



REPÚBLICA DE CHILE
MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO
SECCIÓN MUNICIPAL

Alto Hospicio, 22 de noviembre de 2023.-
DECRETO ALC. N° 8.510.-

VISTOS Y CONSIDERANDO: La Constitución Política de la República de Chile; Ley N° 19.943 que crea la Comuna de Alto Hospicio; Ley N° 19.886 Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, Artículo 8 letra g), y su Reglamento, Artículo 10 N° 7 letra e), donde establece “Cuando la contratación de que se trate sólo pueda realizarse con los proveedores que sean titulares de los respectivo derechos de propiedad intelectual, industrial, licencias, patentes y otros”; Memorando N° 8.157, de fecha 08 de noviembre de 2023, de la Dirección de Servicios Traspasados, con Visto Bueno de la Dirección Jurídica, Visto Bueno del Alcalde (S), y Visto Bueno de la Secretaría Comunal de Planificación (SECOPLAC); Acuerdo N° 292, tomado en la 32ª Sesión Ordinaria del Concejo Comunal de Alto Hospicio, de fecha 14 de noviembre de 2023, con el voto favorable unánime de todos los miembros del Concejo Municipal, se aprobó la Contratación Directa para la Adquisición sistema automatizado de Atención Telefónica, vía mensajería para la Red de Salud de la Municipalidad de Alto Hospicio; Memorando N° 1.588, de fecha 21 de noviembre de 2023, de la Secretaría Comunal de Planificación (SECOPLAC), que solicita trato directo con “**Innovit Spa.**”, para la Adquisición de Sistema Automatizado de Atención Telefónica, Canal de Agendamiento Web y Sistema de Recordatorio Automático de Citas Agendadas Vía Mensajería para la Red de Salud de la Municipalidad de Alto Hospicio; Mediante Memorandum N° 8.157/2023 de la Dirección de Servicios Traspasados, Área de Salud Municipal, remiten a la Secretaría Comunal de Planificación (SECOPLAC), los antecedentes administrativos y técnicos para la Adquisición de Sistema Automatizado de Atención Telefónica, Canal de Agendamiento Web y Sistema de Recordatorio Automático de Citas Agendadas Vía Mensajería para la Red de Salud de la Municipalidad de Alto Hospicio; Lo anterior, en virtud de que estos deben ser sometidos a aprobación de los miembros del Honorable Concejo Municipal de la Comuna de Alto Hospicio, en virtud del Artículo 65°, Letra J) de la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades; Con fecha 14 de noviembre del 2023, los antecedentes son presentados para aprobación del concejo municipal por medio de **Informe Secoplac N° 028/2023**, el cual resuelve mediante voto favorable unánime de todos los miembros, el aprobar la contratación mediante trato directo, como se indica en certificado de Acuerdo N° 291/2023, tomada durante la 32ª Sesión Ordinaria del Concejo; La iniciativa presentada, consiste en la Adquisición de Sistema Automatizado de Atención Telefónica, Canal de Agendamiento Web y Sistema de Recordatorio Automático de Citas Agendadas Vía Mensajería para la Red de Salud de la Municipalidad de Alto Hospicio; La Red de Salud de la Municipalidad de Alto Hospicio, cuenta con una Línea 800 con el fin de agendar horas mediante llamado telefónico. Este sistema es atendido por **33 funcionarios de salud**, generando una fila virtual, que avanza conforme se van finalizando las llamadas; Este servicio, en sus horas punta, no logra dar cobertura a la gran cantidad de llamadas telefónicas que se reciben. Esto se respalda en datos estadísticos que cuenta la DEPSA, donde se han registrado desde enero a agosto del presente año, el ingreso de un total de **209.357 (doscientos nueve mil trescientos cincuenta y siete) llamadas**, de las cuales en promedio se alcanzó a contestar el 70% de éstas, es decir, **existiendo un 30% de llamadas abandonadas. Esto ha provocado, que el nivel de satisfacción de los usuarios con el actual sistema de línea 800 ha disminuido. Conforme aumenta la cantidad de usuarios, lo cual se ha expuesto igualmente por el concejo municipal;** En virtud de lo anterior, se hace indispensable contar con una herramienta digital y automatizada que garantice una gestión eficiente sobre las horas clínicas

otorgadas por la red de Atención Primaria de Salud, considerando el crecimiento sostenido de la demanda, el constante aumento de usuarios y los altos niveles de no presentación de horas agendadas, que repercuten negativamente en la oferta de horas de la red; La solución informática propuesta, mediante el presente informe, debe ser un sistema automatizado, por lo que debe estar integrado a la ficha clínica reyen, en consideración que esta última es la que administra actualmente todas las fichas de atención clínica y sistema de agendamiento del DEPSA. Sobre la materia, destacar que el Servicio de Salud Tarapacá, es el que suministra el software de registro clínico para la Atención Primaria de Salud, respecto de la Región de Tarapacá, incluyendo la totalidad de Centros de Salud de la Red de Atención Primaria de Salud. Lo anterior, según consta en la Resolución N° 15.796/2021, la cual fue adjudicada al proveedor Rayen Salud Spa. RUT 77.917.240-6; Con estas consideraciones, en relación al proveedor de las fichas clínicas, es que se procedió a solicitar cotizaciones, siendo el del proveedor Innovit Spa. RUT 76.601.084-9 quien se ajusta a los requerimientos indicados anteriormente, ya que el proveedor mantiene registro de derechos de propiedad intelectual del software de gestión de horas denominada "Hora Fácil", emitido por el Departamento de Derechos Intelectuales del Ministerio de la Cultura, las Artes y el patrimonio, y representación de integración con el Software Rayen Salud; Para la presente contratación, se cumple con la condicionante indicada en la normativa, ya que el proveedor **mantiene registro de derechos de propiedad intelectual del software de gestión de horas "Hora Fácil" y representación de integración con el Software Rayen Salud;** Cabe recordar que los servicios requeridos, necesariamente deben integrarse al sistema de ficha clínica que utiliza la Red de Atención Primaria de Salud de Alto Hospicio, para su funcionamiento y operatividad, software perteneciente al Proveedor **Rayen Salud Spa.** RUT 77.917.240-6, contratado por el Servicio de Salud Tarapacá, según Resolución Exenta N° 15.796/2021, para la totalidad de centros de la Red de Atención Primaria de Salud de la Región de Tarapacá; Respecto al proveedor seleccionado, **Innovit Spa. RUT 76.601.084-9,** señalar que **éste mantiene registro de derecho de propiedad intelectual del software de gestión de horas "Hora Fácil" y representación de integración con el Software Rayen Salud, según certificado emitido del Jefe del Departamento de Derechos Intelectuales;** y, Certificado de Obligación Presupuestaria. Y, Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades.

DECRETO:

1.- Determinese como una situación debidamente calificada la contratación por trato directo con **"Innovit Spa."**, RUT 76.601.084-9, para la Adquisición de Sistema Automatizado de Atención Telefónica, Canal de Agendamiento Web y Sistema de Recordatorio Automático de Citas Agendadas Vía Mensajería para la Red de Salud de la Municipalidad de Alto Hospicio.

2.- Contrátese por trato directo a con **"Innovit Spa."**, cuyos costos y servicios son los que se indican en el siguiente recuadro, con una vigencia de 12 meses:

ÍTEM	DENOMINACIÓN	SUB ÍTEM	COSTO NETO MENSUAL
1	SERVICIO DE AGENDAMIENTO DE CITAS MÉDICAS	1.1. AGENDAMIENTO AUTOMATIZADO VÍA TELEFÓNICA 50 CANALES BASE MAS 250 CANALES ADICIONALES.	125 UF
		1.2. AGENDAMIENTO AUTOMATIZADO VÍA WEB	
		1.3. PLANTA TELEFONICA PARA DERIVACION DE LLAMADAS.	4 UF por agente.
		1.4. AGENDAMIENTO PROACTIVO.	15 UF

2	SERVICIO DE RECORDATORIO Y CONFIRMACIÓN DE CITAS MÉDICAS	2.1. CONFIRMACIÓN VIA WHATSAPP, TELEFONICO Y RECORDATORIO SMS 2.000 CONFIRMACIONES BASE.	12 UF (2.000 confirmaciones base) y 0,006 UF por confirmación adicional.
---	--	--	--

3.- El proveedor, de acuerdo a la naturaleza de los servicios contratados, deberá hacer entrega de una garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato, por un monto total **\$4.250.000 (cuatro millones doscientos cincuenta mil pesos)**, la cual deberá estar vigente hasta 30 días posteriores al término del contrato. Esta podrá consistir en cualquier instrumento que tenga el carácter de irrevocable y deberá ser pagadera a la vista, y extendida a la orden de la **Municipalidad de Alto Hospicio, RUT 69.265.100-6**. La entrega de esta caución será efectuada diez (10) días hábiles posteriores a la emisión de la orden de compra en el sistema Mercado público. No podrá suscribirse el contrato antes de dar estricto cumplimiento a la obligación de la entrega de dicha garantía. Si por cualquier circunstancia el proveedor no entregase la boleta de garantía dentro del plazo indicado, la MAHO podrá dejar sin efecto el Decreto de Aprobación del Trato Directo.

4.- Encárguese a la **Dirección Jurídica** la elaboración del contrato, resguardando los intereses municipales, y a la **Dirección de Servicios Traspasados - Área Salud**, como **Unidad Técnica**, la correcta fiscalización de éstos; sin perjuicio de las facultades de la Dirección de Control.

5.- El contrato en cuestión se formalizará mediante Decreto Alcaldicio, previa entrega y recepción por parte de la Municipalidad de la respectiva Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato.

6.- Los gastos serán imputados a la cuenta **215-22-08-999-002 del Presupuesto de Salud Vigente** (o alguna otra que se indique en la respectiva Orden de Compra).

7.- Publíquese el presente Decreto Alcaldicio en la página web de Mercado público, por el Encargado Municipal del Portal.

ANÓTESE, REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y ARCHÍVESE.

Fdo. Don Claudia Muñoz Muñoz, Alcalde (S) de la Comuna de Alto Hospicio. Autoriza don **Abel Fernando Carvajal Ayala**, Secretaria Municipal (S). Lo que transcribo para su conocimiento y demás fines a que haya lugar. Doy fe.-



Nuestro mejor aspecto de Vida



ABEL FERNANDO CARVAJAL AYALA
SECRETARIA MUNICIPAL (S)

JVD/aca

Distribución:

Adm. y Finanzas

Dir. Control

Dir. Jurídica

Adm. Municipal

Servicios Traspasados

Encargado Portal