

DEPARTAMENTO DE SALUD

DECRETO ALCALDICIO 1721 /
AUTORIZA PROCESO DE LICITACION QUE
INDICA

REQUÍNOA, 20 JUN 2025 /

Esta Alcaldía decretó hoy lo siguiente:

VISTOS:

Las facultades que me confiere la Ley N° 18.695 de 1988, Orgánica Constitucional de Municipalidades, Texto Refundido coordinado y sistematizado, fijado por el D.F.L. N° 1 del Ministerio del Interior de 2006.

Lo dispuesto en la Ley N° 21634 que Moderniza la Ley N° 19.886 y Otras Leyes, para mejorar la calidad del gasto público, aumentar los estándares de probidad y transparencia e introducir principios de economía circular en las compras del estado.

El Decreto N° 661/2024 DEL Ministerio de hacienda, que Aprueba reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios, y deja sin efecto el Decreto Supremo N° 250, de 2004, especificando y detallando las normas legales para la gestión tanto de compradores como proveedores que venden sus productos y servicios a organismos públicos.

El Decreto Alcaldicio N° 2136 de fecha 13.08.2018 que aprueba Manual de Procedimiento de Licitaciones, Contrataciones y Adquisiciones.

Lo Dispuesto en la Ley N° 19.880 sobre procedimientos administrativos.

CONSIDERANDO:

El correo electrónico de fecha 26.06.2025 del Encargado de Adquisiciones, donde solicita autorización a jefe de Departamento de Salud para realizar las gestiones pertinentes para subir al portal www.mercadopublico.cl Licitación Pública por los servicios de "Mesa de Ayuda" para el Departamento de Salud de la comuna de Requínoa.

El Decreto Alcaldicio N°3946 de fecha 27 de diciembre de 2024, que aprueba Presupuesto del Departamento de Salud Municipal de Requínoa del año 2025.

DECRETO:

AUTORIZASE, iniciar proceso de licitación pública por los servicios de "Mesa de Ayuda", a través del Portal de Mercado Público www.mercadopublico.cl.

APRUEBESE, Bases Administrativas y anexos.

DESIGNESE Comisión Evaluadora la cual estará integrada por los siguientes funcionarios que se desempeñan en los siguientes cargos, ya sea en calidad de titular, o su reemplazo:

- JEFE DE DEPARTAMENTO DE SALUD
- DIRECTOR CESFAM REQUINOA
- ENCARGADO DE FINANZAS
- ENCARGADO DE ADQUISICIONES DEPARTAMENTO DE SALUD

IMPUTESE los gastos a la cuenta 215.22.11.999 "Otros Servicios Técnicos y Profesionales del Departamento de Salud Requínoa.

ANOTESE, COMUNIQUESE Y ARCHIVASE.



LEYLA GONZALEZ ESPINOZA
SECRETARÍA MUNICIPAL



CARLOS ARRIAGADA BLANCO
ALCALDE (s)

CAB/LGE/MSB/GMG/mja

DISTRIBUCIÓN:

Secretaría Municipal (1)
Mercado Público (1)
Finanzas (1)
Archivo (Encargado de Licitación)

BASES TÉCNICAS Y ADMINISTRATIVAS DE LICITACIÓN

“MESA DE AYUDA”

1.- GENERALIDADES

El Departamento de Salud de Requínoa, quien en adelante se denominará indistintamente **“EL DEPARTAMENTO”**, requiere realizar un contrato de suministro de Servicio de Mesa de Ayuda a fin de prestar servicio de apoyo en el área informática y contable de los sistemas SIFIM, remuneraciones, personal, giradores, entre otros.

Esta licitación se registrará por lo dispuesto en las presentes Bases y demás antecedentes, los que formarán parte integrante del Contrato que se suscriba entre la Municipalidad y el Oferente elegido.

Asimismo, este servicio será realizado dando cumplimiento a la Normativa Legal y reglamentaria establecida sobre la materia:

- Ley N° 19.886, modernizada por la Ley N° 21.634 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, su reglamento y modificaciones.
- Decreto N° 661, que aprueba reglamento de la Ley N° 19.886, de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios, y deja sin efecto el decreto supremo N° 250, de 2004 del Ministerio de Hacienda.

Estos documentos no se adjuntan a la presentes Bases y antecedentes por saberse y entenderse conocidos por los oferentes.

2.- PARTICIPANTES

Podrán participar todas aquellas Personas Naturales y Jurídicas, con iniciación de actividades ante SII y que no tengan litigios pendientes con el Municipio de Requínoa, como así mismo estén previamente inscritos en www.mercadopublico.cl y cumplan con las habilidades que exige el Reglamento de la Ley N° 19.886/2003 “Bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios”.

Además, al momento de contratar deberán declarar que no mantienen conflicto de interés con el Municipio, como así mismo declarar que no tiene Condenas por Prácticas Antisindicales o Infracción a Derechos Fundamentales del Trabajador, debiendo ser ingresadas en soporte papel, cuando se formalice el Contrato.

3.- FINANCIAMIENTO

FINANCIA: Ilustre Municipalidad de Requínoa

4.- UNIDAD TECNICA

UNIDAD TECNICA : Unidad de Finanzas

5.- PRESUPUESTO ESTIMATIVO

El monto referencial para el convenio corresponde a **\$ 3.561.600.- (Tres millones, quinientos un mil seiscientos mil pesos) IVA Incluido.**

6.- ACEPTACION DE LAS BASES

Las presentes Bases Técnicas y Administrativas y los anexos de esta licitación, como, asimismo, cualquier documento que las interprete o complemente, se entenderán conocidas y obligatorias para todos los participantes y para todos los efectos legales serán parte integrante de la relación contractual que se establezca con la I. Municipalidad de Requínoa.

7.- TIPO DE ADJUDICACIÓN

Propuesta Pública a través de portal www.mercadopublico.cl.

8.- DISPONIBILIDAD DE ANTECEDENTES

Todos los antecedentes necesarios para el buen conocimiento de la obra a ejecutar se encontrarán digitalizados en el portal www.mercadopublico.cl.

9.- CALENDARIO DE ACTIVIDADES

El calendario de Etapas y Plazos será informado a través del portal www.mercadopublico.cl.

10.- VISITA A TERRENO

No se contempla visita a terreno

11. – BASES TECNICAS Y OTRAS CLÁUSULA

El servicio licitado, deberá cumplir a cabalidad los siguientes requisitos técnicos.

1. Mesa de ayuda telefónica y remota, la atención será 24/7, en días hábiles e inhábiles.
2. Sera requisito indispensable la visita presencial en la comuna de Requínoa un día al mes, de preferencia los primeros días del mes considerando el horario de 09:00 hrs. am a 17:00 hrs.pm.
3. Comprometerse a dar solución a los problemas e investigar las soluciones a cada dificultad.
4. Confeccionar Reportes de acuerdo a las solicitudes que se requieran.
5. Entrega de bases de datos en Excel para generación de informes posteriores. Manejo en bases de datos de los sistemas que requiera en el área de salud.
6. Presentar asesoría y soporte para solucionar errores humanos de imputación en los sistemas SIFIM y girador.
7. Revisión de informes mensuales a Contraloría, ayuda en caso de dificultades; asesorías y soporte en dificultades que se puedan presentar con los sistemas o reportes.



8. Apoyo en el cierre de cada mes del año 2025.
9. Apoyo en el cierre de año 2025.
10. Apoyo en la Apertura de año 2026.
11. Revisar la correcta ejecución en los sistemas SIFIM del Área de Salud (ej.: Obligaciones, devengados, decretos, egreso pago).
12. Prestar apoyo constante al área contable y a la unidad completa cuando sea necesario.
13. Apoyo en los Reportes trimestrales, al sistema SIM, SUBDERE entre otros.

12.- ANTICIPO

No se contempla anticipo.

13.- DE LA ADJUDICACION

La comisión evaluadora de las ofertas, tendrá plazo máximo de hasta días 10 días hábiles para emitir su informe, desde el día de cierre de recepción de las ofertas, y en ese plazo podrá efectuar aclaraciones en el Portal de Mercado Público, a través del Foro Inverso. La Comisión Evaluadora estará compuesta por los siguientes funcionarios o sus respectivos subrogantes:

- Jefe Departamento de Salud
- Director Cesfam de Requínoa
- Encargado de Finanzas Departamento de Salud
- Encargado de Adquisiciones Departamento de Salud

14.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Las variables que se considerarán en la evaluación de las ofertas serán:

1. Oferta económica	30%
2. Tiempo de respuesta	30%
3. Experiencia	20%
4. Cumplimiento de los requisitos	20%

14.1. Oferta económica 30%

El proveedor en este caso deberá ofertar en el portal www.mercadopublico.cl el valor total (neto) y en el formulario o anexo N°4 debe ofertar por el total de cada línea (no se puede modificar los formatos) la oferta por línea debe coincidir exacto con la sumatoria de cada precio individual.

Para realizar el análisis comparativo de ofertas será por formulario completo, para ello es necesario que cada oferente ingrese Anexo N° 4 Oferta Económica, preparado para la presente licitación, donde se aplicará la siguiente fórmula:

$$\frac{\text{Precio Mínimo Ofertado}}{\text{Precio de la Oferta}} \times 100$$

14.2. Cobertura del servicio 30%

El proveedor en este caso deberá ofertar en el portal www.mercadopublico.cl el tiempo de respuesta ante los requerimientos del Departamento, adjuntando formulario o anexo N° 3.

DETALLE	PUNTAJE
Tiempo de respuesta en 1 hora	100
Tiempo de respuesta en 2 horas	80
Tiempo de respuesta en 3 horas	60
Tiempo de respuesta en 4 horas	50
Tiempo de respuesta en 12 horas	40
Tiempo de respuesta en 24 horas	30
Tiempo de respuesta en 48 horas	20
Tiempo de respuesta en 49 horas o más	10

14.3. Experiencia 20%

El oferente deberá acreditar experiencia, presentando certificados firmados por representante de la entidad que acredite dicha experiencia durante los años 2023 – 2024, adjuntando formulario o anexo N° 5.

DETALLE	PUNTAJE
5 años o más de experiencia en sistema SIFIM y Giradores de los sistemas de la empresa o proveedor de sistemas de Cas Chile.	100
4 años de experiencia en sistema SIFIM y Giradores de los sistemas de la empresa o proveedor de sistemas de Cas Chile.	70
3 años de experiencia en sistema SIFIM y Giradores de los sistemas de la empresa o proveedor de sistemas de Cas Chile.	60
2 años de experiencia en sistema SIFIM y Giradores de los sistemas de la empresa o proveedor de sistemas de Cas Chile.	50
1 años de experiencia en sistema SIFIM y Giradores de los sistemas de la empresa o proveedor de sistemas de Cas Chile.	30
Acredita experiencia en otros sistemas	20
No acredita experiencia	10

14.4. Cumplimiento de los requisitos 20%

DETALLE	PUNTAJE
Cumple con la totalidad de los documentos	100
No cumple con la totalidad de los documentos	0

15.- RESOLUCIÓN DE EMPATES

De existir un empate durante la evaluación de las ofertas, se considerará para definir al ganador, a aquella oferta que tenga mayor puntaje en el Criterio de Evaluación “**Oferta económica**”. Si aún persiste el empate, será el criterio de evaluación de “**Cobertura del servicio**” el que prevalecerá. Si aún persiste el empate a partir de lo expuesto anteriormente, será el criterio de evaluación “**Experiencia**” el que prevalecerá. Si aún persiste el empate a partir de lo expuesto anteriormente, será el criterio de evaluación “**Cumplimiento de los requisitos**” el que prevalecerá.

16.- Plazo de validez de la oferta

La oferta deberá tener una validez mínima de 30 días corridos desde la publicación en el portal de Mercado Público.

17.- PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

Las propuestas se presentarán a través del Portal www.mercadopublico.cl, en: “**Documentos Administrativos**”; “**Documentos Técnicos**”, y “**Documentos Económicos**”.

17.a.- Documentos que deberá ingresar el oferente en: “Documentos Administrativos”:

- a.1. **Formulario N° 1 Identificación del oferente**, consignándose nombre completo, RUT o C.I., domicilio, teléfono (De la empresa y su representante).
- a.2. **Formulario N° 2 Declaración jurada simple**, según formato adjunto.
- a.3. **Formulario N° 3 Tiempo de respuesta**, según formato adjunto.
- a.4. **Formulario N° 5 Experiencia del oferente**, según formato adjunto.

La no entrega de este documento dejará al oferente fuera de bases.

17. b.- Documentos que deberá ingresar el oferente en “Documentos Técnicos”

El oferente deberá ingresar su oferta en el portal www.mercadopublico.cl hasta el día y hora indicados en el portal como cierre de oferta.

- b.1 **Formulario N° 6 Requisitos Técnicos**, según formato adjunto.

La no entrega de este documento dejará al oferente fuera de bases

17.c.- Documentos que deberá ingresar el oferente en “Documentos Económicos”:

El oferente deberá ingresar su oferta en el Portal www.mercadopublico.cl, hasta el día y hora indicados en el portal como cierre de oferta.

- c.1.- **Formulario N° 4 “Oferta Económica”**, se deberá indicar el valor neto, I.V.A. y el valor total de la oferta.

La no entrega de este documento dejará al oferente fuera de bases.

NOTA

EL OFERENTE DEBERÁ INGRESAR EN EL PORTAL WWW.MERCADOPUBLICO.CL EL VALOR NETO DE LOS SERVICIOS, SIN IMPUESTO.

Posteriormente, la Comisión Evaluadora sumará los puntajes ponderados de cada aspecto o factor, y se elaborará Propuesta de Adjudicación de acuerdo a puntajes obtenidos (de mayor a menor).

Resuelta la adjudicación, la Municipalidad dictará el Decreto que la acepta. En dicho Decreto, nombrará a la Comisión Evaluadora y ordenará la suscripción del Contrato en el plazo que se señale en las presentes Bases Administrativas Especiales.

Podrá asimismo declarar **Desierta o Rechazar las ofertas presentadas**, que no cumplan con los requisitos exigidos en las presentes bases, sin que, por ello, los oferentes puedan exigir indemnización o pago de ningún aspecto.

18.- DEL CONTRATO

El contrato tendrá vigencia desde la adjudicación del presente proceso hasta el 31 de diciembre del 2025.

Pasarán a formar parte del Contrato, las presentes Bases Administrativas, Respuesta de Aclaraciones si las hubiera, Bases Técnicas y demás antecedentes técnicos que se acompañen a estas últimas.

19.- GARANTÍAS DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO Y GARANTÍA DE SERIEDAD

De acuerdo a lo estipulado en los artículos 52 "Garantía de seriedad" y artículo 121 "Garantía de cumplimiento", del Decreto N° 661/2024, no se consideran garantías de seriedad y garantías de fiel y oportuno cumplimiento para el presente proceso de licitación.

20.- FORMA DE PAGO

Los pagos se efectuarán como **máximo dentro de 30 días contados desde la recepción de la factura.**

20.1.- Las facturas deberán ser emitidas a nombre de Ilustre Municipalidad de Requinoa – Departamento de Salud Municipal, R.U.T.: 69.081.300-9, Dirección Calle Pablo Rubio N° 39 y entregadas vía correo electrónico al encargado de programa correspondiente del Departamento de Salud de Requinoa con copia a adquisiciones@saludrequinoa.cl.

20.2.- El proveedor deberá facturar previa emisión de la orden de compra en estado aceptada, la cual, se fundamentará en la notificación de la unidad técnica, quien remitirá a la unidad de Adquisiciones la recepción conforme de los servicios.

21.- FACTORING

El Factoring se permite, siempre y cuando el oferente cumpla con lo indicado en el artículo 127 del Decreto N° 661 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.”.

Nota: en el caso de factorizar, se solicita notificar mediante correo electrónico a finanzas@saludrequinoa.cl con copia a adquisiciones@saludrequinoa.cl.

22.- DE LAS MULTAS

El Municipio aplicará multas en caso de incumplimiento injustificado de algunos de los criterios por el cual fue adjudicado, se aplicará una multa (descuento) de 0,5% del valor total de la orden de compra mensual por hora de interrupción del servicio y plazo de resolución acordado. La multa se hará efectiva con descuento al respectivo pago, emitiendo el proveedor la nota de crédito por el monto de la multa.

23.- PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES OMITIDOS POR LOS OFERENTES

El Oferente que hubiese omitido un antecedente, será informado a través del sistema, por parte de la Municipalidad de Requínoa y tendrá un plazo de hasta 48 horas para ingresarlo, salvo los siguientes documentos: Garantía seriedad original, Formato N° 3 y Formato N°4. Si cualquiera de estos documentos, no son presentados a la fecha de cierre de recepción de ofertas, será marginado del proceso de licitación.

24.- DE LA SUBCONTRATACIÓN

El proveedor podrá concertar con terceros la ejecución parcial del servicio, sin perjuicio que la responsabilidad y la obligación de su cumplimiento permanecerán en él.

25.- VIGENCIA DE LAS OFERTAS

Las Ofertas que presenten los oferentes deberán tener una vigencia no menor a 30 días.

26.- TERMINO DE CONTRATO

26.1.- Serán causales de Término Anticipado del Contrato:

- I. Resciliación o mutuo acuerdo de las partes.
- II. **Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el proveedor adjudicado**, como el incumplimiento en la programación establecida por más de una semana.
- III. Quiebra o el estado de notoria insolvencia del proveedor adjudicado, a menos que se mejoren las garantías entregadas.
- IV. En caso que los representantes o el personal dependiente del proveedor adjudicado no observen los más altos niveles éticos o cometan actos de fraude, corrupción, soborno y extorsión.
- V. Pérdida de habilidad para ser proveedor del Estado.

Será también causal de término anticipado de contrato el incumplimiento permanente de las obligaciones laborales, previsionales y de seguridad que el proveedor debe cumplir para con sus trabajadores de conformidad a lo establecido en la Legislación Laboral Vigente.

27.- MODIFICACIÓN DE LAS BASES

La Municipalidad de Requínoa podrá modificar las presentes Bases, ya sea por iniciativa propia o en atención a una Aclaración solicitada por alguno de los Oferentes, durante el proceso, otorgando un plazo prudencial para que los oferentes puedan adecuar sus ofertas a los nuevos requerimientos. Las modificaciones que se lleven a cabo, serán informadas a través del sitio web www.mercadopublico.cl.

Estas modificaciones formarán parte integral de las Bases y serán aprobadas por Decreto Exento. Cualquier modificación a las Bases se entenderán conocidas y aceptadas por partes de los oferentes.

28.- ANEXO DE CONTRATO

Aquellos insumos que no se encuentren en el listado indicado, se podrán solicitar en forma excepcional a través de una previa cotización la cual será asociada al proceso de Licitación emitiendo la respectiva orden de compra.

Esto no podrá exceder sobre el 30% del valor neto del contrato o servicio adjudicado.

29.- PRORROGA DE CONTRATO

El contrato que se suscriba entre el Departamento y el proveedor adjudicado por el convenio de suministro de insumos de aseo, podrá ser prorrogado, con una vigencia máxima de 2 meses. En la cual el proveedor deberá mantener los precios adjudicados, manteniendo las mismas condiciones de reajustabilidad si la licitación así lo amerita y hasta que se procesa con una nueva licitación.

Dicha prórroga se hará efectiva mediante un acto administrativo, el cual, será informado en el portal www.mercadopublico.cl.

GVB/gmg

Requínoa, junio de 2025.

**DEPARTAMENTO DE SALUD
MUNICIPALIDAD DE REQUÍNOA**



MESA DE AYUDA
FORMULARIO N° 1

IDENTIFICACION DEL OFERENTE

A) DATOS DEL OFERENTE

Nombre representante legal	
Cargo	
R.U.T.	
Razón Social	
R.U.T. empresa	
Dirección	
Ciudad	
Teléfono	
Fax	
Correo electrónico	
Web de la empresa	

B) DATOS CONTACTO

Nombre	
Dirección	
Ciudad	
Teléfono	
Celular	
Fax	
Email	

FIRMA y NOMBRE

FECHA _____ de _____ de 2025

MESA DE AYUDA
FORMULARIO N° 2

DECLARACION JURADA SIMPLE

Yo....., Rut
....., declaro dar cumplimiento a la ley 21.634 que moderniza la ley 19.886 de compras públicas, que aumenta los estándares asociados a conflictos de interés entre compradores y proveedores de bienes o servicios:

- 1) No he sido condenado, o mi representada no ha sido condenada, por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, dentro de los 5 años anteriores, contados desde que la sentencia definitiva quede ejecutoriada, con la prohibición de contratar a cualquier título con órganos de la administración, contemplada en el artículo 26, letra d), del Decreto con Fuerza de Ley N°1, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N°211, de 1973.
- 2) Mi representada no ha sido condenada a la pena de prohibición de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, por los delitos mencionados en la ley N°20.393.
- 3) No he sido condenado por los Tribunales de Justicia a la medida dispuesta en el artículo 33 de la ley N°21.595 de Delitos Económicos. En el caso de que mi representada sea una persona jurídica, ya sea que se trate de sociedades, fundaciones o corporaciones, declaro que esta no tiene como socio, accionista, miembro o partícipe con poder para influir en la administración, a personas naturales que hubieren sido condenadas a la citada medida.
- 4) No soy ni he sido durante el periodo de un año transcurrido con antelación a la presente declaración, funcionario directivo del organismo licitante y/o comprador, hasta el nivel de jefe de departamento o su equivalente, o funcionario que participe en procedimientos de contratación del organismo licitante y/o comprador, ni estoy unido(a) a éstos o aquéllos por los vínculos descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N°18.575 (cónyuge, hijo, adoptado o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive).
- 5) No integro la nómina de personal del organismo licitante y/o comprador, en cualquier calidad jurídica, ni soy contratado a honorarios por el organismo licitante y/o comprador, ni estoy unido(a) a éstos o aquéllos por lo vínculos descritos en el inciso primero del artículo 35 quáter de la ley N° 19.886 (cónyuge, convivientes civil o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad).
- 6) Mi representada no es una sociedad de personas o empresa individual de responsabilidad limitada en la que una o más de las personas singularizadas en los párrafos cuarto y quinto precedentes formen parte o sean beneficiarias finales.



- 7) Mi representada no es una sociedad en comandita por acciones, sociedad por acciones o anónima cerrada en que una o más de las personas singularizadas en los párrafos cuarto y quinto precedentes sean accionistas o beneficiarias finales.
- 8) Mi representada no es una sociedad anónima abierta en que una o más de las personas singularizadas en los párrafos cuarto y quinto precedentes sean dueñas de acciones que representen el 10% o más del capital o sean beneficiarias finales.
- 9) No soy gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas.

NOTA: Debe tenerse presente que faltar a la verdad respecto de lo informado en una declaración jurada puede traducirse en la comisión del delito de perjurio, en virtud del artículo 210 del Código Penal, que dispone que “el que ante la autoridad o sus agentes perjurare o diere falso testimonio en materia que no sea contenciosa, sufrirá las penas de presidio menor en sus grados mínimo a medio y multa de seis a diez unidades tributarias mensuales.”

NOMBRE Y FIRMA

FECHA ____ de ____ de 2025.



MESA DE AYUDA
FORMULARIO N° 3

TIEMPO DE RESPUESTA

COBERTURA	MARCAR CON UNA X
Tiempo de respuesta en 1 hora	
Tiempo de respuesta en 2 horas	
Tiempo de respuesta en 3 horas	
Tiempo de respuesta en 4 horas	
Tiempo de respuesta en 12 horas	
Tiempo de respuesta en 24 horas	
Tiempo de respuesta en 48 horas	
Tiempo de respuesta en 49 horas o más	

NOMBRE Y FIRMA

FECHA ____ de ____ de 2025.



MESA DE AYUDA
FORMULARIO N° 5

EXPERIENCIA DEL PROVEEDOR

Yo _____ de
profesión _____, encargado de _____
de (indicar organización) _____, CERTIFICO que
la empresa _____ prestó Servicios a
mi organización en el periodo _____.

Dicho servicio lo evaluó como (marcar con x)

Muy Eficiente	
Eficiente	
Regular	
Malo	
Muy Malo	

FIRMA Y TIMBRE DE QUIEN CERTIFICA

FECHA ____ de ____ de 2025.



**MESA DE AYUDA
FORMULARIO N° 6**

REQUISITOS TÉCNICOS

ITEM	Marcar con una X	
	Si	No
1. Mesa de ayuda telefónica y remota, la atención será 24/7, en días hábiles e inhábiles.		
2. Visita presencial en la comuna de Requínoa un día al mes, de preferencia los primeros días del mes considerando el horario de 09:00 hrs. am a 17:00 hrs.pm.		
3. Solución a los problemas e investigar las soluciones a cada dificultad.		
4. Confeccionar Reportes de acuerdo a las solicitudes que se requieran.		
5. Entrega de bases de datos en Excel para generación de informes posteriores. Manejo en bases de datos de los sistemas que requiera en el área de salud.		
6. Presentar asesoría y soporte para solucionar errores humanos de imputación en los sistemas SIFIM y girador.		
7. Revisión de informes mensuales a Contraloría, ayuda en caso de dificultades; asesorías y soporte en dificultades que se puedan presentar con los sistemas o reportes.		
8. Apoyo en el cierre de cada mes del año 2025.		
9. Apoyo en el cierre de año 2025.		
10. Apoyo en la Apertura de año 2026.		
11. Revisar la correcta ejecución en los sistemas SIFIM del Área de Salud (ej.: Obligaciones, devengados, decretos, egreso pago).		
12. Prestar apoyo constante al área contable y a la unidad completa cuando sea necesario.		
13. Apoyo en los Reportes trimestrales, al sistema SIM, SUBDERE entre otros		

NOMBRE Y FIRMA

FECHA ____ de ____ de 2025.

De: gustavomorang@saludrequinoa.cl
Enviado el: jueves, 26 de junio de 2025 9:36
Para: mariamartineza@saludrequinoa.cl
CC: adquisiciones@saludrequinoa.cl; finanzas@saludrequinoa.cl
Asunto: RV: [Adquisiciones] RV: Licitación Mesa de Ayuda
Datos adjuntos: Bases de Licitación - Convenio de suministro, Mesa de Ayuda.docx

Estimada.

Junto con saludar, adjunto bases de licitación por los servicios de "Mesa de Ayuda" corregidas según observaciones de Christopher.

Lo anterior a fin de dar continuidad al proceso de licitación.

Saludos cordiales.

-----Mensaje original-----

De: cristophertobarm@saludrequinoa.cl <cristophertobarm@saludrequinoa.cl>
Enviado el: miércoles, 25 de junio de 2025 17:39
Para: mariamartineza@saludrequinoa.cl
CC: gustavomorang@saludrequinoa.cl
Asunto: RE: [Adquisiciones] RV: Licitación Mesa de Ayuda

Estimada:

Junto con saludar muy cordialmente y esperando se encuentre bien, propongo poder corregir los parámetros de experiencia y cambiar la cobertura del servicio por tiempo de respuesta de la mesa de ayuda.

5 años o más de experiencia en sistema SIFIM y Giradores de los sistemas de la empresa o proveedor de sistemas de Cas Chile. 100
4 años de experiencia en sistema SIFIM y Giradores de los sistemas de la empresa o proveedor de sistemas de Cas Chile. 70
3 años de experiencia en sistema SIFIM y Giradores de los sistemas de la empresa o proveedor de sistemas de Cas Chile. 60
2 años de experiencia en sistema SIFIM y Giradores de los sistemas de la empresa o proveedor de sistemas de Cas Chile. 50
1 años de experiencia en sistema SIFIM y Giradores de los sistemas de la empresa o proveedor de sistemas de Cas Chile. 30
Acredita experiencia en otros sistemas 20
Sin experiencia 10

Tiempo de respuesta en 1 hora 100
Tiempo de respuesta en 2 horas 80
Tiempo de respuesta en 3 horas 60
Tiempo de respuesta en 4 horas 50
Tiempo de respuesta en 12 horas 40
Tiempo de respuesta en 24 horas 30
Tiempo de respuesta en 48 horas 20
Tiempo de respuesta en 49 horas o más 10

Sin más que agregar y a la espera de una buena acogida, atentamente.

Cristopher Tobar Muñoz
Encargado de Finanzas
Dpto. de Salud.

-----Mensaje original-----

De: mariamartineza@saludrequinoa.cl <mariamartineza@saludrequinoa.cl>
Enviado el: lunes, 16 de junio de 2025 02:58 p. m.
Para: cristophertobarm@saludrequinoa.cl
Asunto: RV: [Adquisiciones] RV: Licitación Mesa de Ayuda

-----Mensaje original-----

De: Adquisiciones <adquisiciones-bounces@saludrequinoa.cl> En nombre de gustavomorang@saludrequinoa.cl Enviado el: lunes, 9 de junio de 2025 12:08
Para: cristophertobarm@saludrequinoa.cl
CC: Adquisiciones <adquisiciones@saludrequinoa.cl>; Finanzas <finanzas@saludrequinoa.cl>; jefedepartamento <jefedepartamento@saludrequinoa.cl>
Asunto: Re: [Adquisiciones] RV: Licitación Mesa de Ayuda

Estimado Cristopher.

Junto con saludar, y de acuerdo a lo conversado, adjunto envío bases de licitación por los servicios de "Mesa de ayuda" para su revisión y observaciones.

Quedo atento a sus comentarios.

Saludos cordiales.

El 2025-06-06 12:04, cristophertobarm@saludrequinoa.cl escribió:

> Estimado:

>

> Junto con saludar muy cordialmente y esperando se
> encuentre bien, reenvió correo con especificaciones técnicas de
> licitación de mesa de ayuda. Sin mas que agregar y atento a sus
> comentarios.

>

> Christopher Tobar Muñoz
> Encargado de Finanzas (S)

>

>

> -----Mensaje original-----

> De: cristophertobarm@saludrequinoa.cl

> <cristophertobarm@saludrequinoa.cl>

> Enviado el: lunes, 2 de junio de 2025 04:25 p. m.

> Para: 'gustavomorang@saludrequinoa.cl'

> <gustavomorang@saludrequinoa.cl>

> Asunto: RE: [Adquisiciones] Licitación Mesa de Ayuda

>

> Estimado:

>

> Junto con saludar muy cordialmente y esperando se
> encuentre bien, se adjunta la información solicitada.

>

> Prestar servicio de apoyo en el área informática y contable de los
> sistemas SIFIM, Remuneraciones, Personal y Giradores entre otros.

> Dato: Todos los sistemas utilizados actualmente corresponden al
> proveedor de la Empresa CAS Chile.

>

> 1.-Mesa de ayuda telefónica y remota, la atención será 24/7, en días
> hábiles e inhábiles.

> 2.- Sera requisito indispensable la visita presencial en la comuna de
> Requínoa un día al mes, de preferencia los primeros días del mes
> considerando el horario de 09:00 hrs. am a 17:00 hrs.pm.

> 3.- Comprometerse a dar solución a los problemas e investigar las
> soluciones a cada dificultad.

> 4.- Confeccionar Reportes de acuerdo a las solicitudes que se
> requieran.

> 5.- Entrega de bases de datos en Excel para generación de informes
> posteriores. Manejo en bases de datos de los sistemas que requiera en
> el área de salud.

> 6.- Presentar asesoría y soporte para solucionar errores humanos de
> imputación en los sistemas SIFIM y girador.

> 7.- Revisión de informes mensuales a Contraloría, ayuda en caso de
> dificultades; asesorías y soporte en dificultades que se puedan
> presentar con los sistemas o reportes.

> 8.- Apoyo en el cierre de cada mes del año 2025.

> 9.- Apoyo en el cierre de año 2025.

> 11.- Revisar la correcta ejecución en los sistemas SIFIM del Área de
> Salud (ej.: Obligaciones, devengados, decretos, egreso pago.
> 12.- Prestar apoyo constante al área contable y a la unidad completa
> cuando sea necesario.
> 13.- Apoyo en los Reportes trimestrales, al sistema SIM, SUBDERE entre
> otros.
>
> Sin más que agregar y atento a sus comentarios
>
> Christopher Tobar Muñoz
> Encargado de Finanzas
> Dpto. de Salud
>
> -----Mensaje original-----
> De: gustavomorang@saludrequinoa.cl <gustavomorang@saludrequinoa.cl>
> Enviado el: lunes, 2 de junio de 2025 04:01 p. m.
> Para: cristophertobarm@saludrequinoa.cl
> Asunto: Re: [Adquisiciones] Licitación Mesa de Ayuda
>
> Estimado Christopher.
>
> Solicito la información indicada en correo de arrastre para la
> elaboración de las bases de licitación.
>
> Quedo atento a sus comentarios.
>
> Saludos cordiales.
>
> El 2025-05-09 10:27, gustavomorang@saludrequinoa.cl escribió:
>> Estimado Christopher.
>>
>> Junto con saludar y en relación a correo de arrastre, solicito
>> vuestra colaboración respecto a aspectos técnicos requeridos en el
>> servicio a contratar.
>>
>> Al contar con dicha información, se elaborarán las bases de
>> licitación, las cuales, serán enviadas para su revisión y validación.
>>
>> Quedo atento a sus comentarios.
>>
>> Saludos cordiales.
>>
>> El 2025-05-07 15:57, jefedepartamento@saludrequinoa.cl escribió:
>>> Buenas tardes Estimado, acuso recibo, se deriva a las Unidades de
>>> Finanzas y Adquisiciones para las gestiones correspondientes.
>>>
>>> Saludos.
>>>
>>> De: cristophertobarm@saludrequinoa.cl
>>> <cristophertobarm@saludrequinoa.cl>
>>> Enviado el: lunes, 5 de mayo de 2025 13:05
>>> Para: jefedepartamento@saludrequinoa.cl
>>> Asunto: Licitación Mesa de Ayuda
>>>
>>> Estimado:
>>>
>>> Junto con saludar muy cordialmente y esperando
>>> se encuentre bien, se solicita de su autorización para poder
>>> realizar licitación por "Servicios de Mesa de Ayuda de la Plataforma SIFIM"
>>> para el periodo 2025, por 7 meses, con un valor mensual \$508.800.-
>>> impuesto incluido. Puesto que en el periodo anterior contamos con
>>> este servicio el cual fue de gran ayuda para ir solucionando los
>>> problemas con los sistemas de CAS-Chile y otros a través de las
>>> bases de datos.
>>> Por lo demás para realizar la actualización del sistema de activo
>>> fijo, el cual se está trabajando con información ingresada sin
>>> actualizar y existen diferencias significativas de los bienes

>>> una buena acogida, atentamente.

mariamartineza@saludrequinoa.cl

26/06/2025

De: Adquisiciones <adquisiciones-bounces@saludrequinoa.cl> en nombre de jefedepartamento@saludrequinoa.cl
Enviado el: miércoles, 7 de mayo de 2025 15:57
Para: cristophertobarm@saludrequinoa.cl
CC: adquisiciones@saludrequinoa.cl; finanzas@saludrequinoa.cl
Asunto: Re: [Adquisiciones] Licitación Mesa de Ayuda
Datos adjuntos: Datos adjuntos sin título 00008.txt



APROBADO

Buenas tardes Estimado, acuso recibo, se deriva a las Unidades de Finanzas y Adquisiciones para las gestiones correspondientes.

Saludos.



Gerardo Villanueva Boza

Jefe Departamento de Salud.
Ilustre Municipalidad de Requinoa.

Correo: jefedepartamento@saludrequinoa.cl
Fono: 722-810390

De: cristophertobarm@saludrequinoa.cl <cristophertobarm@saludrequinoa.cl>

Enviado el: lunes, 5 de mayo de 2025 13:05

Para: jefedepartamento@saludrequinoa.cl

Asunto: Licitación Mesa de Ayuda

Estimado:

Junto con saludar muy cordialmente y esperando se encuentre bien, se solicita de su autorización para poder realizar licitación por "Servicios de Mesa de Ayuda de la Plataforma SIFIM" para el periodo 2025, por 7 meses, con un valor mensual \$508.800.- impuesto incluido. Puesto que en el periodo anterior contamos con este servicio el cual fue de gran ayuda para ir solucionando los problemas con los sistemas de CAS-Chile y otros a través de las bases de datos. Por lo demás para realizar la actualización del sistema de activo fijo, el cual se está trabajando con información ingresada sin actualizar y existen diferencias significativas de los bienes adquiridos en los últimos años. Sin más que agregar y a la espera de una buena acogida, atentamente.



Cristopher Tobar Muñoz

Encargado de Finanzas - Depto. Salud
Ilustre Municipalidad de Requinoa

Email: cristophertobarm@saludrequinoa.cl
cristophertobar@requinoa.cl

72 2 975710 / +569 95112778