

GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DEL INTERIOR
SUBSECRETARIA DE INTERIOR
DIVISION JURIDICA
R E H E C H O

Aprueba Bases para licitar en propuesta pública solución técnica para implementación, mantención y explotación de un Sistema Integrado de Emergencias mediante el uso de un número telefónico.

Ministerio del Interior
 Oficina de Partes
 21 JUL. 2009
 TOTALMENTE TRAMITADO

MINISTERIO DE HACIENDA
 OFICINA DE PARTES
 RECIBIDO

RESOLUCION N° 3915

SANTIAGO, 12 DE JUNIO DE 2009
HOY SE RESOLVIO LO QUE SIGUE

CONSIDERANDO

Que por decisión del Supremo Gobierno, materializado en la actual Ley de Presupuestos del sector público, se ha encomendado al Ministerio del Interior, el manejo del programa "Sistema Integrado de Emergencia, SIE", en que se contempla la puesta en marcha e implementación de un sistema con cobertura nacional que se establecerá en beneficio de la comunidad, el que integrado con los servicios de emergencia garantice a la población una atención oportuna cuando se encuentre en riesgo su persona o bienes;

Que en una primera instancia se ha dispuesto la implementación del referido Sistema como plan experimental en la Región del Maule, el que se ha denominado "Centro Maule 100" y operará con base en la ciudad de Talca, para su posterior implantación gradual en todo el territorio nacional;

Que la puesta en marcha y explotación de dicho Sistema, requiere en forma previa que este Ministerio vía portal www.mercadopublico.cl, convoque a Empresa del rubro para la propuesta de una solución técnica que formulen Empresas del rubro, lo cual deberá efectuarse en un proceso de licitación pública para cuyo efecto esta Secretaría de Estado ha fijado las correspondientes Bases Administrativas y Técnicas, las cuales deberán ser sancionadas mediante la dictación del correspondiente acto administrativo, y

VISTO: Lo dispuesto en los Artículos 9 y 24 D.F.L. N° 1/19.653 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, de 13 de diciembre de 2000, publicado en el D.O. de 17 de noviembre de 2001, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 20.314, Ley de Presupuestos para el sector público para el año 2009; en la Ley N° 19.886, de

CONTRALORIA GENERAL
 TOMA DE RAZON
 RECEPCION

DEPART. JURIDICO		
DEPT. R. Y REGISTRO		
DEPART. CONTABIL.		
SUB. DEPT. C. CENTRAL		
SUB. DEPT. E. CUENTAS		
SUB. DEPT. C.P.Y BIENES NAC.		
DEPART. AUDITORIA		
DEPART. V.O.P., U y T		
SUB. DEP. MUNICIP.		

REFRENDACION

REF. POR	\$	
IMPUTAC.		
ANOT. POR	\$	
IMPUTAC.		
DEDUC. DTO.		

TJD/MCSM
 6860193
 130709

DISTRIBUCION

1. División Jurídica
2. Sistema Integrado de Emergencia-SIE
3. División de Administración y Finanzas
4. Oficina de Partes
5. Archivo

TOMADO RAZON
 Contralor General de la República



Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en su reglamento contenido en el Decreto Supremo N° 250, del Ministerio de Hacienda, de 2004, y sus modificaciones, y lo dispuesto en la Resolución N° 1600, de la Contraloría General de la República, de 2008, vengo en dictar la siguiente,

RESOLUCION

ARTICULO PRIMERO: Apruébanse las Bases Administrativas y Técnicas, fijadas por el Ministerio del Interior para regular un proceso de licitación pública al que se convocará a participar a Empresas del rubro comunicaciones para la proposición de una solución técnica para el diseño, implementación, mantención y explotación de un Sistema Integrado de Emergencia, el que con cobertura nacional y mediante el uso de un único número telefónico, preste oportuna asistencia a una persona en riesgo o sus bienes, sistema que en una primera instancia y como plan experimental se implementará en la Región del Maule, con sede en la ciudad de Talca.

La referida licitación se efectuará bajo las condiciones, plazo y modalidades que se indican en las Bases y que en términos generales consiste en la adquisición de los bienes y la prestación de servicios que contemple la solución técnica propuesta que resulte seleccionada.

ARTICULO SEGUNDO : Las Bases que se aprueban por la presente Resolución son del tenor siguiente:

BASES ADMINISTRATIVAS Y TECNICAS PARA LICITAR EN PROPUESTA PÚBLICA LA PROPOSICION DE UNA SOLUCION TECNICA PARA EL DISEÑO, IMPLEMENTACION, MANTENCION Y EXPLOTACION CENTRO DE ATENCIÓN Y DERIVACIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA- MAULE -100" PARA LA REGIÓN DEL MAULE * (Centro Maule 100) DENTRO DEL SISTEMA INTEGRADO DE EMERGENCIA (SIE)

A. BASES ADMINISTRATIVAS

I. ANTECEDENTES Y MARCO REFERENCIAL

1. En cumplimiento con las prioridades presidenciales, el Ministerio del Interior a través de la unidad a cargo del Programa denominado **Sistema Integrado de Emergencia – SIE**, se ha propuesto contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población, el establecimiento del referido Sistema, el que tendrá una



cobertura nacional, al servicio de la comunidad e integrado con los servicios de emergencia, garantizando así a la población atención oportuna en caso de riesgo a su persona, bienes o medio ambiente y que, en una primera instancia se implementará como plan experimental en la Región del Maule y se ha denominado "Centro Maule 100"

2. Esta iniciativa se materializará a nivel nacional a través de un número telefónico único para atender llamadas de emergencia - "UNO CERO CERO - 100" como una compuerta única de asistencia inmediata a la ciudadanía para una situación de riesgo personal o colectivo, robusteciendo la labor propia de cada servicio de emergencia de aquellas Instituciones involucradas en la presente etapa, tales como: Carabineros de Chile; Policía de Investigaciones de Chile ; Ministerio de Salud (Sistema de atención médica de urgencia - SAMU) y Cuerpo de Bomberos de Chile.
3. En la actualidad los llamados de emergencia que realizan los ciudadanos son generados a través de distintos números telefónicos de emergencia, ejemplo de ellos son el 133 de Carabineros de Chile, 131 SAMU, 132, Bomberos de Chile y 134 Policía de Investigaciones de Chile; utilizando éstas diferentes tecnologías para atender el señalado llamado de emergencia, lo mismo sucede con los sistemas de radio comunicación, infraestructura de hardware, software, bases de datos etc.
4. Desde una perspectiva general, el proyecto de **Sistema Integrado de Emergencia - SIE**, presenta importantes desafíos en los ámbitos del diseño, gestión e integración del Sistema de Emergencias lo que supone un conjunto de transformaciones de distinta naturaleza y significación que se consideran en las presentes Bases.
5. Para la implementación del **Sistema Integrado de Emergencia - SIE**, se ha definido un horizonte temporal de corto y mediano plazo y otro de régimen; iniciando el proceso, que abarcará en régimen a todo el territorio nacional, con la creación del Prototipo denominado **Centro Maule 100** que operará en la Séptima Región del Maule, con base en la ciudad de Talca.
6. El ámbito competencial del Centro Maule 100 se refiere a la atención de las llamadas que los ciudadanos de la Región del Maule efectúen al número telefónico único para atender llamadas de emergencia - "UNO CERO CERO - 100" , tipificación y localización del incidente, la activación de los servicios a los que corresponde, y el despacho de los recursos asistenciales y su coordinación, mientras que la prestación material de la asistencia requerida corresponde, en todo caso, a los servicios de emergencia involucrados en la presente etapa y asignados para cada caso en particular.

II. OBJETIVO

El objetivo de la presente licitación es:

"Desarrollo y Aplicación de una solución técnica, para el diseño, implementación, explotación y mantención del " Centro de Atención y Derivación de Llamadas de Emergencia - Maule 100" para la Región del Maule



III. EXPERIENCIA DEL OFERENTE

1. Los oferentes, sean personas naturales o jurídicas, deberán incluir en sus propuestas los antecedentes que avalen su competencia técnica, así como su experiencia comprobable en el desarrollo de proyectos similares en el país o en el extranjero.
2. En el evento que el oferente requiera considerar para su propuesta de asistencia externa a ella misma o subcontratación, en cualquier ámbito de la presente licitación, deberá declararlo en su propuesta e identificarlos.
3. La propuesta deberá indicar los profesionales que constituyen el equipo de trabajo a cargo de las acciones que involucra la prestación de servicios, señalando las competencias de cada uno y adjuntando su currículum vitae, informando la experiencia comprobable en el desarrollo de proyectos afines tanto en el ámbito público como privado.
4. El oferente cuya propuesta resulte adjudicada, no podrá cambiar a las personas que figuran en la postulación como integrantes del equipo de trabajo, salvo casos de fuerza mayor, situación que deberá contar con la anuencia de la contraparte técnica, o a expresa solicitud del Ministerio del Interior.
5. Todo lo expresado en los numerales anteriores aplica para las empresas y profesionales externos que el oferente vaya a considerar como parte de su propuesta de solución.

IV. ACEPTACIÓN DE LOS TÉRMINOS DE LAS BASES

La participación en el proceso de licitación implica la aceptación, por parte de los oferentes, de todos y cada uno de los términos y disposiciones contenidas en las Bases, sin necesidad de declaración expresa del oferente.

V. MODIFICACIÓN DE LAS BASES

El Ministerio del Interior podrá modificar, complementar o aclarar las presentes Bases, las Bases Técnicas y los Anexos, de oficio o en atención a una consulta realizada por alguno de los oferentes, durante el proceso de la propuesta y hasta el día y hora fijados para el cierre de las consultas en el portal WWW.MERCADOPUBLICO.CL

Las modificaciones que se lleven a cabo se realizarán por medio de la aprobación del acto administrativo correspondiente y serán oportunamente informadas a través del mismo Portal y formarán parte integrante de las bases y de la licitación.

VI. NORMAS APLICABLES

La presente licitación se regirá por la legislación vigente:

1. Ley N° 19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento contenido en el Decreto Supremo N° 250 de Hacienda de 2004;





2. Decreto con Fuerza de Ley N° 1/19653, del año 2000 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley 18.575, de Bases Generales de la Administración del Estado.

VII. PUBLICACIÓN EN PORTAL WWW.MERCADOPUBLICO.CL

Este proceso se realizará a través del sistema de información de la Dirección de Compras y Contratación Pública www.mercadopublico.cl, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.886, sobre la materia, según las condiciones, normas y políticas de uso del portal. Las bases, sus modificaciones, aclaraciones y otros documentos integrantes de las mismas estarán disponibles en forma gratuita en el sistema de información www.mercadopublico.cl, no pudiendo cobrar por ellas a los interesados en participar en el proceso.

En caso de no disponibilidad técnica o fallas del sistema www.mercadopublico.cl, vale decir, esto es, en el evento que todas o algunas de sus funcionalidades se encuentren total o parcialmente fuera de servicio, el Ministerio del interior pondrá esta situación en conocimiento de la Dirección de Compras y Contratación Pública (DCCP), a la cual corresponde registrar las faltas de servicio y acreditar diariamente las que se prolonguen por más de 24 horas seguidas

Acreditada la no disponibilidad técnica por la DCCP, el Ministerio del Interior podrá ejecutar el proceso o alguna de sus etapas, fuera del Sistema, informando lo expuesto oportunamente a los oferentes; comunicándoles la factibilidad de recibir en formato papel las ofertas técnicas y económicas, sin perjuicio del pleno respeto de los principios de libre concurrencia de los oferentes y de igualdad de ellos frente a las bases, teniendo presente el ejercicio de aquellas acciones que sean necesarias para la eficacia y eficiencia del respectivo proceso.

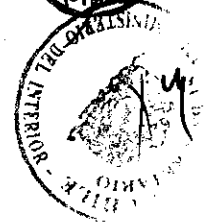
VIII. NOTIFICACIONES

En el caso que sea necesario efectuar notificaciones, en virtud de las disposiciones de la Ley 19.886 sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, en adelante, "Ley de Compras" y su Reglamento, o en virtud de lo establecido en las presentes Bases, el Ministerio del Interior las realizará publicando el documento, acto o resolución, de que se trate, en el Sistema de Información a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública, en adelante y para los efectos de estas bases, "Sistema de Información" o "portal mercado público", según lo estipulado en el artículo 6 del reglamento de la ley N° 19.886.

IX. CRONOGRAMA

El llamado a presentar ofertas será publicado en el Sistema de Información de la Dirección de Compras www.mercadopublico.cl, de acuerdo a las siguientes fechas y plazos. Los datos que se publicarán son los siguientes:





FECHA INICIO DE PREGUNTAS	Al día hábil siguiente de la fecha de publicación de la presente licitación en el portal Mercado Público, a las 12:00 horas.
FECHA FINAL DE PREGUNTAS	Al segundo día hábil, contado desde la fecha del inicio de preguntas a las 12.00 horas.
FECHA DE PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS	Al sexto día hábil siguiente de la fecha final de preguntas.
FECHA DE CIERRE DE RECEPCIÓN DE OFERTAS Y PRESENTACIÓN GARANTÍA SERIEDAD DE OFERTA	Vigésimo día corrido, contado desde la fecha de publicación del llamado y bases en el portal Mercado Público, a las 15:00 horas..
FECHA ACTO DE APERTURAS DE LAS OFERTAS	A las 15:10 horas del día de cierre de las ofertas. En el portal Mercado Público.
PLAZO DE EVALUACIÓN DE OFERTAS	07 días corridos, contados desde el día siguiente (hábil) a la fecha de apertura de ofertas.
FECHA ESTIMADA DE ADJUDICACIÓN	Al décimo día corrido, contado desde la fecha de apertura de ofertas.
FECHA ESTIMADA DE FIRMA DE CONTRATO	10 días corridos, contados desde la comunicación de resultados.

Los plazos a que se hace referencia en el anterior cronograma, así como a los restantes que contemplen estas Bases, se contabilizarán como días corridos o hábiles, según corresponda. Sin embargo, si el plazo expira en un día inhábil, se prorrogará al día hábil siguiente.

X. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

La propuesta se debe ajustar a todas las especificaciones establecidas en las bases administrativas y técnicas. De lo contrario serán rechazadas.

Las propuestas se presentarán de acuerdo a los anexos adjuntos, sólo en la modalidad de formato electrónico o digital a través del portal www.mercadopublico.cl, en el plazo establecido para ello, de lo contrario serán declaradas fuera de bases, salvo que concurra alguna de las causales del artículo 62 del decreto N° 250 (Hacienda), 2004.-

Es importante que el oferente constate que el envío de su propuesta, a través del sitio www.mercadopublico.cl, haya sido efectuado con éxito. Para ello, debe verificar el despliegue automático del "Comprobante de Envío de Oferta" que se entrega en dicho sistema, el cual debe ser impreso por el oferente para su resguardo.

En la fecha y hora que mencionan estas bases, las ofertas y sus antecedentes deberán presentarse en la forma que más adelante se indica.

Las propuestas técnicas y económicas se deberán ingresar obligatoriamente al portal www.mercadopublico.cl





XI. REQUISITOS PARA PARTICIPAR DE LA LICITACIÓN

1. Podrán Participar:

Las personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras que cumpliendo los requisitos señalados en las presentes bases, presentan una oferta en la oportunidad y forma establecida en las mismas.

Sin perjuicio de lo anterior, para celebrar el respectivo contrato, el oferente que resulte seleccionado deberá encontrarse inscrito en el Registro de ChileProveedores.

2. No podrán Participar:

- a) Las personas naturales, sociedades y/o entidades que se encuentren afectas a las inhabilidades contenidas en el artículo 4° inciso 4 de la ley 19.886..
- b) Los Oferentes que al momento de la presentación de la oferta, de la formulación de la propuesta o de la suscripción de la convención, haya sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años .

a. OFERTA TÉCNICA

Los oferentes deberán ingresar sus propuestas técnicas al portal www.mercadopublico.cl, teniendo presente los siguientes requerimientos:

i) Subir Anexos electrónicos

- 1.- Identificación de la persona natural o jurídica que presenta la oferta y del Jefe del Proyecto o contacto, de acuerdo al Anexo 1
- 2.- La propuesta deberá indicar el (los) profesional(es) que constituye(n) el equipo de trabajo a cargo de las acciones del servicio solicitado, según formato de Anexo 2. Además, deberá señalar el cargo de cada uno y adjuntar su(s) currículum vitae según formato de Anexo 4.
- 3.- Los oferentes deberán incluir en sus propuestas los antecedentes que avalen su experiencia e idoneidad en trabajos similares de acuerdo al formato del Anexo 3, como del equipo de profesionales, en el ámbito del trabajo que se solicita.
- 4.- Propuesta Técnica de acuerdo a las Bases Técnicas .

b. OFERTA ECONÓMICA

Se refiere al precio neto del servicio especificado que el oferente debe ingresar en www.mercadopublico.cl, expresado en moneda nacional. No debe incluir el IVA, ni reajuste alguno, pero deberá indicar en el anexo económico (anexo 6) que suba al portal en una nota explicativa al final de la página, qué impuesto grava su oferta (IVA, impuesto a la renta o exento de impuesto).

Los oferentes deberán considerar en su oferta económica todos los costos, incluidos los de personal, materiales, servicios, equipos, derechos, impuestos y, en general, todo cuanto implique un gasto para el cumplimiento del servicio licitado, sea éste directo, indirecto o a causa de él.





c. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

El oferente deberá garantizar la seriedad de su oferta mediante la entrega de boleta de garantía bancaria o vale vista , por un monto de \$10.000.000.- (diez millones de pesos), a nombre del Ministerio del Interior, con una vigencia de, a lo menos, 60 días corridos, contados desde la fecha de apertura de las propuestas, la que deberá estar glosada de la siguiente manera "Garantía de Seriedad de la Oferta licitación N° xxxxxxxx PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE UNA SOLUCIÓN TÉCNICA PARA DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN, MANTENCIÓN Y EXPLOTACIÓN " CENTRO DE ATENCIÓN Y DERIVACIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA- MAULE -100".

La caución deberá ser pagadera a la vista, tomada por el proponente con carácter de irrevocable.

El oferente deberá entregar la garantía hasta la fecha y hora de cierre de la licitación señalada en el Cronograma establecido en las presentes bases, en Oficina de la División de Administración y Finanzas de la Subsecretaría del Interior ubicada en calle Agustinas 1350, piso 6, Santiago. En caso que el proceso de adjudicación experimentare demoras o atrasos, el Ministerio del Interior solicitará a los oferentes la renovación o prórroga de sus respectivas garantías de seriedad, a fin que éstas permanezcan vigentes hasta la total tramitación del acto administrativo que sanciona la adjudicación.

Las garantías de seriedad otorgadas por los oferentes no favorecidos con la adjudicación serán devueltas por el Departamento de Administración y Finanzas de la Subsecretaría del Interior, una vez que el contrato de prestación de servicios se encuentre firmado y publicado en el "Sistema de Información de Mercado Público".

Al licitante adjudicatario le será devuelta dicha garantía, sólo cuando sea sustituida por la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

La devolución de las cauciones de seriedad de la oferta, se realizará a los oferentes personas naturales, a los representantes legales de los oferentes personas jurídicas, o a cualquier persona que concurra adjuntando un poder notarial que le faculte para retirar la caución, debiendo presentarse en las Oficinas la División de Administración y Finanzas de la Subsecretaría del Interior ubicada en calle Agustinas 1350, piso 6, Santiago, en horario de 09:00 a 13:00 horas, previo visto bueno de la funcionaria encargada de la presente licitación y acreditación de identidad, con la cédula respectiva, debiendo Tesorería dejar constancia de lo anterior y guardar los antecedentes que se adjunten.



XII. VALIDEZ DE LAS OFERTAS

Las ofertas deberán tener una validez de 60 días hábiles contados desde la fecha de apertura de las propuestas. Si dentro de este plazo no se efectúa la adjudicación, el Ministerio del Interior solicitará a los oferentes, antes de la fecha de expiración, la prórroga de sus ofertas y la renovación de la garantía de seriedad de la oferta. Si alguno de ellos no lo hiciera, dicha oferta no será considerada y se devolverá la garantía correspondiente.

XIII. COSTOS DE LA OFERTA

Los costos en que el oferente deba incurrir como consecuencia de la formulación de su oferta serán de su exclusivo cargo, no dando origen a pago o indemnización alguna en caso de rechazarse la oferta.



XIV. FUNCIONARIO ENCARGADO DE LA LICITACIÓN.

En representación del Ministerio del Interior asumirá la coordinación de la presente licitación doña Andrea Cavada Vera , correo electrónico de contacto: amcavda@interior.gov.cl .

XV. APERTURA

Apertura de los Antecedentes, Oferta Técnica y Oferta Económica: La apertura electrónica de las ofertas se realizará el día y hora señalados en el cronograma establecido en estas Bases y se revisará que éstas hayan sido ingresadas conforme a lo exigido en las mismas.

A partir de la apertura electrónica no se aceptarán nuevas ofertas, no se podrán retirar las presentadas y no se admitirán cambios, que tiendan a alterar o complementar su contenido.

Si se omitiere alguno de los antecedentes o éstos no se ajustaren a los requisitos mínimos establecidos en las bases, la oferta correspondiente será declarada inadmisibile.

Sin perjuicio a lo antes señalado el Ministerio del Interior, se reserva el derecho de admitir aquellas ofertas que presenten defectos de forma, omisiones o errores no sustanciales, siempre que cumplan con los requisitos exigidos y no alteren el tratamiento igualitario de los oferentes, ni la correcta evaluación de la propuesta.

Finalizada la apertura de los antecedentes, de las ofertas técnica y económica de los proponentes que hayan sido ingresadas al Sistema de Información, de acuerdo a las exigencias de estas Bases, se levantará un acta en la que se dejará constancia de los proponentes que presentaron ofertas, los antecedentes recibidos y cualquier otra observación que sea relevante estampar.

XVI. RECHAZO DE OFERTAS

El Ministerio del Interior podrá declarar inadmisibles las ofertas en caso que éstas no cumplan los requisitos establecidos en las presentes Bases de Licitación y Especificaciones Técnicas; como asimismo podrá declarar desierta la presente licitación cuando no se presenten ofertas, o bien, cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses o no existiere disponibilidad presupuestaria suficiente al efecto.

En todos estos casos la declaración procederá mediante resolución fundada.

XVII. EVALUACIÓN

Las propuestas técnicas y económicas de los oferentes serán evaluadas por una Comisión Evaluadora que analizará los antecedentes y las ofertas presentadas, en el plazo máximo de 07 días hábiles, a contar del día hábil siguiente a la fecha de apertura de las ofertas, debiendo ajustarse a los criterios de evaluación fijados en estas Bases.

La Comisión Evaluadora, cuyos integrantes serán designados por el Subsecretario del Interior, estará conformada por el Jefe de la División de Administración y Finanzas de la





Subsecretaria del Interior, don Osvaldo Gallardo Saez o por quien éste designe, la Jefa de la División Informática de la Subsecretaria del Interior doña Ingrid Inda Camino o por quien ésta designe y el Asesor del Subsecretario del Interior don Jaime Rojas Flores o por quien éste designe. Esta comisión podrá solicitar una exhibición adicional de cualquier empresa proponente, a objeto de verificar los antecedentes acompañados.

Las propuestas que lleguen al Portal Mercado Público serán evaluadas sobre la base de los siguientes criterios:

A.I.1.1.1.1.1 Criterios de Evaluación	A.I.1.1.1.1.2 Ponderación
A. Menor precio total	20%
B. Propuesta de diseño y metodología	30%
C. Experiencia específica del oferente	30%
D. Plazo para la puesta en marcha del Centro Maule 100	20%
TOTAL	100%

A- Menor Precio Total 20%

La oferta más económica tendrá un puntaje de 100 puntos, y las restantes ofertas se evaluarán de manera inversamente proporcional a la oferta más económica

B- Propuesta de Diseño y Metodología 30%

Se evaluará la Calidad de la propuesta presentada por el oferente considerando todos los requisitos solicitados en las Especificaciones Técnicas y Bases Administrativas de la siguiente manera:

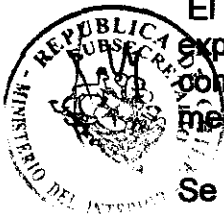
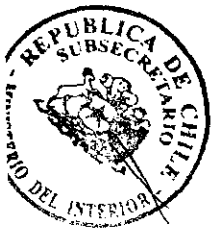
- 100 puntos : Satisface plenamente
- 50 puntos : Satisface medianamente
- 0 puntos : Satisface mínimamente

C- Experiencia Específica del Proponente 30%

El oferente deberá demostrar la experiencia en proyectos similares y en el desarrollo, explotación y mantención de sistemas integrados de emergencias, tanto en el país como en el extranjero. Se valorará certificaciones adicionales de calidad, medioambientales, etc.

Se evaluará la experiencia del proponente de la siguiente manera:

- 100 puntos : El oferente entrega antecedentes solicitados, incluye referencias y además algún tipo de Certificación o reconocimiento en el área comercial (Por ejemplo, ISO, Responsabilidad Social, etc.).





- 80 puntos: El oferente entrega antecedentes solicitados, el que incluye referencias
- 30 puntos: El oferente entrega antecedentes solicitados, no incluye referencias
- 0 Puntos: El oferente no entrega el informe o este no se ajusta a lo solicitado

D- Plazo para la puesta en marcha del Centro Maule 100 20%

Se calificará con mayor puntuación a aquellos oferentes que propongan menores tiempos en el cumplimiento de sus obligaciones, considerando como plazo máximo para ello 6 meses desde la firma del respectivo contrato de adjudicación. Es indispensable la presentación de carta Gantt.

Se evaluará el Plazo para la puesta en marcha del Centro Maule 100 de la siguiente manera:

- 100 puntos : Menos de 90 días
- 60 puntos : Entre 91 y 150 días
- 20 puntos : Entre 151 y 180 días
- 0 puntos : Sobre 181 días



La comisión de evaluación, durante el proceso de evaluación de las propuestas, podrá solicitar aclaraciones a los oferentes participantes, lo anterior según lo establece el artículo 39 y 40 del reglamento de la ley N°19.886.

El Ministerio del Interior aceptará la propuesta más ventajosa considerando los criterios de evaluación antes señalados, con sus correspondientes ponderaciones, no estando obligada a adjudicar al proponente cuya oferta económica sea aquella de menor valor, sino a la oferta que resulte mejor evaluada.

Una vez finalizado el proceso de evaluación, se redactará "Acta de Evaluación" fundada que deberá contener, a lo menos, los siguientes datos específicos:

- a) Individualización y detalle de los oferentes calificados para participar y de aquellos no calificados, según proceda.
- b) Evaluación técnica y económica de las ofertas
- c) Puntajes asignados a cada oferta, según criterios establecidos en las presentes bases.
- d) Individualización de la oferta que se sugiere adjudicar, sobre la base del puntaje obtenido.

XVIII. ADJUDICACIÓN

Evalrados los antecedentes, la Comisión de Evaluación propondrá al Subsecretario del Interior, para su resolución mediante la expedición del correspondiente acto administrativo adjudicatorio, que se adjudique, la propuesta pública convocada, al oferente que, habiendo cumplido con todos los requisitos exigidos y haya obtenido el puntaje más alto por su propuesta técnica y económica. Asimismo, dicha Comisión debe dejar estampado en acta según corresponda, cuáles de los restantes oferentes, en orden descendente, en relación al puntaje obtenido, son idóneos técnica/económicamente para ser adjudicatarios, en el evento que se invalide la adjudicación efectuada.



Adjudicada la licitación y notificado el adjudicatario, en caso que no comparezca a firmar contrato dentro del plazo fijado según bases de licitación, y/o no entregue la caución de Fiel Cumplimiento del contrato en el plazo y/o condiciones que señalan dichas bases, y/o no efectúe (según corresponda) su inscripción en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado (Chileproveedores), el Ministerio procederá a invalidar la adjudicación por resolución fundada.

El Ministerio del Interior cobrará la garantía de Seriedad de la Oferta del adjudicatario que hubiese incurrido en causal de invalidación, declarada por resolución fundada al efecto.

Totalmente tramitado el acto administrativo que adjudica la licitación, se notificará éste a través del portal www.mercadopublico.cl.

XIX. ANTECEDENTES LEGALES PARA SER CONTRATADO:

El proveedor adjudicado deberá adjuntar como "Antecedentes" los siguientes documentos, vía electrónica o digital, identificados y separados, de manera que puedan ser claramente diferenciados:

Personal Natural:

- a. Fotocopia legalizada ante Notario de la Cédula de Identidad
- b. Garantía de fiel cumplimiento de contrato, ver punto N° XXI.
- c. Fotocopia simple de Iniciación de actividades
- d. Declaración jurada ante notario que certifique si tiene o no tiene saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores, o con los contratados en los últimos dos años. Ver anexo 5 A, y
- e. Declaración jurada ante notario que certifique que al momento de la presentación de la oferta, de la formulación de la propuesta o de la suscripción de la convención, no ha sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años. Ver anexo 5 A.
- f. Declaración jurada ante notario que certifique que al momento de la presentación de la oferta no presenta inhabilidades por parentesco. Ver anexo 5 A

Persona Jurídica Nacional

- a. Fotocopia Legalizada del RUT de la Empresa
- b. Garantía de fiel cumplimiento de contrato, ver punto N° XXI.
- c. Fotocopia legalizada ante Notario de la escritura pública de la constitución de la sociedad y de las modificaciones y/o rectificaciones que se hubieren practicado. En caso de otras personas jurídicas, se deberá acompañar copia de sus estatutos y acto administrativo que aprueba su constitución.
- d. En caso de sociedades, fotocopia legalizada ante Notario de la inscripción del extracto de la escritura pública de constitución de la sociedad en el Registro de Comercio y de su publicación en el Diario Oficial, asimismo las relativas a sus modificaciones y/o rectificaciones.
- e. Certificado de vigencia de la persona jurídica, emitida por la identidad competente con no más de 60 días a la fecha de expedición del documento.





- f. Fotocopia legalizada ante Notario del documento en que conste la personería del representante legal de la persona jurídica, si ésta no se encuentra establecida en los documentos indicados en las letras c o d.
- g. Declaración jurada ante Notario que certifique si tiene o no tiene saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores, o con los contratados en los últimos dos años. Ver Anexo 5B, y
- h. Declaración jurada ante notario que certifique que al momento de la presentación de la oferta, de la formulación de la propuesta o de la suscripción de la convención, no ha sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años. Ver anexo 5B.
- i. Declaración jurada ante notario que certifique que al momento de la presentación de la oferta sus socios no presentan inhabilidades por parentesco. Ver anexo 5 A



Persona Jurídica Extranjera:

Además de los documentos requeridos en la letra b), g), h) e i) anteriores, se requerirá:

- a) Deberá acreditar su existencia legal y vigencia acompañando los documentos que acrediten dicha circunstancia, los que deberán ser legalizados en Chile, tanto en el Consulado del país de origen como en el Ministerio de Relaciones Exteriores de Chile.
- b) Deberá acreditar la existencia de un representante legal en Chile, acompañando para ello escritura pública donde conste el mandato y representación, y los documentos que acrediten la existencia, vigencia y representación legal de este mandatario, legalizados si hubiesen sido otorgados en el extranjero; o escritura pública de constitución de sociedad chilena, documento donde conste la personería del representante legal, RUT de la sociedad chilena y cédula de identidad del representante legal; o escritura pública de constitución de agencia de la sociedad extranjera, documento donde conste la personería del representante legal, RUT de la agencia y cédula de identidad del representante legal, cuyo objeto debe comprender la ejecución del contrato materia de las presentes bases.
- c) Deberá designar domicilio en Chile.
- d) Si se trata de una Sociedad Anónima extranjera deberá acreditar su existencia de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 121 y siguientes de la Ley N° 18.046.



El adjudicatario deberá contar con los documentos legales descritos anteriormente, pudiendo ser presentados en alguna de las siguientes maneras:

1. Encontrarse los documentos vigentes, acreditados electrónicamente en ChileProveedores, en cuyo caso no requiere presentarlos nuevamente.
2. Presentarlos en formato papel en el plazo de 3 (tres) días corridos desde que es notificada la adjudicación en la Oficina la División de Administración y Finanzas de la Subsecretaría del Interior ubicada en calle Agustinas 1350, piso



6, Santiago, en horario de 09:00 a 13:00 horas. Si el adjudicatario no presenta estos antecedentes, el Ministerio del Interior podrá dejar sin efecto la adjudicación realizada.

En caso que el proveedor adjudicado no esté inscrito en el Registro Electrónico Oficial de Contratistas de la Administración, Chileproveedores, estará obligado a inscribirse dentro del plazo de 15 días hábiles, contados desde la adjudicación o la emisión de la orden de compra respectiva.

XX. CONTRATO

Adjudicada la licitación y notificado el adjudicatario, en caso que no comparezca a firmar contrato dentro del plazo fijado en el cronograma inserto en estas bases de licitación, y/o no entregue la caución de Fiel Cumplimiento del contrato en el plazo y/o condiciones que señalan dichas bases, y/o no efectué (según corresponda) su inscripción en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado (Chileproveedores), y/o no entregue los documentos legales requeridos para ser contratado en forma íntegra y oportuna, se procederá a dejar sin efecto la adjudicación por resolución fundada.

El Ministerio del Interior cobrará la garantía de Seriedad de la Oferta del adjudicatario que hubiese incurrido en la circunstancia señalada en el párrafo anterior, declarada por resolución fundada al efecto, procediéndose a adjudicarlo al segundo proponente mejor evaluado.

El contrato tendrá vigencia desde la total tramitación del acto administrativo que lo aprueba y no producirá efectos más allá de la fecha límite de ejecución del servicio y posterior pago de los mismos.

Por razones de necesidad del servicio, el adjudicatario podrá empezar a ejecutar su cometido antes de que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que aprueba el contrato respectivo, sin embargo, los pagos se cursarán solamente a partir de tal hecho.

XXI. GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO

Al momento de la firma del contrato, el proveedor deberá garantizar el fiel cumplimiento de éste, y el pago de las obligaciones laborales y sociales con sus trabajadores, mediante la entrega de boleta de garantía bancaria o vale vista, tomada a la orden del Ministerio del Interior, por un monto equivalente al 10% del precio total del contrato. La caución deberá ser pagadera a la vista, tomada por el adjudicatario con carácter de irrevocable.

Esta garantía deberá indicar que se otorga para garantizar el fiel cumplimiento del contrato celebrado con el Ministerio del Interior y para asegurar el pago de las obligaciones laborales o sociales con los trabajadores del adjudicatario que eventualmente queden pendientes, e indicar la licitación N° XXXXX, PARA LA CONTRATACIÓN DE UN SERVICIO DE SOLUCIÓN TÉCNICA PARA DISEÑO, IMPLEMENTACIÓN, MANTENCIÓN Y EXPLOTACIÓN "CENTRO DE ATENCIÓN Y DERIVACIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA- MAULE -100" PARA LA REGIÓN DEL MAULE.





La señalada garantía deberá tener una vigencia mínima que exceda en 90 días al vencimiento del plazo de ejecución, establecido para el término del servicio en la propuesta del oferente que resulte adjudicado y se estipule en el contrato. Sin perjuicio de lo anterior, el Ministerio del Interior podrá solicitar al contratante la renovación de la garantía de fiel cumplimiento, en caso que el plazo del contrato se extienda por cualquier causa o motivo fundado, a fin de mantener debidamente caucionadas sus obligaciones durante la vigencia del contrato.

El adjudicatario asumirá toda responsabilidad en caso de daños producidos al Ministerio del Interior o a terceros, en razón de su propia gestión o por sus subcontratos de prestación.

Asimismo reparará cualquier deterioro o daño que se cause a las instalaciones del Centro Maule 100 por un hecho o culpa de su personal a cargo del Proyecto. Esta obligación la cumplirá tomando a su cargo la reparación, o bien, reembolsando al Ministerio del Interior los valores que pague por tales daños o deterioros, los que podrán ser descontados de los pagos respectivos considerados en las presentes Bases.

XXII. TERMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

El contrato que se suscriba con el oferente adjudicado podrá modificarse o ponerle término anticipadamente por las siguientes causales:

- a) Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes.
- b) Cuando se hayan cursado 10 multas o más, durante el período de vigencia del contrato;
- c) En caso que el monto de la multa exceda del 50% del valor total de la prestación del Servicio, por incumplimiento y se deba hacer efectivas las garantías exigidas.
- d) Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante, hecho que deberá certificar la Unidad supervisora del contrato, a modo ejemplar, la no disponibilidad del sistema por más de 2 horas continuas; más de 2 fallas parciales del sistema dentro del plazo de una semana.
- e) Estado de notoria insolvencia del contratante, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
- f) Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- g) Cuando la prestación del servicio no cumpla con las especificaciones técnicas entregadas por el Ministerio del Interior

En caso de incumplimiento del adjudicatario de las obligaciones que le impone el contrato, el Ministerio del Interior estará facultado para poner término anticipado al contrato, en cualquier instante y hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento del contrato, unilateralmente y sin forma de juicio, si el contratante no cumple lo establecido en el contrato o documentos o instrumentos del mismo. Para llevar a efecto dicho término, el Ministerio del Interior, avisará al contratante por escrito con 5 días corridos de antelación a la fecha en que deba regir tal terminación. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones que el Ministerio del Interior pueda ejercer para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución del contrato, en ambos casos, con la correspondiente indemnización de perjuicios.





El término anticipado del contrato definitivo o su modificación, se realizará mediante resolución fundada, que se publicará en el sistema de información www.mercadopublico.cl, a más tardar dentro de las 24 horas de dictada.

En caso de terminar anticipadamente el contrato, el Ministerio del Interior se reserva el derecho de aplicar lo dispuesto en el Artículo 8° letra b) de la Ley N°19.886, en consonancia con el Artículo 10° numeral 2 del Reglamento de la Ley citada. De no ser factible aplicar las normas citadas, se deberá llamar a licitación pública.

XXIII. PROHIBICIÓN DE CESIÓN.

El Adjudicatario no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de la presente licitación, y en particular los establecidos en el contrato, especialmente los derechos relativos al pago del precio pactado.

XXIV. SUBCONTRATACIÓN

Se aceptará la subcontratación, lo cual deberá ser indicado en la oferta técnica, estableciendo lo siguiente:

- a. Servicios o partidas a subcontratar.
- b. Empresa(s) que se subcontratará(n).
- c. Equipo de trabajo, con Currículo vitae del personal directivo y encargado

El oferente adjudicado será el responsable de la ejecución del contrato, por lo cual no podrá ser exigible dicha responsabilidad a la empresa subcontratada.

A todo evento el contratista es el responsable de todas las obligaciones contraídas con el Ministerio del Interior en virtud del contrato, como asimismo de las obligaciones para con los trabajadores, proveedores o cualquier otra que incumpla el subcontratista, lo anterior, sin perjuicio de lo establecido en la ley N° 20.123.

XXV. PLAZO

1. La prestación del servicio licitado se realizará por un período de cuatro años a contar de la total tramitación del acto administrativo correspondiente que sanciona la suscripción del respectivo contrato.

2. Sin perjuicio de lo anterior, se considerará una primera etapa o fase, de un plazo no superior de seis meses desde la total tramitación del acto administrativo que aprueba el correspondiente contrato, para la puesta en marcha del Centro Maule -100.

2.1. En la primera etapa, necesariamente se contemplará por el adjudicatario, un período de prueba o marcha blanca de la totalidad de los sistemas, instalaciones, operaciones y personal del Centro Maule -100.



3. Cumplida que sea la primera etapa o fase a la que se alude anteriormente se entenderá que el Centro Maule -100 opera en régimen.

XXVI. PRESUPUESTO INDICATIVO

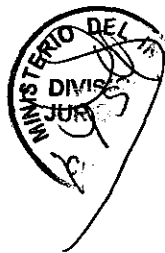
1. El presupuesto indicativo para el primer año de la presente licitación es de \$1.200.000.000 (mil doscientos millones de pesos)
2. Posteriormente, cada año de los tres años restantes, tendrá como presupuesto indicativo, de ser así contemplado en la partida presupuestaria correspondiente, de la suma de \$700.000.000 (setecientos millones de pesos) .
3. Los oferentes deberán hacer sus ofertas económicas considerando cada año de la presente licitación por separado .

XXVII . ESTADOS DE PAGO

PRIMER AÑO

Los estados de pago se realizarán contra la entrega y aprobación de los siguientes productos:

- 1.1. Un primer estado de pago, equivalente al 30 % del total adjudicado para el señalado año, contra la entrega y aprobación del primer informe que contenga el estudio de especialidades - energía eléctrica, gas y agua potable - que permita identificar las potencias y capacidades necesarias para el funcionamiento del Centro Maule-100, al que se hace referencia en el punto 2.2. de los Productos Esperados por el Adjudicatario. Lo anterior a más tardar a la segunda semana desde la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el contrato; producto que permitirá iniciar la implementación del Plan de habilitación de espacio físico e infraestructura del Centro Maule -100.
- 1.2 Un segundo estado de pago, equivalente al 35% del total adjudicado para el señalado año, contra la entrega y aprobación del segundo informe que contenga el desarrollo y entrega de los Protocolos Operativos. A más tardar la décima semana desde la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el contrato.
- 1.3. Un tercer estado de pago, equivalente al 10 % del total adjudicado para el señalado año, contra la entrega y aprobación del tercer informe que contenga lista completa de personal contratado para la explotación y administración del Centro Maule-100 debidamente capacitado según su función según se estipula en las presentes Bases. A más tardar a la semana décima cuarta desde la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el contrato.
- 1.4. Un cuarto estado de pago, equivalente al 15% del total adjudicado para el señalado año, contra la entrega y aprobación del cuarto informe que contenga el resultado conforme de la aplicación del Plan de Pruebas de la totalidad de los sistemas del Centro Maule-100, que compruebe que éstos operan satisfactoriamente . A más tardar la semana vigésima tercera desde la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el contrato.





1.5. Un quinto estado de pago, equivalente al 10% del total adjudicado para el señalado año, contra la entrega y aprobación del quinto informe que contenga el detalle de comportamiento y operación de todos y cada uno de los productos entregados por el adjudicatario, satisfactoriamente operativos según lo establecen las presentes Bases.

Este informe se entregará al vencimiento del duodécimo mes de la completa tramitación administrativa del acto que aprueba el contrato.

2. SEGUNDO AÑO

2.1. Se realizarán pagos trimestrales de 25% del total de lo adjudicado para el señalado año contra la entrega y aprobación del respectivo informe que contenga el detalle de comportamiento y operación de todos y cada uno de los elementos que contempla el servicio licitado, satisfactoriamente operativos según lo establecen las presentes Bases

2.2. Para tales fines el adjudicatario deberá poner a disposición del Ministerio del Interior los datos de medición de los niveles de servicio según se ha especificado previamente en las presentes Bases.

3. TERCER AÑO

3.1. Se realizarán pagos trimestrales de 25% del total de lo adjudicado para el señalado año contra la entrega y aprobación del respectivo informe que contenga el detalle de comportamiento y operación de todos y cada uno de los elementos que contempla el servicio licitado, satisfactoriamente operativos según lo establecen las presentes Bases

3.2. Para tales fines el adjudicatario deberá poner a disposición del Ministerio del Interior los datos de medición de los niveles de servicio según se ha especificado previamente en las presentes Bases.

4. CUARTO AÑO

4.1. Se realizarán pagos trimestrales de 25% del total de lo adjudicado para el señalado año contra la entrega y aprobación del respectivo informe que contenga el detalle de comportamiento y operación de todos y cada uno de los elementos que contempla el servicio licitado, satisfactoriamente operativos según lo establecen las presentes Bases

4.2. Para tales fines el adjudicatario deberá poner a disposición del Ministerio del Interior los datos de medición de los niveles de servicio según se ha especificado previamente en las presentes Bases.

XXVIII. MULTAS

Las multas por fallas, deficiencias o insuficiente calidad del servicio serán aplicables cuando las causas sean atribuibles a la actuación o la negligencia del adjudicatario, ya sea directamente o a través de su personal.

El importe de la multa resultante, tanto por las demoras en que incurra el contratante previstas en los puntos 1 y 2 del presente capítulo, será pagada directamente al Ministerio, previo recibo del pago efectuado, con lo cual se da cumplimiento a la jurisprudencia del S.I.I., en la materia.



1. MULTAS APLICABLES HASTA ANTES DE LA PUESTA EN MARCHA EN REGIMEN DEL CENTRO MAULE -100

1.1. Se aplicará, por cada día de retraso, en la entrega conforme de los Productos Esperados por el adjudicatario y, por cada uno de ellos, una multa equivalente al 0,5% del precio total de la licitación para el primer año de ejecución.

1.2. La misma multa señalada en el numeral anterior se aplicará por cada día de retraso y, por cada uno de ellos, en la entrega conforme de los productos señalados como Hitos relevantes en la Carta Gantt entregada por el proponente para la etapa aquí especificada.

2. MULTAS APLICABLES EN REGIMEN

2.1.- Llamadas no atendidas después de 15 segundos.

2.1.1. Se multará con el equivalente al 0,02 % del precio total que deba recibir el contratante según corresponda de acuerdo al apartado XXVII.- Estados de Pagos, de las presentes Bases Administrativas; lo anterior se aplicará por cada llamada no atendida .

2. 2.- Llamadas atendidas después de 15 segundos de espera

2.2.1. Se multará por este concepto si el número mensual de llamadas atendidas después de 15 segundos de espera es superior al 0,5 % del total mensual de llamadas atendidas .

2.2.2. En este supuesto, el número de llamadas por encima de ese umbral se multará con el equivalente al 0,01 % del precio total que deba recibir el adjudicatario según corresponda de acuerdo al apartado XXVII.- Estados de Pagos, de las presentes Bases Administrativas.

2.3.- Disponibilidad de los sistemas.

Siendo esencial que la atención a las llamadas de emergencia sea continuo, según ya se ha especificado, hace necesario que el soporte de las comunicaciones de voz y datos con los usuarios, tanto a los ciudadanos que acceden a través del teléfono, como a los diferentes organismos que atienden emergencias en la región del Maule, con los que se comunica la información por teléfono, radio y/u otros, sea de disponibilidad total y permanente, y por tanto exigible a su diseño (que incluye los sistemas de respaldo y de contingencia adecuados) "cero fallas".

2. 3.3.- Falla del sistema global.

Se entiende por tal la situación en que no es posible atender en ninguna medida la prestación esencial del sistema, que es la recepción de las llamadas telefónicas que efectúen los llamantes al número de emergencias 100, o a los números de emergencias eventualmente re-enrutados

2.3.3.1. Para esta prestación básica no se admite tolerancia de fallas o caídas de forma alguna, y por tanto se multará cualquier caída general del sistema, imputable al adjudicatario, por el valor equivalente en pesos chilenos a 20 (veinte) unidades de fomento por cada hora que permanezca en esa situación; igual multa se aplicará por cada fracción de tiempo inferior a una hora.



2.3.2. Fallas parciales del sistema.

Son las situaciones en que no es posible atender algún tipo de llamadas al número 100, a los números eventualmente re-enrutados, las llamadas internas, las llamadas salientes, o bien se produce una falla total o parcial de la transmisión de datos a los terminales de los organismos integrados al sistema.

2.3.2.1. En estos supuestos, se multará al adjudicatario con el valor equivalente en pesos chilenos a 5 (cinco) unidades de fomento por cada hora que permanezca en esa situación; igual multa se aplicará por cada fracción de tiempo inferior a una hora.

2.4. Personal en la Sala de Operaciones

2.4.1. El número de operadores y supervisores presentes en la Sala de Operaciones no será inferior al previsto por el adjudicatario en su oferta

2.4.2. Se multará al contratante este incumplimiento por cada hora y persona, al con el valor equivalente en pesos chilenos a 2 (dos) unidades de fomento .

2.5. Resto del personal

2.5.1. El número de personal administrativo, de seguridad, aseo y otros distintos a los operadores no será inferior al previsto por el adjudicatario en su oferta.

2.5.2. Se multará al contratante este incumplimiento por cada hora y persona, con el valor equivalente en pesos chilenos a 1 (una) unidades de fomento .

2.6. Entrega de la documentación .

2.6.1. La no entrega oportuna y completa, según se especifica en las respectivas Bases Técnicas de la presente licitación, de la documentación técnica, manuales y planos a que hace referencia el acápite VI.- Otros, numeral 2 de las señaladas Bases Técnicas, dará origen a la aplicación de una multa al adjudicatario por el valor equivalente en pesos chilenos a 200 (doscientas) unidades de fomento .

XXIX. MEDIOAMBIENTE

1. El contratante será responsable, en especial, de todo daño ambiental que tenga su causa en la infracción a las normas de calidad ambiental, a las normas de emisiones, a los planes de prevención o de descontaminación, a las regulaciones especiales para el caso de emergencia ambiental o a las normas sobre protección, preservación o conservación ambientales, establecidas en la Ley de Bases del Medio Ambiente N° 19.300 o en otras disposiciones legales o reglamentarias y en que haya incurrido éste o sus trabajadores durante y/o con ocasión de la ejecución de los servicios que por la presente licitación se contratan.

2. Asimismo, en cuanto al impacto medioambiental que su propuesta pueda generar, el contratante se obliga a minimizarlo teniendo en consideración especialmente la normativa nacional al respecto.





XXX. CONFIDENCIALIDAD

El contratante deberá guardar absoluta confidencialidad sobre los antecedentes, reservados o no, que se pongan a su disposición y, en general, de todos aquellos que conozca con ocasión de la ejecución de los servicios licitados.

El contratante deberá garantizar el resguardo de la confidencialidad de la información señalada precedentemente, también respecto de sus dependientes, reservándose el Ministerio del Interior el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan de acuerdo a las normas legales vigentes.

La divulgación, por cualquier medio, de la información antes referida por parte del contratante y/o sus dependientes y subcontratistas, durante la vigencia del contrato, o después de su finalización, dará lugar al Ministerio del Interior para entablar las acciones judiciales que correspondan, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos que hayan ejecutado sus empleados y quienes resulten responsables.

XXXI. PROPIEDAD INTELECTUAL

El Ministerio del Interior será titular de todos los derechos de propiedad intelectual y cualesquiera otro sobre los trabajos encomendados, soluciones técnicas, procesos, metodologías, componentes y cualquier otro producto que tenga origen en la presente licitación, en todos los países, sin ninguna limitación.

XXXII. CUMPLIMIENTO DE NORMAS LEGALES

El contratante está obligado a obtener de las autoridades competentes todas las habilitaciones y /o autorizaciones que fuesen necesarias para la correcta ejecución del servicio contratado y exigirá y controlará a todo el personal empleado en la ejecución de éste, en el cumplimiento de las leyes, decretos, ordenanzas y resoluciones municipales, policiales, laborales y administrativas.

XXXIII. DERECHOS, PERMISOS E IMPUESTOS

El contratante debe considerar el pago de todos los derechos, aportes, permisos municipales, permisos medioambientales, y de cualquier otro tipo necesario para la prestación del servicio licitado.

El contratante no podrá en caso alguno imputar al plazo de ejecución del servicio licitado, las demoras que pudiesen existir en los trámites, permisos, certificaciones, certificados, pagos o cualquier otro tipo de interacción con las autoridades, Municipalidades, Superintendencia de Electricidad y Combustible (SEC), Dirección de Obras Municipales, Servicios Públicos o Empresas Privadas de Servicios Sanitarios, Eléctricos, Gas, etc..

Asimismo, las inclemencias del tiempo de cualquier clase o naturaleza, así como fenómenos naturales de cualquier clase, extensión o naturaleza, a excepción de las

**Notas:**

- En este cuadro deben identificarse todos los profesionales que participarán en el proyecto
- Se debe identificar el cargo dentro del proyecto.
- Los años de experiencia deben corresponder a los relacionados con las materias del proyecto a desarrollar.

ANEXO 3**EXPERIENCIA DEL OFERENTE**

Utilizando el formato que sigue, proporcionar información sobre cada uno de los trabajos para los que el oferente o los consultores pertenecientes a la misma, prestaron Servicios en los últimos años.

Nombre del trabajo/proyecto:		
Nombre del Contratante:		Dirección: (Incluir País y lugar dentro del país)
Fecha de inicio (mes/año):	Fecha de termino (mes/año):	Valor aproximado de los Servicios (en pesos chilenos):
Nombres, cargo de los funcionarios y datos de Contacto de los representantes de la contratante:		
Descripción del trabajo:		
Nombre de los Jefes de Proyecto, Consultores, Auditores, Relatores que participaron del Proyecto:		

ANEXO 4**FORMATO DE CURRÍCULUM DE LOS INTEGRANTES DEL EQUIPO****DATOS PERSONALES**

NOMBRE	
RUT	
EDAD	
CARGO EN PROYECTO	

**ANTECEDENTES ACADEMICOS**

UNIVERSIDAD/INSTITUTO	NOMBRE GRADO	TITULO	Y/O	FECHA	PAIS

Notas: sólo títulos superiores. El último título obtenido en primer lugar.

EXPERIENCIA LABORAL**1. Experiencia Laboral (Resumen General)**

ORGANIZACIÓN / EMPRESA	ACTIVIDAD	AÑOS

Nota: Indicar sólo las materias relevantes al trabajo solicitado en este proyecto, y de acuerdo el rol que cumplirá.

ANEXO 5-A**DECLARACIÓN JURADA**

En Santiago de Chile, a.....de.....de 2008, don/doña RUT N° con domicilio en comuna de.....viene en declarar expresamente que:

1. Que, he estudiado y declaro estar conforme con todos y cada uno de los antecedentes y condiciones contenidos en las Bases Técnicas y Administrativas, de la presente licitación sin tener reparo alguno que formular.
2. Que no ha sido condenado como consecuencia de incumplimiento de un contrato celebrado con alguna Entidad regida por la Ley de Compras Públicas en los dos últimos años.
3. Que no está afecta a ninguna de las prohibiciones para postular o adjudicarse esta licitación, conforme a lo establecido o informado en las presentes Bases.
4. Que no tiene vínculo de parentesco según lo establecido en el artículo 4 inciso 4 de la ley N°19.886.
5. Que no ha sido condenado por prácticas anti sindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años a la presentación de la oferta, formulación de promesa o suscripción de contrato según se trate

Se efectúa la presente declaración jurada con el propósito expreso de dar cumplimiento al artículo 4° de la ley 19.886, cuyo texto declaro conocer cabal e íntegramente.





**ANEXO 5-B
DECLARACIÓN JURADA**

En Santiago de Chile, a.....de.....de 2008, don/doña RUT N° con domicilio en comuna de..... en su calidad de representante legal de la persona jurídica, cuya razón social es....., RUT N°....., con domicilio en..... comuna de.....viene en declarar expresamente que:

1. Que, he estudiado y declaro estar conforme con todos y cada uno de los antecedentes y condiciones contenidos en las Bases Técnicas y Administrativas, de la presente licitación sin tener reparo alguno que formular.
2. Que, la persona jurídica que represento, no tiene entre sus socios a uno o más funcionarios pertenecientes a las entidades regidas por el D.L N° 249, de 1974, cuya representación, en conjunto, sea superior al 50% del capital social, ni tiene, entre sus trabajadores, a personas que sean a la vez funcionarios de las entidades antes indicadas y que sus socios no tienen vínculo de parentesco según lo establecido en el artículo 4 inciso 4 de la ley N°19.886
3. Que, la persona jurídica que represento, no está afecta a ninguna de las prohibiciones para postular o adjudicarse esta licitación, conforme a lo establecido o informado en las presentes Bases.
4. Que, la persona jurídica que represento, no ha sido condenado por prácticas anti sindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años a la presentación de la oferta, formulación de promesa o suscripción de contrato según se trate

Se efectúa la presente declaración jurada con el propósito expreso de dar cumplimiento al artículo 4° de la ley 19.886, cuyo texto declaro conocer cabal e íntegramente.

Nombre
Representante Legal
Razón Social

**ANEXO N° 6
OFERTA ECONÓMICA**

OFERENTE:.....

INDICAR PROPUESTA ECONÓMICA EN NÚMEROS Y LETRAS

OFERTA ECONÓMICA	MONTO	LETRAS
PRIMER AÑO	\$	
OFERTA ECONÓMICA SEGUNDO AÑO	MONTO	LETRAS
	\$	
OFERTA ECONÓMICA TERCER AÑO	MONTO	LETRAS
	\$	
OFERTA ECONÓMICA CUARTO AÑO	MONTO	LETRAS
	\$	



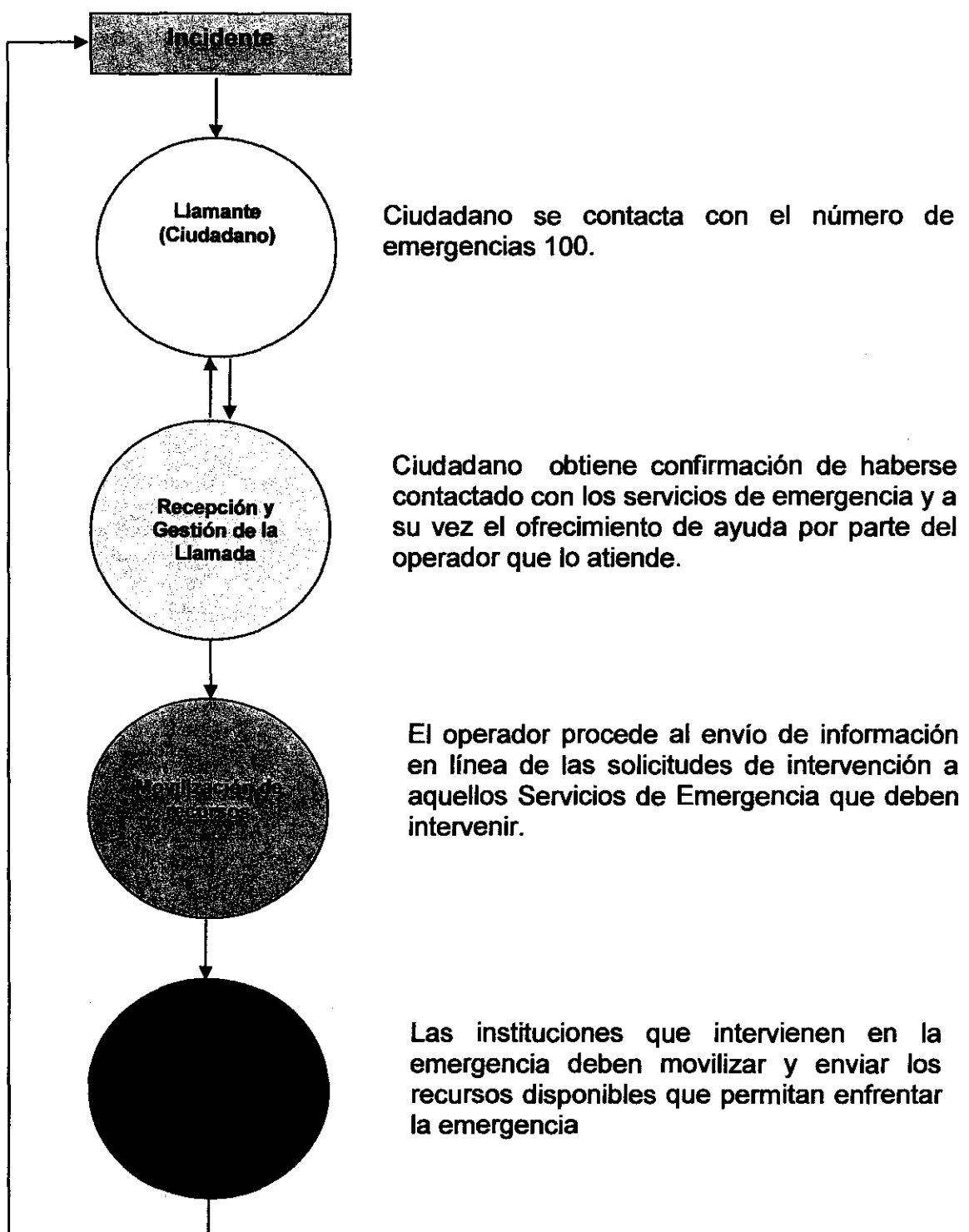
NOTA EXPLICATIVA:

B. BASES TECNICAS

I. OBJETIVO

El objetivo de la presente licitación es:

“ Desarrollo y Aplicación de una solución técnica, para el diseño, implementación, explotación y mantención del “ Centro de Atención y Derivación de Llamadas de Emergencia - Maule 100 “ para la Región del Maule “





II. ANTECEDENTES GENERALES

Antecedentes que sirven de línea base para por el oferente.

Comportamiento de las llamadas entrantes a los números 131,132,133 y 134 de emergencia en Región del Maule¹

- ✓ Diariamente: 8.000 llamadas
- ✓ Mensual: 240.000 llamadas
- ✓ Anual: 2.9 millones de llamadas.

Comuna	Nº de Comunas	Nº de llamadas recibidas	% de llamadas contestadas	Nº de llamadas contestadas
CURICO	9	244.053	27	2.150
TALCA	10	352.966	39	3.110
CAUQUENES	3	57.088	6	503
LINARES	8	253.990	28	2.238

Región del Maule el número de llamadas no contestadas a los números 131,132,133 y 134 de emergencia es = 30% de las llamadas recibidas

- ✓ Diariamente: 2.500 se dejan de atender
- ✓ Mensual: 72.000
- ✓ Anual: mas de 800 mil

La Propuesta mínima de Cobertura del Centro Maule – 100, para la región del Maule será de un total de 8.000 llamadas telefónicas diarias atendidas en forma inicial, sin perjuicio de lo anterior, el contratante deberá tomar las providencias necesarias para garantizar la calidad del servicio frente a una mayor cobertura de llamadas al Centro Maule –100 en el futuro, dependiendo de un eventual aumento en la demanda de los usuarios y requirentes, contando con un plan de crecimiento de hasta un 30% de éstos.

III. PRODUCTOS ESPERADOS

A- Por el Oferente:

El oferente deberá entregar los siguientes productos:

1. DISEÑO DE UNA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PARA LA RECEPCIÓN, INTEGRACIÓN, GESTIÓN INTEGRADA, CONTROL Y DERIVACIÓN DE LAS LLAMADAS TELEFÓNICAS EFECTUADAS AL “CENTRO MAULE -100”.

1.1 Características mínimas de la Solución Tecnológica

Dimensionamiento: Será el adecuado para soportar las comunicaciones entrantes y salientes previstas para el Centro Maule – 100 según se expresa en las presentes Bases.





Modularidad: Debe permitir adaptarse a los distintos sistemas y aplicaciones de los usuarios, facilitando además las funciones de mantenimiento de éstos.

Escalabilidad: Permitir el crecimiento armónico del diseño tecnológico global del Centro Maule 100.

Configurable: Deberá poder ser configurada para distintos modos de funcionamiento.

Abierta y flexible: Su diseño debe permitir componentes ampliamente comercializados y de estructuras estándar, garantizando la fácil conexión, adaptación, ampliación o modificación de aquellas partes que fuesen necesarias para dar una respuesta adecuada a necesidades que puedan plantearse en el futuro de los diversos usuarios.

Conectividad: En el futuro deberá permitir conectarse a otros usuarios y plataformas.

Fiabilidad: Continuidad de los canales de comunicación en caso de caída de los sistemas. Es decir, permitir al o los operadores controlar las comunicaciones tanto de radio como telefónicas, desde su puesto de operación, ante una caída del Software y/o Hardware o de cualquier otro sistema.

Seguridad: Al acceso a la información almacenada por parte de los diferentes usuarios del sistema, tanto a nivel de autenticación previa de los mismos como de garantizar la protección de la información frente a accesos no autorizados (tanto internos como externos)

1.2 Funcionalidades de la Solución Tecnológica

La solución tecnológica propuesta deberá ser capaz de apoyar la gestión y la explotación de las tareas y acciones tanto de los operadores, coordinadores de sala y los despachadores de las instituciones encargadas de la emergencia al interior del Centro Maule – 100. De la misma manera entregar los servicios de: operación, mantenimiento y contingencia del centro y un plan de mejora continúa, para así asegurar la interoperabilidad de la solución tecnológica sugerida.

También el oferente deberá ser capaz de dotar al Centro Maule – 100, de un Centro de Control de Comunicaciones, con la tecnología para el manejo de sistemas de comunicación telefónica, radio, video y las aplicaciones de gestión y control que correspondan y que sean pertinentes a un Centro de Emergencia de este tipo.

En particular, la solución tecnológica deberá considerar:

1.2.1. El Centro Maule – 100 deberá estar totalmente integrado con las instituciones encargadas de la emergencia en la región del Maule en la presente etapa, es decir, Carabineros de Chile; Policía de Investigaciones de Chile; Ministerio de Salud (Sistema de atención médica de urgencia -SAMU) y Cuerpo de Bomberos de Chile; esto desde el primer día de entrada en funcionamiento de éste y preparado para la integración futura con otras instituciones.

1.2.2. Los componentes deberán ser modulares, abiertos, expandibles, fiables y estandarizados en todos sus elementos.





1.2.3. Deberá considerar soportar el eventual re-enrutamiento de las llamadas que se generen a los números de emergencia 131,132 , 133 y 134 en la Región del Maule hacia el Centro Maule – 100 y de los otros eventuales números de emergencias que operen en la región que se opte por incluir en el Centro Maule-100.

1.2.4. Se deberá considerar como mínimo sistemas informáticos capaces de reconocer e identificar, según disponibilidad técnica, el (Automatic Number Identification (ANI) o Automatic Location Identification (ALI)del teléfono desde el cual se esta llamando al Centro Maule -100.

1.2.5. Permitir al operador ingresar información en línea y que ésta sea enviada e integrada automáticamente a los sistemas que utilizarán los despachadores de las instituciones encargadas de la emergencia o cualquier otro usuario que se defina.

1.2.6. Proveer a los usuarios del Centro Maule-100, según corresponda, de cartografía digital topográfica, de infraestructura, demográfica y de servicios, con las respectivas condiciones topológicas y de atributos que sean necesarios para implementar en este tipo de sistemas de emergencia, en los más diversos niveles de detalle, aplicable tanto al ámbito urbano como rural. Lo anterior integrado adecuadamente a los sistemas considerados por el oferente dentro de su propuesta.

1.2.7. Dotar al Centro Maule – 100 de un Centro de Procesamiento de Datos, lugar físico donde se concentrarán todos los recursos necesarios para el procesamiento de la información y las comunicaciones que se generen al interior del Centro Maule – 100. Asimismo se deberá considerar en este punto la tecnología necesaria para la operación de este Centro de Procesamiento, todo de costo del adjudicatario.

1.2.8. Posibilitar la conexión remota desde el Centro Maule – 100 con los diferentes sistemas informáticos y sistemas de telecomunicaciones que posean las instituciones encargadas de la emergencia.

1.2.9. Permitir la integración de comunicaciones a través de las interfaces disponibles (radio, telefonía, etc.), y una gestión rápida y eficaz de las comunicaciones a través de los puestos de operador, asimismo, disponer de, al menos, dos canales de audio simultáneos (principal y secundario), permitiendo al operador seleccionar el canal deseado, y recibir de los dos si éstos se encuentran activos.

1.2.10 Se deberá tener en consideración el diseño e implantación de un modelo de seguridad, que en caso de caída del sistema informático permita al operador o los operadores, utilizar desde su propio puesto de operación, terminales telefónicos como así mismo los propios sistemas de radio de comunicación.

1.2.11 Las comunicaciones entre el Centro Maule-100 y los centros de los servicios de emergencia de la región del Maule deberán ser audibles en las estaciones de trabajo de cada uno de los operadores del Centro Maule -100.

1.2.12 Todas las comunicaciones del Centro Maule – 100 relativas a las llamadas efectuadas al número 100 y las eventuales re-enrutadas desde los números de emergencia 131,132, 133 y 134, deberán ser grabadas en formato digital, comprendiendo el ciclo total de duración del incidente y mantenidas disponibles en archivo por un plazo no inferior a seis meses.



2.- PROPUESTA DE PLAN DE HABILITACIÓN DE ESPACIO FÍSICO E INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO MAULE-100, QUE CONSIDERARÁ AL MENOS:

- 2.1 PROGRAMA DE ARQUITECTURA**
- 2.2 PROGRAMA DE ESPECIALIDADES**
- 2.3 PROGRAMA DE SEGURIDAD Y FUNCIONAMIENTO CONTINUADO**

Antecedentes Generales

LAS INSTALACIONES

EDIFICIO: El Centro Maule 100 se ubicará en calle 1 Oriente N° 895, esquina 3 Sur, ciudad de Talca, Región del Maule, el que será proveído por el Ministerio del Interior y cuenta con la obra civil y servicios básicos, en buen estado de conservación, correspondiendo al adjudicatario la completa provisión de los elementos necesarios para obtener el óptimo funcionamiento de éste según el servicio licitado.

El inmueble señalado tiene una superficie total construida de 427.50 m², distribuidos en una planta, con las dependencias y usos que se reflejan en los planos incluidos en el anexo 7.

En el evento de ser necesario, para la correcta implementación y explotación del servicio licitado, contar con dependencias adicionales a la ya descrita será de cargo exclusivo del contratante el proveerlo y financiarlo.

2.1. PROGRAMA DE ARQUITECTURA

2.1.1. DEFINICION DE PROGRAMA ARQUITECTONICO

El programa arquitectónico, se entenderá como el listado de los distintos espacios funcionales que se establecen como mínimo para albergar al Centro Maule-100, **Se adjunta a continuación:**

	Dependencias
1	Sala Despachos
1.1	puestos Operadores o <i>Call Takers</i>
1.2	puestos Despachadores
2	Sala de reuniones
3	Oficinas Centro Maule – 100
3.1	oficina coordinador operativo
3.2	oficina Secretario Ejecutivo
3.3	oficina supervisor



3.4	oficinas representantes Onemi
4	Recepción
5	Vestidores y baños personal
5.1	Vestidores y baños Hombres
5.2	Vestidores y baños Mujeres
5.3	Baños personal general
6	Sala de Colación
7	Sala de descanso
8	Sala de equipos
8.1	Sala de Data Center
8.2	Sala de UPS

Será de responsabilidad del oferente hacer una propuesta bajo estos mínimos y que considere como estructura de propuesta los siguientes ítems:

- 1) Dimensionamiento, medidas y superficies** que garantice las dimensiones humanas, objetos y relaciones de uso, proporciones.
- 2) Funcionalidad y sus medidas específicas** que permitan el amoblamiento y disposición de los equipos necesarios
- 3) Caracterización de las relaciones entre los diversos espacios,** Conexiones necesarias, Diferenciación, Coordinación, etc.

En el caso de los despachadores, el oferente deberá considerar, al menos, dos puestos por cada organismos responsables de la emergencia en la región del Maule - Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Ministerio de Salud (Sistema de atención médica de urgencia -SAMU) , Bomberos de Chile - y todas aquella instituciones que en un futuro se integren a este Centro, la información sobre los incidentes.

2.1.2. TORRES DE TELECOMUNICACIONES

El oferente deberá considerar el emplazamiento y operación de, al menos, dos torres de telecomunicaciones, mástiles o cualquier otro tipo de estructura arquitectónica que permita soportar los elementos de telecomunicaciones (antenas) que se requieran para la comunicación con los distintos organismos responsables de la emergencia en la región del Maule -Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Ministerio de Salud (Sistema de atención médica de urgencia -SAMU) , Bomberos de Chile - y todas aquella instituciones que en un futuro se integren a este Centro.

Asimismo deberá considerar el oferente todo aspecto relevante que implique la seguridad de dichas estructuras respetando la normativa propia que respecto de ellas exista en la legislación nacional vigente.

2.2. PROGRAMA DE ESPECIALIDADES

Se entenderá como las instalaciones relacionadas con **Energía eléctrica, gas y agua y su funcionamiento continuado**

2.2.1. Se deberá considerar por el oferente las complejidades relativas al soporte de energía eléctrica, gas y agua potable

2.2.2. Específicamente a lo relativo a la energía eléctrica, será necesario contar con equipo de suministro eléctrico, con independencia absoluta de funcionamiento de la red pública, con la potencia necesaria que garantice la continuidad del servicio en el evento de interrupciones, microcortes y disminuciones de la calidad del suministro eléctrico público, asegurando así la cobertura completa a todas las instalaciones del Centro Maule 100.

2.2.3. Todos los equipos, elementos y partes relativos a la red de energía eléctrica contarán con la necesaria certificación del fabricante según las normas de la Superintendencia de Energía y Combustibles (SEC)

2.3 INSTALACIONES DE SEGURIDAD Y SU FUNCIONAMIENTO CONTINUADO

2.3.1. En lo que respecta a Seguridad, las instalaciones del Centro Maule-100 deberán estar compuestas por un equipamiento de última generación, para lo cual se deberá plantear una solución con respecto al control y gestión del edificio, con los diversos subsistemas de acceso, incendios, alarmas técnicas de instalaciones y supervisión remota. Todo este conjunto conformará un entorno clasificado como de alta seguridad.

2.3.1.1. Se deberá considerar asimismo un sistema de control de acceso electrónico, identificación personalizada, a las diferentes áreas del centro, según protocolos y funciones operativas de cada persona.

2.3.2 Conservación y mantenimiento

2.3.2.1. El oferente deberá considerar un Plan de Mantenimiento Integral, que deberá ser diseñado e incluido en la oferta, que contendrá, al menos, en forma detallada las medidas necesarias para la conservación y mantenimiento de todas las instalaciones del Centro Maule-100, garantizando su correcto funcionamiento en forma continua durante todo el período de contratación, las pruebas y comprobaciones periódicas necesarias para asegurar este objetivo.

2.3.2.2. También se deberá considerar una propuesta de climatización del Centro Maule-100 que asegure que todos los recintos asociados a la complejidad de uso (tanto de uso de personal como los destinados a albergar aparatos de alta tecnología) reciban el tratamiento adecuado para su funcionamiento y conservación.

3. PROPUESTA DE PLAN PARA SEGUIMIENTO Y GESTIÓN DE LLAMADAS

La propuesta del plan para seguimiento y gestión de las llamadas se expresará a través de dos diseños, uno específico para gestión de las llamadas que se realicen al Centro Maule -100, el que deberá ser presentado por el oferente, y otra relacionada

directamente a un diseño de protocolos operativos, siendo este último desarrollado por el contratante.

3.1. DISEÑO DE GESTIÓN DE LLAMADAS

La gestión de las llamadas al número 100 será realizada, tanto por los operadores de atención de llamadas, como por los despachadores ubicados dentro del Centro Maule-100, según se explica más adelante en las presentes Bases.

Los servicios mínimos que el Centro Maule-100 deberá prestar, y que, al menos, serán ofertados por los oferentes, son los siguientes:

3.1.1. SERVICIOS DE ATENCIÓN DE LLAMADAS.

3.1.2. SERVICIO DE SUPERVISIÓN

3.1.3. SERVICIOS DE COORDINACION

3.1.1.- Servicios de atención de llamadas.

El servicio del Centro Atención de Llamadas de emergencia Maule – 100, tendrá como misión la correcta recepción de las peticiones de ayuda que sean generadas por los ciudadanos que llamen al número 100.

El oferente deberá considerar en su oferta que cada llamada telefónica entrante al Centro Maule-100 tendrá un tiempo de respuesta máximo de 15 segundos. Esta atención deberá ser siempre efectuada por un operador, salvo en situaciones de sobrecarga generada por emergencias excepcionales según lo establezcan los respectivos protocolos, en que podrán disponerse sistemas automáticos alternativos.

3.1.1.1. Funciones de proceso para el servicio de atención de llamadas

3.1.1.2. Temporalidad del servicio de atención de llamadas

3.1.1.3. Dimensionamiento para la cobertura de atención de llamadas

3. 1.1.1. Funciones de proceso para el servicio de atención de llamadas

El proceso de Atención de Llamadas incluye, al menos, las siguientes funciones:

1.	RECEPCIÓN DE LAS LLAMADAS QUE SE RECIBAN EN EL CENTRO MAULE – 100, PROVENIENTE DE CUALQUIER TERMINAL TELEFÓNICO, FIJO O MÓVIL, PÚBLICO O PRIVADO
2.	VALIDACIÓN DE LA LLAMADA, TOMA DE DATOS DE FORMA COMPLETA Y SU ACTUALIZACIÓN EN EL SISTEMA.
3.	CLASIFICACIÓN DEL INCIDENTE Y ASIGNACIÓN DE PRIORIDAD SEGÚN LOS RESPECTIVOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN.
4.	LOCALIZACIÓN DEL INCIDENTE Y DEL LLAMANTE. PARA ELLO EL CENTRO MAULE-100 DISPONDRÁ DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN AUTOMÁTICA DEL LUGAR DEL LLAMANTE Y NÚMERO DE TELÉFONO DESDE DONDE SE REALIZA LA LLAMADA, CUALQUIERA QUE SEA EL TIPO DE TÉRMINAL QUE LA ORIGINA.

5.	CONSTATACIÓN Y VALIDACIÓN DE LAS LOCALIZACIONES MEDIANTE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICA.
6.	CREACIÓN DE LA CARTA DE LLAMADA Y ASIGNACIÓN DEL NÚMERO DE REFERENCIA, FECHA, HORA Y OPERADOR RECEPTOR DE LA LLAMADA.
7.	INCORPORACIÓN A LA CARTA DE LLAMADA, TODA LA INFORMACIÓN EXISTENTE RELACIONADA CON EL INCIDENTE.
8.	COMPROBACIÓN DE LA EXISTENCIA DE DIFERENTES O MÚLTIPLES LLAMADAS SOBRE UN MISMO SUCESO, POR SU LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA, COINCIDENCIA TEMPORAL O CONTENIDO, Y SU INTEGRACIÓN EN UNA ÚNICA CARTA DE LLAMADA; MEDIANTE UN SISTEMA GRÁFICO
9.	ACTUALIZACIÓN DE INFORMACIÓN DE LA FICHA DEL INCIDENTE AL CONJUNTO DE ORGANISMOS QUE PARTICIPEN DE ESA EVENTUAL EMERGENCIA.
10.	INFORMACIÓN AL LLAMANTE DEL ESTADO DEL SERVICIO DEMANDADO
11.	APORTAR INFORMACIÓN ESPECÍFICA Y ESTADÍSTICA A LOS DIFERENTES ORGANISMOS QUE PARTICIPEN DE LA EMERGENCIA
12.	EN EL CASO DE QUE LA LLAMADA RECEPCIONADA NO SEA COMPETENCIA DEL CENTRO, PROCEDER SEGÚN LO ESTIPULA EL PROTOCOLO RESPECTIVO.
13.	DETERMINACIÓN AUTOMÁTICA DEL O LOS ORGANISMOS IMPLICADOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DEMANDADO, CONFORME A LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y AL TIPO DE INCIDENTE
14.	APLICACIÓN DE LOS PROTOCOLOS RESPECTIVOS, PROCEDIMIENTOS DE RESPUESTA Y PLANES DE ACTUACIÓN .
15.	TRANSFERIR LA FICHA DEL INCIDENTE A LOS ORGANISMOS IMPLICADOS EN LA ASISTENCIA QUE SE DERIVE DE LA O LAS LLAMADAS RECIBIDAS, POR MEDIO DE INFORMACIÓN EN LÍNEA, DE ACUERDO CON SU NIVEL DE INTEGRACIÓN.
16.	ACTIVACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS HITOS BÁSICOS Y CIERRE DE LAS ACTUACIONES DE LOS ORGANISMOS QUE INTERVENGAN EN LOS INCIDENTES.
17.	OPERACIONES DE REGISTRO DE LOS DATOS DERIVADOS DE LOS INCIDENTES.
18.	UTILIZAR EL LENGUAJE TÉCNICO PRECISO CON EL FIN DE EMPATIZAR Y TRANSMITIR CONFIANZA Y SEGURIDAD AL LLAMANTE.

3.1.1.2. Temporalidad del servicio de atención de llamadas

Se prestará en forma continua las 24 horas del día, todos los días del año, en la Sala de Operaciones del Centro Maule -100. En el caso de presentarse cualquier desperfecto que afecte al funcionamiento habitual del Centro, se deberá garantizar la continuidad del servicio brindado por el Centro presentando una propuesta en donde se refleje una solución acorde.

3.1.1.3. Dimensionamiento para la cobertura de atención de llamadas

El oferente establecerá una propuesta de dimensionamiento del número de puestos de atención de llamadas, de operadores para la atención de llamadas en Sala y de supervisores de éstos, de forma que sea capaz de dar un servicio que se adecue de forma flexible y dinámica a la curva de llamadas diaria que recibirá el Centro Maule-100, teniendo en cuenta que la distribución de las llamadas se produce de forma irregular de acuerdo a la hora, día, semana y mes del año.

a. Puestos de operación

El oferente habrá de ofertar el equipamiento completo los puestos de atención de llamadas previstos para poder realizar las funciones de operador de atención de llamadas y de despachador, detallando los componentes de éstos.



Las características para estos puestos de atención de llamadas será el estándar establecido para un Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 112 de la Unión Europea y/o 911 de América del Norte, que permita cumplir con las de proceso de servicio de atención de llamadas.

b. Turnos

En este sentido, el oferente deberá indicar los sistemas de asignación de turnos de los operadores (formato actividad continua) que establecerá para limitar las consecuencias del estrés laboral, los que deberán respetar las limitaciones que impone la legislación laboral vigente en estos casos. Sin perjuicio de lo antes expresado, se deberá considerar, atendida la experiencia internacional en este rubro, turnos de operadores no superiores a 6 (seis) horas continuas de trabajo efectivo.

c. Imprevistos

Ante cualquier ausencia de operadores de atención de llamadas, prevista o no, justificada o no, se garantizará la continuidad del servicio contratado y la presencia física en sus puestos de trabajo del número de operadores de atención de llamadas ofertado, manteniendo, en todo caso, la calificación y el conocimiento de los sistemas de trabajo idóneos para el desempeño de sus funciones. El oferente especificará en su propuesta el mecanismo por el que garantizará la continuidad del servicio y el sistema de localización que aplicará para incorporar a los puestos de operación de atención de llamadas del personal necesario en las situaciones de funcionamiento ordinario en que la evolución de la demanda del servicio haga imprescindible incrementar éste, así como en situaciones excepcionales previstas que puedan ocasionar una sobrecarga del servicio; el personal a localizar en estas situaciones no deberá estar en sus días de descanso programados.

Asimismo, se especificarán los procedimientos de localización en situaciones de emergencia extraordinaria; en estas situaciones el personal necesario podrá ser localizado aún estando en días de descanso, y se preverán las compensaciones adecuadas según la legislación laboral vigente.

En todos estos casos, deberá existir siempre un número suficiente y adecuado de operadores de atención de llamadas y supervisores bien calificados disponibles, que se encuentren en situación de localizables a fin de pasar a situación de prestación de servicios en tiempo máximo de 30 minutos desde que surja la incidencia.

3.1.2.SERVICIO DE SUPERVISIÓN

El servicio de Supervisión se prestará en forma continua, las 24 horas del día, durante todo el año según el diseño que proponga el oferente.

El servicio de supervisión incluye, al menos, las siguientes funciones:

1.	COORDINAR Y SUPERVISAR LOS PROCESOS QUE LLEVAN A EFECTO LOS OPERADORES DE ATENCIÓN DE LLAMADAS.
2.	ASESORAR A LOS OPERADORES DE ATENCIÓN DE LLAMADAS, CUANDO ESTOS LO REQUIERAN, Y SUSTITUIRLES EN LA OPERACIÓN CUANDO SEA NECESARIO.



3.	CONTROL, OBSERVACIÓN Y DAR INSTRUCCIONES CORRECTIVAS AL PERSONAL AL SERVICIO DE OPERACIONES.
4.	SEGUIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.
5.	TOMA DE DECISIONES NO PROTOCOLIZADAS NI RECOGIDAS EN LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS, CUANDO LA RESOLUCIÓN HAYA DE ADOPTARSE CON CARÁCTER INMEDIATO Y NO ESTÉN PRESENTES EL JEFE DE SALA O LOS RESPONSABLES DE OPERACIONES, Y LA URGENCIA DE LA DECISIÓN NO PERMITA SU CONSULTA.
6.	ENVÍO DE INFORMACIÓN DE AVISOS Y ALERTAS A ORGANISMOS, ENTIDADES, EMPRESAS, AUTORIDADES Y RESPONSABLES POR LOS MEDIOS PREVISTOS EN LOS PROTOCOLOS.
7.	ELABORACIÓN DE INFORMES DE GESTIÓN, DE INCIDENTES Y ANÁLISIS DE LAS GRABACIONES.
8.	POSIBILIDAD DE ESCUCHA EN SILENCIO Y DE ESCUCHA CON INTRUSIÓN DE LOS INCIDENTES QUE ESTÁN ATENDIENDO LOS OPERADORES DE ATENCIÓN DE LLAMADAS. LA INTRUSIÓN PODRÁ SER A DEMANDA DEL OPERADOR DE ATENCIÓN DE LLAMADAS O POR PROPIA INICIATIVA DEL SUPERVISOR.
9.	APORTAR LOS DATOS SOBRE EL SERVICIO QUE SE LE SOLICITEN POR LA AUTORIDAD RESPECTIVA PARA REALIZAR INFORMES ESTADÍSTICOS.
10.	REALIZAR LAS TAREAS QUE LE SEAN ASIGNADAS Y/O DELEGADAS POR LOS RESPONSABLES DE OPERACIONES DEL CENTRO MAULE- 100, DENTRO DEL MARCO DE LAS FUNCIONES DE SU COMPETENCIA.
11.	PROPONER MEJORAS DE SU LUGAR DE TRABAJO Y DE LOS PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS CUANDO SEA NECESARIO

3.1.3. SERVICIOS DE COORDINACIÓN

En apoyo a los servicios de operación y supervisión, el servicio de coordinación desarrolla las tareas de:

3.1.3.1. Programación de los recursos del Centro,

3.1.3.2. Control de las tareas encomendadas al personal respectivo,

3.1.3.3. Elaboración de estadísticas e informes sobre la actividad del Centro Maule 100 en su conjunto

Se deberá considerar también, cualquier otra tarea de coordinación que le sea encomendada por el Encargado Operaciones del Centro Maule – 100, como del Secretario Ejecutivo Regional del SIE, que corresponde a personal designado por la administración.

4. PLAN DE PROVISIÓN, FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE RECURSO HUMANO ASOCIADO A LA EXPLOTACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO MAULE-100

4.1. El oferente presentará una oferta con el dimensionamiento del personal necesario para la correcta explotación y administración del Centro Maule- 100, según las diversas funciones que se prevean.

4.2. Será indispensable que se considere el personal suficiente y permanente en cantidad y calidad, adecuado a la clase de trabajo a realizar y debidamente calificado.

4.2.1. El personal deberá contar con ciertas características personales tales como habilidad para establecer el diálogo y contacto fluido con los demás, buen nivel de vocabulario, dicción, fluidez verbal, plasticidad para la utilización del lenguaje en función de las características del usuario.

4.2.2. Asimismo, deberá contar con una disposición al servicio y orientación al usuario, interés activo y permanente en comprender, escuchar y solucionar las demandas que emanen de ellos, capacidad de mantener el control emocional frente a situaciones difíciles y bajo presión, tener una actitud positiva para enfrentar obstáculos y dificultades del medio ambiente.

4.2. Se propondrá un Plan detallado de capacitación de éstos, según su función, contenidos, duración y lugar en que se prestarán, como asimismo los mecanismos de evaluación de los resultados de ellos.

4.2.1. El plan de capacitación distinguirá los programas de formación inicial y de formación continua.

4.2.2. Así, habrá cursos de capacitación que necesariamente deberán ser impartidos durante la etapa de implementación y puesta en funcionamiento del Centro Maule-100, y otros posteriores a estas contingencias indispensables para la correcta explotación del servicio contratado.

4.2.3. Se deberá incluir, asimismo, un plan de capacitación al personal técnico y administrativo de los servicios de urgencia que operarán en el Centro Maule-100 y del perteneciente a los otros organismos estatales asociados a éste.

4.2.4. En todo caso, sólo podrá desempeñarse en el Centro Maule-100, personal previamente capacitado en las materias propias a desarrollar en el Centro según su función.

4.2.5. Cada plan de capacitación deberá considerar, al menos:

- a. Denominación del curso
- b. Objetivos y Contenidos
- c. Tipo de participante
- d. Cronograma de la capacitación
- e. Método y forma de evaluación

5. PLAN DE CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO

5.1. Esto a fin de asegurar el cumplimiento de los estándares mínimos fijados en las presentes Bases en sus diversos componentes, corrigiendo posibles desviaciones o incumplimientos de éstos, debiendo incluir criterios y aplicaciones objetivas de medición.

5.2. El oferente deberá desarrollar una propuesta de indicadores de calidad, así como de los niveles de satisfacción de los ciudadanos y de cada uno de los organismos afectados por la prestación de los servicios, a través de encuestas y otros instrumentos de medición, con periodicidad mínima cada tres meses.

5.3. La ejecución de estos trabajos de control, será de costo de la contratante.

6- CARTA GANTT

6.1. El oferente, con el objeto de garantizar el cumplimiento de los plazos de ejecución

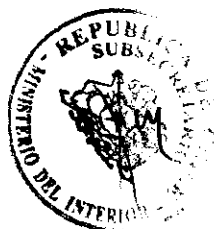


6- CARTA GANTT

6.1. El oferente, con el objeto de garantizar el cumplimiento de los plazos de ejecución de los trabajos y su operatividad, deberá presentar junto con su oferta una Carta Gantt detallada y desagregada que incluya, al menos, los productos esperados por éste y otros que estime relevantes, con énfasis en los hitos más relevantes, incluyendo todas las actividades a emprender en ellos, con los tiempos involucrados en éstos, los que deberá cumplir estrictamente de ser adjudicada su propuesta.

6.2. Asimismo se deberá considerar en la Carta Gantt los responsables técnicos y recursos humanos asociados a las actividades contenidas en ésta.

6.3. La Carta Gantt deberá realizarse en un software de administración de proyectos tipo Microsoft Project o aplicación equivalente y mantenerse actualizado en todo momento.



B- POR EL CONTRATANTE:

El contratante deberá entregar los siguientes productos:

1. IMPLEMENTACIÓN DE LA SOLUCIÓN TECNOLÓGICA PROPUESTA PARA LA GESTIÓN INTEGRADA DE LOS RECURSOS DE COMUNICACIÓN DEL "CENTRO MAULE -100", DOTANDO A ÉSTE DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA CAPAZ DE INTEGRAR A LAS INSTITUCIONES ENCARGADAS DE LA EMERGENCIA EN LA REGIÓN DEL MAULE - CARABINEROS DE CHILE; POLICÍA DE INVESTIGACIONES DE CHILE ; MINISTERIO DE SALUD (SISTEMA DE ATENCIÓN MÉDICA DE URGENCIA -SAMU) Y CUERPO DE BOMBEROS DE CHILE - A TRAVÉS DE UN NÚMERO ÚNICO TELEFÓNICO DEFINIDO, QUE SERÁ EL UNO CERO CERO - 100.

Consecuentemente el contratante deberá suministrar toda la tecnología necesaria para la implementación e integración de comunicaciones de voz, datos e imagen y cualquier otro que se sugiera por éste, permitiendo el establecer simultáneamente comunicaciones de radio y telefonía o cualquier otro tipo definidos por éste, y a su vez garantizar un servicio continuo de la información del Centro Maule-100.

1.1. Unificar e integrar las comunicaciones del "Centro MAULE -100", con los servicios encargados de emergencias en la región del Maule es decir: Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Ministerio de Salud (Sistema de atención médica de urgencia -SAMU), y el Cuerpo de Bomberos de Chile y todas aquellas instituciones que en un futuro se integren a esta solución.

Se debe considerar las comunicaciones por medio de antenas de radiocomunicación en sus distintas frecuencias y formas

1.2. El contratante deberá garantizar en todo momento la continuidad en las operaciones y los servicios del "Centro MAULE -100", mediante un programa definido por éste.

1.3. Propuesta, Diseño e Implementación de sistema que permita intercambiar



información sobre los incidentes en forma simultánea, en el menor tiempo posible, entre el "Centro MAULE -100" y los sistemas de gestión de los distintos organismos responsables de la emergencia en la región del Maule- Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Ministerio de Salud (Sistema de atención médica de urgencia -SAMU) , y el Cuerpo de Bomberos de Chile y todas aquellas instituciones que en un futuro se integren a este Centro, la información sobre los incidentes.

- 1.4. Diseñar y establecer un plan de actualización y mejora continua de todos los elementos que conformen la solución tecnológica propuesta por el oferente

2. IMPLEMENTAR EL PLAN DE HABILITACIÓN DEL ESPACIO FÍSICO E INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO MAULE -100

2.1 A la firma del Contrato, el contratante suscribirá el Acta de Recepción de la totalidad de las instalaciones, medios y recursos que el adjudicatario pone a su disposición.

2.2. Se requiere realizar un estudio de especialidades - energía eléctrica, gas y agua potable - que permita identificar las potencias y capacidades necesarias para el funcionamiento de este tipo de Centros.

2.2.1. Si del estudio de especialidades de las potencias y capacidades instaladas se determina que éstas no son las adecuadas para el funcionamiento de este tipo de Centros será responsabilidad del contratante la realización de los cambios, aumentos y mejoras requeridas

2.2.2. Todos los equipos, elementos y partes relativos a la red de energía eléctrica contarán con la necesaria certificación del fabricante según las normas de la Superintendencia de Energía y Combustibles (SEC)

2.3. El contratante deberá adoptar las medidas necesarias para la conservación y mantenimiento de estas instalaciones, garantizando su correcto funcionamiento las 24 horas del día en forma ininterrumpida, todos los días del año, requiriendo las inspecciones y revisiones que correspondan, realizando las pruebas y comprobaciones periódicas establecidas en el Plan de Mantenimiento Integral.

2.4. Será además el contratante responsable de obtener los permisos respectivos ante las autoridades competentes, ya sea a nivel regional, provincial o municipal, a fin de concretar los productos esperados por éste.

2.5. Le corresponderá al contratante la implementación, mantención, mejora y provisión del servicio de seguridad, vigilancia y control de accesos del Edificio Centro Maule 100 que tendrá carácter de 24 horas, todos los días del año.

2.6. Se deberá considerar instalar y mantener un sistema de control de acceso electrónico, identificación personalizada, a las diferentes áreas del centro, según protocolos y funciones operativas de cada persona.

2.7. Consumos por uso del Centro



El contratante correrá con la totalidad del pago de los consumos de energía eléctrica, gas, agua, y de cualquier otro servicio o suministro necesario para la correcta ocupación, explotación, administración y uso del Edificio Centro Maule 100

En cuanto a la telefonía, el contratante correrá con el gasto de todas las llamadas telefónicas que se originen en el Centro Maule-100, es decir, tanto las que sean producto de una llamada entrante de eventual emergencia, como asimismo todas las llamadas que se produzcan como consecuencia del funcionamiento normal del Centro.

2.8. Torres de telecomunicaciones

El contratante deberá proveer, habilitar, instalar y mantener operativas, al menos, dos torres de telecomunicaciones, mástiles o cualquier otro tipo de estructura arquitectónica que permita soportar los elementos de telecomunicaciones (antenas) que se requieran para la comunicación con los distintos organismos responsables de la emergencia en la región del Maule -Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Ministerio de Salud (Sistema de atención médica de urgencia -SAMU) , Bomberos de Chile - y todas aquella instituciones que en un futuro se integren a este Centro.

Asimismo deberá considerar el contratante el balisamiento, protección contra descargas atmosféricas, y todo otro aspecto relevante que implique la seguridad de dichas estructuras respetando la normativa propia que respecto de ellas exista en la legislación nacional vigente.

2.9. Seguros

El contratante deberá contratar, a favor de la licitante, seguro de incendio y de terremoto respecto del inmueble donde funciona el Centro Maule-100 y sus instalaciones, por un monto igual o superior a 200.000 (doscientas mil) Unidades de Fomento.

2.10. Otros gastos

Será de cargo del contratante cualquier otro gasto que genere la implementación, administración, mantenimiento y/o explotación del Centro Maule-100, y que sea necesario para la obtención de estos objetivos y que no se haya considerado en estas Bases en forma expresa.

3. IMPLEMENTAR EL PLAN DE SEGUIMIENTO Y GESTION DE LLAMADAS

3.1. Esto según se especifica en el N°3 de Productos esperados por el oferente y conforme a lo ofertado por éste.

3.1.2. Sin perjuicio de lo antes señalado se deja expresa constancia que el contratante habrá de equipar completamente, según lo ofertado, los puestos de atención de llamadas previstos para poder realizar las funciones de operador de atención de llamadas y de despachador.

3.1.2.1. Las características mínimas para estos puestos de atención de llamadas será el estándar establecido para un Centro de Atención de Llamadas de Emergencia 112 de la Unión Europea y/o 911 de América del Norte, que permita cumplir con las de proceso de servicio de atención de llamadas.



3.1.3. Paradas programadas.

No podrán efectuarse paradas programadas de mantenimiento o de cualquier otro tipo que interrumpen la prestación esencial de recepción de llamadas telefónicas.

Si fuera necesaria una intervención en la centralita o en sus sistemas auxiliares, tal que pudiera afectar a la recepción automática de llamadas, deberá garantizarse la atención a través de los sistemas alternativos previstos en el plan de contingencia.

3.2.- PROTOCOLOS OPERATIVOS

Se entenderá por protocolos operativos los asociados a los procedimientos sistemáticos, concretos y adecuados a cada tipo de incidente, formalmente establecidos con el fin de lograr el control, la eficacia y la optimización de las actuaciones para la atención de las llamadas de urgencia, la activación de los medios y recursos, y su coordinación cuando proceda.

3.2.1. El contratante deberá considerar la realización, a su costo, de los manuales de procedimientos de todas y cada una de las actividades contempladas en el Sistema Integrado de Emergencia – SIE para el Centro Maule -100.

3.2.2. En cuanto al contenido de los protocolos, se debe considerar, al menos, los siguientes aspectos:

3.2.2.1. La recepción de Llamadas

3.2.2.2. Gestión de las llamadas

3.2.2.3. Seguimiento y coordinación de las actuaciones de los Servicios u organismos intervinientes

3.2.3. Respecto de los procesos que considerarán los protocolos se han identificado, al menos tres relevantes que deberán estar desarrollados en éstos:

3.2.3.1 Proceso de Atención de Llamadas

3.2.3.2 Proceso de Activación de Servicios y Alerta a responsables

3.2.3.3 Proceso de Seguimiento, Apoyo y Coordinación de los Servicios

3.2.4. La aprobación de los protocolos operativos del Sistema Integrado de Emergencia – SIE corresponderá a la mesa técnica Nacional SIE en donde estarán representados todos los servicios de emergencia de la Instituciones que participan, en esta etapa, en el Centro Maule -100 al igual que un representante del contratante.

3.2.4.1. Necesariamente deberán estar redactados y aprobados los respectivos protocolos operativos y confeccionados los manuales, al menos, 100 días antes de la puesta en marcha del Centro Maule-100.

4. IMPLEMENTAR PLAN DE PROVISIÓN, FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE RECURSO HUMANO ASOCIADO A LA EXPLOTACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL CENTRO MAULE-100 PERSONAL



4.1. El contratante proveerá al Centro y, su costo, del personal suficiente y permanente en cantidad y calidad, adecuado a cada clase de trabajo o función que deba desarrollarse para la correcta explotación y administración de éste, entre ellas, al menos considerará, operadores de atención de llamadas, personal de aseo, seguridad, técnicos, mantención y administrativos.

4.2. Los recursos humanos asociados a la explotación y administración del Centro Maule-100 deberán ser contratados por el contratante quien asumirá todos los costos relativos a ellos, incluyendo los laborales y provisionales; siendo el contratante su exclusivo empleador para todos los fines legales.

4.3. El contratante tendrá, al momento de proveer el recurso humano que operará en el Centro Maule-100, especial consideración en cumplir la normativa sobre los temas de género, minorías de diversa índole y discapacidades; valorándose especialmente la contratación de personal de dichas sensibilidades.

4.4. El contratante deberá, en cuanto al personal contratado por ella y del que se ha hecho alusión en los numerales anteriores, cumplir estrictamente con la normativa nacional en los ámbitos laborales, provisionales, salud e higiene.

4.5. Será obligación del contratante, una vez terminado por vencimiento del plazo o cualquier otra causa o motivo, el contrato objeto de la presente licitación, finiquitar a todo el recurso humano contratada por ésta bajo cualquier forma o figura, para la explotación y administración del Centro Maule-100; demostrando tal circunstancia el licitante por medio de la exhibición de los respectivos finiquitos los que deberán cumplir con todas los requisitos legales.

4.6. El contratante capacitará al personal que labore en el Centro Maule-100 al inicio de la prestación de sus servicios, y cada vez que haya modificaciones importantes a la normativa o materias a tratar.

4.7. Cada vez que ingrese personal nuevo al servicio, éste deberá ser capacitado por el contratante, sin perjuicio que el licitante defina los temas de la capacitación y valide al personal capacitado.

4.8. Será de cargo del contratante el costo total de los cursos de capacitación ofertados y de los materiales didácticos que en ellos se otorguen para obtener la completa comprensión del curso.

4.9. Todo el material relativo a capacitación, como los cursos mismos, serán completamente en idioma español.

5. IMPLEMENTAR PLAN DE CONTROL DE CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO.

5.1. Esto según se especifica en el N°5 de Productos esperados por el oferente y conforme a lo ofertado por éste.

6. IMPLEMENTAR CARTA GANTT

6.1. Esto según se especifica en el N°6 de Productos esperados por el oferente y conforme a lo ofertado por éste.



6.2. Deberá el contratante mantener actualizada en todo momento las actividades contenidas en la Carta Gantt .

IV. CONTRAPARTE TECNICA

1. Al firmar el contrato que da origen la presente licitación se establecerá una comisión que tendrá la función de Contraparte Técnica, la que podrá designar a profesionales u organismos técnicos para que la asistan en esta tarea.

2. El contratante deberá estar disponible para realizar las presentaciones y reuniones que la contraparte técnica solicite. La concurrencia a estas reuniones tiene el carácter de obligatoria para el adjudicado.

3. A la contraparte técnica le corresponderá la supervisión directa del cumplimiento de las bases técnicas y demás actividades consideradas en esta licitación, además, deberá velar por el avance de la ejecución, advertirá las dificultades o inconvenientes que surjan en su desarrollo y efectuará las observaciones, recomendaciones y orientaciones necesarias para el íntegro y cabal cumplimiento de los objetivos esperados.

4. La contraparte técnica revisará los informes y/o productos de cada etapa especificada, en un plazo máximo de 10 días hábiles, autorizando los pagos programados según se haya acordado en el contrato respectivo. En caso de exceder este plazo, el producto (informe) se entenderá por aprobado y el contratante podrá exigir el pago correspondiente.

V. COMPETENCIAS

1. En relación con la presente licitación, el Ministerio del Interior se reserva para su gestión directa las siguientes funciones sin perjuicio de cualesquiera otras contempladas en la normativa vigente como excluyente, las siguientes:

- Determinación de las políticas y los objetivos del servicio .
- Determinación de los indicadores y parámetros de prestación del servicio.
- Dirección estratégica, funcional y técnica del sistema .
- Relación con las instituciones.
- Coordinación entre Organismos.
- Ejercicio de la autoridad en la sala de operaciones.
- Coordinación operativa de los recursos, responsabilizándose de la asignación de los servicios públicos a movilizar.
- Aprobación de los protocolos operativos.
- Decisiones sobre la aplicación de los protocolos y en actuaciones no protocolizadas.
- Asesorar en la gestión de los incidentes y las emergencias, a través de sus técnicos y otros expertos.
- Comunicaciones en emergencias.
- Alertas a organismos.
- Alertas y avisos a la población.
- Determinación de los planes de formación en emergencias.



- Titularidad y custodia de los datos.
- Control y propiedad de la plataforma tecnológica.
- Comunicación pública y relaciones con los medios de comunicación.
- Cualesquiera otras que determine el Ministerio del Interior en el ejercicio de sus potestades.

VI. CONFIDENCIALIDAD

El contratante se obliga a no divulgar la información a la que acceda y los hechos o antecedentes que recopile, con motivo u ocasión de la prestación de los servicios contratados. Asimismo, deberá velar porque los profesionales y empleados de su dependencia o quienes le presten servicios también cumplan esta obligación de confidencialidad.

VII. OTROS

1. El contratante asumirá la realización de todas las actividades de provisión, selección, compra, instalación, mantenimiento de equipo, sistemas, materiales y, en general, todas aquellas acciones necesarias para la implementación, puesta en marcha, administración y explotación del Centro Maule-100; todo lo cual pasará a ser de exclusiva propiedad del Ministerio del Interior, sin costo alguna porque se entiende que están incluidos en el precio acordado, al igual que la totalidad de los datos, informaciones, procedimientos y resultados generados por y para la presente licitación y del contrato que genera.

1.1. El contratante solamente podrá hacer uso de los mismos para el desarrollo de la actividad objeto de la contratación, siendo necesaria autorización del Ministerio del Interior para cualquier otro uso.

1.2. El contratante no podrá, en consecuencia, utilizar para sí, ni proporcionar a terceros dato alguno del trabajo contratado, ni publicarlo total o parcialmente, sin autorización expresa del Ministerio del Interior.

2. El contratante deberá entregar, dentro de los 15 días siguientes a la firma del contrato objeto de la presente licitación:

2.1. Planos detallados de todas las instalaciones, incluyendo croquis de antenas y cableados hasta las mismas, fotos y, en los casos correspondientes, memoria de calidades técnicas.

2.1.1. Se deberá entregar al menos 6 (seis) juegos de toda la documentación de instalación en papel de gramaje de buena calidad.

2.2. Manuales técnicos y de usuario de todos y cada uno de los equipos suministrados. Se deberá entregar al menos 6 (seis) copias en soporte electrónico de la información técnica (manuales) de los equipos que componen la infraestructura.



2.2.1. Toda la documentación que se entregue en soporte electrónico utilizará herramientas ofimáticas ampliamente extendidas, de tipo Microsoft Office o Acrobat.

2.2.2. La documentación técnica y de operación del sistema y de todo su equipamiento deberá estar redactada inexcusablemente en español.

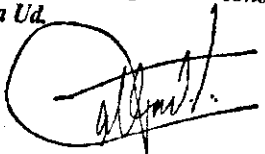
ARTICULO TERCERO: Procédase a efectuar la correspondiente convocatoria a Propuesta Pública a Empresas del rubro, en la forma que el Ministerio determine, sin perjuicio de la publicación del respectivo llamado a licitación en el portal www.mercadopublico.cl como asimismo, de las Bases Administrativas y Técnicas que regulan dicho proceso.

ANÓTESE, TÓMESE RAZÓN Y COMUNÍQUESE.



PATRICIO ROSENDE LYNCH
SUBSECRETARIO DEL INTERIOR

*Lo que transcribo a Ud. para su conocimiento
Saluda atte. a Ud.*


OSVALDO GALLARDO SAEZ
*Jefe Administración y Finanzas
Ministerio del Interior*