

APRUEBA BASES DE LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EJECUCIÓN DE ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" POR UN PERIODO DE 24 MESES, PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD. –

SANTIAGO,

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N°19.042, que crea el Instituto Nacional de la Juventud; Ley N°20.530 que crea el Ministerio de Desarrollo Social y Familia y modifica cuerpos legales que indica; en la Ley N°19.880 de Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de la Administración; en la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el D.S N°661/2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886; en la Ley N°21.722/2025, que fija el presupuesto para el sector público del año 2025 y en las Resoluciones N°s 7/2019 y 14/2023, que fijan normas sobre exención del trámite de toma de razón de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

- 1° Que, el Instituto Nacional de la Juventud, Servicio Público funcionalmente descentralizado, es un organismo técnico encargado de colaborar con el Poder Ejecutivo en el diseño, planificación y coordinación de las políticas relativas a los asuntos juveniles.
- 2° Que, entre las funciones encomendadas al director nacional del Instituto Nacional de la Juventud, conforme al Artículo 4° de la Ley N°19.042, le corresponde la "Dirección Superior, Técnica, y Administrativa del Instituto".
- 3° Que, asimismo, de acuerdo con lo establecido en el artículo N°2, de la ley N°19.042, al Instituto Nacional de la Juventud le corresponde, dentro de sus funciones, proponer e impulsar programas específicos para las juventudes en todos los ámbitos de acción de la Administración del Estado, como, asimismo, estimular el conocimiento y la participación de las personas jóvenes de nuestro país.
- 4° Que, en virtud de lo anterior este Servicio impulsa el Programa Hablemos de Todo, el cual está dirigido a jóvenes, entre 15 y 29 años, con el objetivo de proporcionar contención y disponibilizar información basada en evidencia, que promueva conductas de bienestar y autocuidado, individual y colectivo, para su salud. Se enmarca en fomentar la participación e inclusión social de las juventudes y buscar soluciones a los problemas juveniles, principalmente a los grupos vulnerables.
- 5° Que, el mencionado Programa, ejecuta actividades desde dos ejes de intervención; un eje territorial, implementado por equipos del Instituto Nacional de la Juventud posicionados a nivel territorial, en cada región de Chile, quienes disponibilizan información a las juventudes mediante diferentes actividades, dentro de las que se destacan las activaciones regionales, espacios formativos y experienciales, cuyo objetivo es aumentar el conocimiento de jóvenes en temáticas que les otorguen herramientas para la toma de decisiones a favor de su bienestar y autocuidado; y un segundo eje digital, que consta de una Plataforma web informativa (hablemosdetodo.injuv.gob.cl) con información basada en evidencia sobre temas de interés para las juventudes del Programa Hablemos de Todo y de un chat de atención psicosocial, cuyo objetivo es brindar información, personalizada y anónima, sobre situaciones que afecten el bienestar de quienes consultan a través de un equipo de profesionales de la psicología.
- 6° Que, es por ello que, el Instituto Nacional de la Juventud, en el marco de su eficiente gestión y con el objeto de dar cumplimiento al mandato establecido en su ley de conformidad con lo relatado previamente, requiere la contratación del **SERVICIO DE EJECUCIÓN DE ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" POR UN PERIODO DE 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD.**
- 7° Que, revisado el catálogo de Convenio Marco de la Dirección de Compras Públicas, no se encontró el servicio con las especificaciones requeridas por el Servicio, por lo que es indispensable realizar una licitación pública.



8º Que, en mérito de lo expuesto, para esta contratación se requiere llamar a licitación pública debiendo ésta regularse por Bases aprobadas mediante Resolución Exenta del Instituto Nacional de la Juventud.

9º Que, conforme a lo previamente señalado, y teniendo presente Memorando Electrónico 15/2025, del Departamento de Administración y Finanzas, se requiere la contratación del **SERVICIO DE EJECUCIÓN DE ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" POR UN PERIODO DE 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD**, mediante proceso de licitación pública.

10º Que, según consta el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N°015/2025, existen los fondos para la Contratación del **SERVICIO DE EJECUCIÓN DE ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" POR UN PERIODO DE 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD**, por un monto disponible de \$319.034.000.- (trescientos diecinueve millones treinta y cuatro mil pesos) IVA incluido. El monto disponible para el año 2025 es de \$159.517.000.- (ciento cincuenta y nueve millones quinientos diecisiete mil pesos) IVA incluido. Los montos que correspondan al ejercicio presupuestario del año 2026 y 2027, se encontrarán supeditados a que se consulten los recursos para ello en la Ley de Presupuesto respectiva y se cumplan las condiciones establecidas para los desembolsos, todo en conformidad con el certificado emitido por el Coordinador del Área de Finanzas del Departamento de Administración y Finanzas del Instituto Nacional de la Juventud.

11º Que, estando dentro de las facultades que me otorga la ley 19.042, que crea el Instituto Nacional de la Juventud, y el D.F.L. N°1 de 1992 del Ministerio de Planificación y Cooperación, que fija la estructura interna del Servicio; el Decreto Exento N°07/2023 del Ministerio de Desarrollo Social y Familia y en la Resolución Exenta RA N°423/155/2022 del Instituto Nacional de la Juventud, y tomando en consideración el Memo Electrónico 15/2025, de la jefatura (s) del Departamento de Administración y Finanzas del Instituto.

RESUELVO:

1º **APRUÉBASE** las Bases de Licitación Pública para contrataciones mayor a 1000 UTM y menor a 5000 UTM para la contratación del **"SERVICIOS DE EJECUCIÓN DE ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" POR UN PERIODO DE 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD"** cuyo texto es el siguiente:

BASES DE LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EJECUCIÓN DE ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" POR UN PERIODO DE 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD.

I. BASES ADMINISTRATIVAS

1.- GENERALIDADES:

Artículo 1º: El Instituto Nacional de la Juventud invita a personas naturales y jurídicas contribuyentes de primera categoría (que emitan facturas), a participar en la licitación pública para la contratación del **"SERVICIO DE EJECUCIÓN DE ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" POR UN PERIODO DE 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD"**.

Artículo 2º: La presente licitación pública se rige por la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestaciones de Servicios, su Reglamento y por las presentes Bases Administrativas, Técnicas y Económicas, y sus eventuales modificaciones. Éstas son obligatorias para los participantes, y se entiende que aceptan sus términos por el sólo hecho de formular una oferta. Formarán parte integrante de la normativa aplicable, asimismo, las respuestas a las preguntas de los proveedores. Las presentes Bases Administrativas, Técnicas y Económicas contienen las disposiciones que regirán las relaciones entre el INJUV y los prestadores, en adelante también "Proponentes", "Ofertantes", "Participantes", "Empresas", "Entidades", "Adjudicatarios", "Ejecutor", "Contratistas" y "Proveedores", según corresponda, durante el proceso de llamado a propuesta, presentación de las ofertas, apertura, adjudicación, contratación, ejecución, pago y, en general, todo aspecto que diga relación con esta licitación.



Estas Bases se encuentran conformadas por los siguientes cuerpos o apartados normativos:

- i. Bases Administrativas
- ii. Bases Técnicas
- iii. Bases Económicas
- iv. Anexos:
 - Anexo N°1: Formato completo de identificación del Oferente.
 - Anexo N°2: Experiencia en proyectos similares.
 - Anexo N°3: Propuesta Técnica.
 - Anexo N°4: Convenios de derivación que atienden población joven.
 - Anexo N°5: Antecedentes equipo de trabajo.
 - Anexo N°6: Propuesta Económica.
 - Anexo N°7: Programa de Integridad y compliance.
 - Anexo N°8: Términos y Condiciones Generales.
 - Anexo N°9: Modelo de Intervención Chat Hablemos de Todo.
 - Anexo N°10: Resumen de flujo UX CHAT.

2.- COMUNICACIÓN DURANTE EL PROCESO DE LICITACIÓN:

Artículo 3º: Las comunicaciones entre la entidad licitante y los Oferentes, deben realizarse exclusivamente a través del portal www.mercadopublico.cl. En caso de que el plazo de recepción de ofertas expire en día sábado, domingo, lunes, festivo o siguiente a un día inhábil, no podrá ser antes de las 15:00 horas.

Artículo 4º: Para todos los efectos de la presente licitación, los oferentes fijan su domicilio en la comuna y ciudad de Santiago, y se someten a la jurisdicción de los tribunales que disponga la ley para estos efectos.

Artículo 5º: Los montos establecidos en esta propuesta son a suma alzada, sin reajustes ni intereses. El pago se efectuará en conformidad a lo establecido en las Bases Económicas. El presupuesto disponible es de **\$319.034.000- (trescientos diecinueve millones treinta y cuatro mil pesos) IVA incluido**, por un periodo de 24 meses. El presupuesto disponible para el año 2025 corresponde a **\$159.517.000 (ciento cincuenta y nueve millones quinientos diecisiete mil pesos) IVA incluido**. Los montos que correspondan al ejercicio presupuestario de los años 2026 y 2027, se encontrarán supeditados a que se consulten los recursos para ello, en la Ley de Presupuesto respectiva y se cumplan las condiciones establecidas para los desembolsos. La oferta deberá ceñirse a las Bases Económicas dadas en el apartado tercero.

3.- LLAMADO A LICITACIÓN Y PARTICIPANTES:

Artículo 6º: El llamado a propuestas se publicará en el portal del sistema de compras y contrataciones públicas www.mercadopublico.cl, conforme a lo establecido en los Artículos 39º del Reglamento de la Ley N°19.886.

Artículo 7º: Podrán participar en esta propuesta pública las personas naturales y jurídicas contribuyentes de primera categoría:

- a) Cuyo giro social o actividades desarrolladas comprenda los servicios y/o bienes requeridos en estas Bases.
- b) Que estén habilitados en el Registro de Proveedores del Estado. El proveedor adjudicado, se le entregará un plazo para habilitarse en Mercado Público, según se detalla más adelante en las presentes Bases.

No podrán participar en este proceso licitatorio:

1. No podrán participar en la presente licitación aquellas empresas en que tenga participación funcionarios directivos del Instituto Nacional de la Juventud, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del Artículo 54 de la Ley N°18.575, ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, ni con sociedades de personas de las que aquéllos o éstas formen parte, ni con sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquéllos o éstas sean accionistas, ni con sociedades anónimas abiertas en que aquéllos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas.
2. Quedarán excluidos quienes, dentro de los dos años anteriores al momento de la presentación de la oferta, de la formulación de la propuesta o de la suscripción de la convención, según se trate de licitaciones públicas,



privadas o contratación directa, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en el Código Penal.

3. Finalmente, no podrá participar en la presente licitación las personas que hayan sido condenadas por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia a la prohibición de contratar por el Estado (artículo 26, letra d., de D.F.L. N°1 de 2005, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N°211, de 1973).

4.- RECEPCIÓN DE CONSULTAS Y ACLARACIONES Y ENTREGA DE RESPUESTAS:

Artículo 8º: Los oferentes podrán formular consultas a las Bases a través del foro que estará habilitado en el portal de compras públicas, www.mercadopublico.cl, dentro del plazo de **establecido en el cronograma contenido en el Artículo N°18**. No se aceptarán ni responderán consultas planteadas por un conducto diferente al señalado o vencido el plazo dispuesto al efecto. Toda consulta deberá hacerse con referencia explícita al punto pertinente de las Bases. El INJUV se reserva el derecho a no responder o responder parcialmente las consultas que considere que no son pertinentes al desarrollo de esta licitación. Asimismo, a través del foro que estará habilitado en el portal, el INJUV podrá efectuar, a iniciativa propia, aclaraciones a las Bases, para precisar el alcance, detallar o interpretar algún elemento de su contenido que, a su juicio, no haya quedado suficientemente claro y dificulte la obtención de buenas ofertas. En ningún caso se podrán formular aclaraciones con posterioridad a la fecha consignada en el cronograma de la licitación para consultas. En conformidad a lo establecido en el artículo 108 del Reglamento del Reglamento de la Ley N°19.886, las mencionadas respuestas se publicarán a través del portal www.mercadopublico.cl.

Si el último día de plazo para responder a las preguntas recayere en día inhábil, se prorrogará al día hábil siguiente. Las respuestas y aclaraciones que se formulen no podrán modificar lo dispuesto en las presentes Bases, sin perjuicio de lo cual podrán precisarlas y se entenderá que contribuyen a determinar el alcance y sentido de las mismas y, en tal condición, deberán ser consideradas por los oferentes en la preparación de sus ofertas como parte integrante de estas Bases.

Artículo 9º: El INJUV se reserva la facultad de realizar modificaciones a las presentes Bases hasta antes de la fecha de recepción de las propuestas en virtud de lo establecido en el Artículo 40 del Reglamento de la Ley N°19.886 debiendo comunicarlas a través de portal www.mercadopublico.cl.

5.- PRESENTACIÓN Y CONTENIDO DE OFERTAS:

Artículo 10º: Los proponentes deberán entregar sus ofertas dentro del **plazo establecido en el cronograma contenido en el Artículo N°18**, a través del portal www.mercadopublico.cl.

No se aceptarán ofertas ni modificaciones fuera de plazo, ni tampoco ingreso de propuestas por medios distintos a la vía electrónica del portal mercado público.

Artículo 11º: La propuesta deberá incluir todos los productos o servicios licitados, no admitiéndose ofertas parciales, de ser así se declarará como “inadmisible”. El oferente debe considerar en su oferta todos los gastos directos e indirectos en el cumplimiento de la obligación emanada de la contratación. Las propuestas deberán ser presentadas única y exclusivamente en idioma castellano.

Artículo 12º: La oferta estará integrada por:

- a) **La propuesta técnica**, conforme a lo establecido en el apartado II “Bases Técnicas” de las presentes Bases, debiendo el oferente, además, indicar en ellas o por escrito el nombre completo del oferente o representante legal, según sea el caso, domicilio, correo electrónico y teléfono de la persona que actuará como encargado de la propuesta.
- b) **La propuesta económica**, según lo dispuesto en las respectivas Bases Económicas, contenida en el apartado III del presente instrumento.

Cada oferente podrá presentar sólo una propuesta para el servicio requerido. En caso que un mismo proponente oferte dos o más propuestas del mismo servicio, INJUV entenderá como válida únicamente la última oferta subida al portal www.mercadopublico.cl, las anteriores serán descalificadas de plano en el acto de apertura electrónica, dejándose constancia de ello.



Artículo 13º: Los oferentes deberán entregar sus ofertas a través del sistema de información de compras y contrataciones públicas, acompañando los siguientes antecedentes y respaldos correspondientes a cada uno de los anexos:

- Anexo N°1: Formato completo de identificación del Oferente
- Anexo N°2: Experiencia en proyectos similares
- Anexo N°3: Propuesta Técnica
- Anexo N°4: Convenios de derivación que atienden población joven
- Anexo N°5: Antecedentes equipo de trabajo
- Anexo N°6: Propuesta Económica
- Anexo N°7 Programa de Integridad y compliance
- Anexo N°8: Términos y Condiciones Generales
- Anexo N°9: Modelo de Intervención Chat Hablemos de Todo
- Anexo N°10: Resumen de flujo UX CHAT

Artículo 14º: Boleta de Garantía de seriedad de la oferta: El oferente que participe en el proceso licitatorio deberá acompañar a su oferta una **garantía de seriedad de la oferta equivalente a un 0.5% del monto total disponible para el año 2025, correspondiente a la suma de \$1.595.170.-** (Un millón quinientos noventa y cinco mil ciento setenta pesos), consistente en una Boleta Bancaria de Garantía, Certificado de Fianza, Póliza de Seguro, Vale Vista o cualquier otra que siendo pagadera a la vista y de carácter de irrevocable, asegure el pago de manera rápida y efectiva, con las siguientes características:

1. Documento emitido a nombre del Instituto Nacional de la Juventud, R.U.T.: 60.110.000-2;
2. Con una vigencia no inferior a 60 días hábiles a contar de la fecha de apertura de las ofertas;
3. Glosa debe contener lo siguiente: **"Para garantizar en todas sus partes la seriedad de la oferta formulada por el proceso de licitación pública para contratar el "SERVICIO DE EJECUCIÓN DE ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" POR UN PERIODO DE 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD".**

La garantía solicitada podrá presentarse física o electrónicamente. En caso de presentación física, esta deberá ser acompañada en la oficina de partes del INJUV ubicada en Nueva York N°9, piso 5, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en horario de oficina, contenida en sobre cerrado, indicando en el mismo la licitación que se está garantizando y el nombre o razón social del oferente. En caso de que se otorgue electrónicamente, esta deberá ajustarse a Ley N°19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma y podrá enviarse a la casilla compras@injuv.gob.cl.

Artículo 15º: La boleta de garantía por seriedad de la oferta se hará efectiva en los siguientes casos:

- 1.- Si el proponente cuya oferta ha sido aceptada, la retira antes de la adjudicación del servicio que se pretende contratar.
- 2.- Si el proponente cuya oferta ha sido adjudicada, no entrega la garantía de fiel cumplimiento del contrato o cualquier otro documento requerido por las presentes Bases.
- 3.- Si el proponente cuya oferta ha sido adjudicada, no suscribe el contrato en el plazo que le señale el INJUV para tales efectos.

En el caso del proponente adjudicado, la garantía de seriedad de la oferta será devuelta al momento de la suscripción del contrato respectivo y entregado el instrumento de garantía de fiel cumplimiento del contrato.

En la situación del proponente no adjudicado o el oferente cuya postulación fue declarada inadmisibles, la boleta de garantía por seriedad de la oferta será devuelta en el plazo de 10 días hábiles, contados desde la notificación de la resolución de adjudicación de la licitación o de inadmisibilidad de la oferta, según calendario del Artículo N°18 de las presentes Bases. En este caso, las garantías podrán ser retiradas por los oferentes a contar del día hábil siguiente de dicha notificación en el sistema de información, en la dirección de la entidad licitante: Nueva York N°9, piso 5, Santiago, previa coordinación al correo compras@injuv.gob.cl.

No obstante, lo anterior, este plazo podrá extenderse para el proponente que ocupe el siguiente lugar en el proceso de evaluación, en virtud de la facultad de re-adjudicación que INJUV se reserva para sí, en caso de que el proponente adjudicatario no suscribiese el contrato de prestación de servicios dentro del plazo que se le señale y/o no haga entrega de la documentación requerida para este efecto.

Artículo 16º: El proponente o adjudicatario, según cual fuere el caso, solventará todos los costos relacionados con la preparación y presentación de su oferta, y el INJUV, no será responsable en caso alguno de dichos costos, cualquiera sea la firma en que se realice la licitación o sus resultados.



Artículo 17º: El INJUV podrá solicitar, a través del portal Mercado Público, que los oferentes salven los errores u omisiones formales detectados en el acto de apertura o en el posterior proceso de revisión de las ofertas, y/o solicitar información complementaria a los oferentes para clarificar la información entregada, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a estos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las Bases y de igualdad de los oferentes. La solicitud se informará al resto de los proponentes a través del portal Mercado Público.

En cualquiera de las situaciones descritas en el párrafo precedente, se le otorgará al oferente un plazo fatal de 48 horas hábiles, contado desde el requerimiento de la entidad licitante, para salvar los errores u omisiones formales y presentar las certificaciones o antecedentes faltantes, término que se informará a través del Sistema de Información de Mercado Público. Los archivos o documentos deberán ser enviados a través de la plataforma de Compras Públicas www.mercadopublico.cl, o en la forma que el INJUV determine.

Sin perjuicio de lo anterior, se advierte que la presentación de ofertas incompletas podría afectar el puntaje final del proponente, de acuerdo con el criterio "Criterio de Formalidad" establecido en las Bases, de conformidad al Artículo 56º del Reglamento de la Ley Nº19.886.

6.- CRONOGRAMA DE LICITACIÓN:

Artículo 18º: La presente licitación se desarrollará en las etapas y plazos que se establecen en el siguiente cronograma, los que serán contados desde la fecha de publicación de las Bases en el portal.

ETAPAS	PLAZOS
Publicación del llamado	Hasta el segundo día siguiente a la total tramitación de la resolución que apruebe el llamado de la presente licitación pública, en el portal www.mercadopublico.cl . En caso de caer día inhábil, plazo se correrá al día hábil siguiente.
Reunión informativa	Como parte del proceso licitatorio, se cita de una reunión informativa en la que se presentarán los aspectos más relevantes del proceso. Dicha instancia es de carácter optativo, sin embargo, los oferentes que participen de dicha reunión obtendrán un puntaje específico según lo establecido en el artículo 22º. En caso de caer día inhábil, plazo se correrá al día hábil siguiente. Se realizará el sexto día siguiente a la publicación de las bases, a las 16:00 horas por la plataforma Teams. El link respectivo será adjuntado en un documento anexo el día hábil anterior a la reunión. En caso de caer día inhábil, plazo se correrá al día hábil siguiente.
Consultas de los proveedores	Los interesados en participar en la presente licitación podrán formular consultas y solicitar aclaraciones a través del sistema www.mercadopublico.cl . Serán desde el cuarto al octavo día siguiente a la publicación, desde las 09:00 horas del cuarto día, hasta las 16:00 horas del octavo día. En caso de caer día inhábil, plazo se correrá al día hábil siguiente.
Publicación de respuestas y aclaraciones	Será el décimo tercer día siguiente a la publicación de las bases de licitación, a las 23:59 hrs. En caso de que el número de preguntas que se reciba sea superior a: <ul style="list-style-type: none"> • 100, la entidad licitante podrá aumentar el plazo de publicación de respuestas hasta por 2 días; En cualquier caso, la nueva fecha de publicación de respuestas será informada en el portal www.mercadopublico.cl , en el ID de la licitación. En caso de caer día inhábil, plazo se correrá al día hábil siguiente.
Cierre de recepción de ofertas	Será al vigésimo día siguiente a la publicación en el portal del llamado a licitación pública, a las 15:30 horas. En caso de caer día inhábil, plazo se correrá al día hábil siguiente.
Apertura electrónica de las ofertas	Será al vigésimo día siguiente a la publicación de las bases en el portal www.mercadopublico.cl , desde las 15:35 horas. En caso de caer día inhábil, plazo se correrá al día hábil siguiente.
Fecha estimada de adjudicación de la licitación	Será al décimo quinto día hábil posteriores a la fecha de Acto de Apertura, a las 20:00 horas. Dicho plazo podrá ampliarse automáticamente por el INJUV, por razones justificadas, por hasta 10 días hábiles adicionales. En caso de caer día inhábil, plazo se correrá al día hábil siguiente.
Fecha estimada de contratación	Será al décimo día hábil siguiente a la fecha de notificación de la resolución de adjudicación totalmente tramitada. En caso de caer día inhábil, plazo se correrá al día hábil siguiente.



7.- DE LA APERTURA Y ADMISIBILIDAD DE LAS OFERTAS:

Artículo 19º: La apertura electrónica de los antecedentes de la propuesta se efectuará el día señalado en el cronograma establecido en las presentes Bases, en un solo acto, a través del Sistema de Información Chile Compra, portal Mercado Público.

Asimismo, en caso de producirse un problema de indisponibilidad técnica del Sistema de Información del Portal Mercado Público, que provoque la imposibilidad de ingresar los archivos correspondientes a algún oferente, este último tendrá un plazo de 48 horas hábiles, contado desde el inicio del acto de apertura de ofertas, para presentar al INJUV un certificado emitido por la Dirección de Compras y Contratación Pública que ratifique dicha circunstancia, con el objeto de regularizar su situación ante el INJUV y el resto de los oferentes de la presente licitación.

En tal evento, se admitirá que el oferente haga entrega en soporte papel de los Documentos Administrativos y de la Oferta Técnica y Económica, dentro del plazo de 24 horas hábiles desde la recepción del certificado de indisponibilidad técnica emitido por la Dirección de Compras y Contratación Pública.

Artículo 20º: La Admisibilidad de las ofertas estará a cargo de la Comisión Evaluadora y se dejará constancia en la respectiva "Acta de Admisibilidad" de la recepción e inclusión, en formato digital, de cada uno de los anexos administrativos, Técnicos y Oferta Económica solicitados en las presentes bases, o de su registro en el portal de Mercado Público, según sea el caso, dejando la constatación de errores u omisiones formales.

Primeramente, se procederá a constatar la remisión de todos los antecedentes requeridos para la presentación de la propuesta. La falta de cualquiera de los antecedentes requeridos será condición suficiente para no considerar la propuesta en el proceso de evaluación y adjudicación. En caso de que se compruebe el ingreso erróneo de alguno de éstos al portal, la comisión evaluará su aceptación y requerirá salvar el error conforme se establece en estas Bases.

Deberá, además, dejarse constancia en el acta del día y hora de la apertura, tanto técnica como económica, de la individualización de los oferentes y de cualquier otro hecho relevante. Se dejará constancia de los oferentes que cumplen y de quienes no cumplen con los requisitos establecidos de las presentes Bases, además de aquellos oferentes que estén afectados por una omisión o error formal.

Aquellas propuestas que acompañen la totalidad de los antecedentes señalados anteriormente, serán sometidas al proceso de evaluación que estará a cargo de la comisión evaluadora señalada en el art 21 de las presentes bases.

La oferta de aquel proponente que en definitiva no haya acompañado alguno de los antecedentes exigidos en estas bases será declarada inadmisibles, comunicándose tal decisión sin más trámite, sin que se proceda a la evaluación de su oferta.

8.- EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

Artículo 21º: Las propuestas serán evaluadas por una comisión evaluadora integrada por a lo menos 3 funcionarios del INJUV. Los integrantes de la comisión evaluadora no podrán tener conflictos de intereses con los oferentes, de conformidad con la normativa vigente al momento de la evaluación. **Cada integrante de la Comisión suscribirá una declaración jurada en la que exprese no tener conflicto de interés alguno en relación a los actuales o potenciales oferentes en el respectivo proceso licitatorio.** En el evento de que un conflicto de interés sólo se hiciese patente con posterioridad a la apertura de las ofertas, el integrante afectado por dicho conflicto deberá abstenerse de participar en la comisión, debiendo poner en conocimiento de su superior jerárquico la implicancia que le afecta, en ejercicio del Artículo 62 N°6 de la Ley N°18.575 y del Artículo 12 de la Ley N°19.880. En dicho evento, el funcionario deberá ser remplazado por otro funcionario idóneo, mediante acto administrativo dictado por la autoridad competente. Asimismo, la designación de la Comisión Evaluadora se ajustará a la Directiva de Contratación Pública N°14. La designación de la comisión evaluadora se publicará en www.mercadopublico.cl. La Comisión tendrá facultades para aceptar propuestas que presenten defectos menores de forma, que constate en el proceso de evaluación, siempre que ello no confiera a los oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores; de igual forma podrá rechazar las ofertas que no se ajusten a las Bases, de forma previa a la evaluación técnica y económica. Durante la etapa de evaluación el INJUV podrá verificar todos aquellos antecedentes que estime pertinentes con el objeto de asegurar una correcta evaluación de las propuestas. Todas las consultas que efectúe la Comisión se realizarán por medio de publicación en el Portal de Mercado Público.

Artículo 22º: La Comisión Evaluadora efectuará la evaluación de las propuestas otorgando puntaje y ponderación en conformidad a lo dispuesto por los **Criterios De Evaluación** siguientes:



ÍTEM		PONDERACIÓN	PUNTAJE PONDERADO
1. CRITERIOS TÉCNICOS.		67%	67
1.1	Experiencia en proyectos similares	20%	20
1.2	Propuesta Técnica	30%	30
1.3	Convenios de derivación que atienden población joven	7%	7
1.4	Antecedentes Equipo de trabajo	10%	10
2. CRITERIOS ECONÓMICOS.		25%	25
2.1	Propuesta Económica	25%	25
3. CRITERIO ADMINISTRATIVO		8%	8
3.1	Cumplimiento de requisitos formales	2%	2
3.2	Multas ante la inspección del trabajo	2%	2
3.3	Programa de Integridad y Compliance	2%	2
3.4	Asistencia a reunión informativa	2%	2
TOTAL:		100%	100

1. **CRITERIOS TÉCNICOS (67%):** La evaluación técnica estará compuesta por los siguientes factores de evaluación:

1.1 EXPERIENCIA EN PROYECTOS SIMILARES (20%).

La experiencia del proveedor se evaluará entregando puntajes de acuerdo con la cantidad de proyectos de características similares ejecutados, durante los últimos 4 años, sea en instituciones públicas como privadas. Se asignarán según el siguiente detalle:

Experiencia en proyectos similares	Puntaje Máximo	Puntaje Ponderado
Más de 5 proyectos ejecutados en los últimos 4 años	100	20.0
Entre 3 y 5 proyectos ejecutados en los últimos 4 años	50	10.0
Entre 1 y 2 proyectos ejecutados en los últimos 4 años	25	0.50
No informa o no se puede demostrar	0	0.0

Consideraciones:

- La información de este criterio debe ser comprobable. El proveedor deberá acreditar adjuntando: órdenes de compra, facturas con detalle del servicio, contratos, u cualquier otro documento que permita corroborar fehacientemente la información. Completar ANEXO N°2.
- En el caso de la oferta de una unión temporal de proveedores, se estará a la experiencia que ésta desee presentar, sea de todos o algunos de sus integrantes.
- Los documentos de respaldo deberán ser presentados en su oferta inicial y no serán solicitados por foro inverso, por lo cual en caso de no presentar documentos de acreditación estos no serán considerados dentro de la evaluación. En caso de presentar órdenes de compra, no es necesario adjuntar la misma, sino que identificar su respectivo ID el que será verificado por la comisión evaluadora.

1.2 PROPUESTA TÉCNICA (30%).

En este apartado se debe detallar la Propuesta Técnica considerando el modelo de Intervención Chat Hablemos de Todo. Para lo anterior se deberá completar el ANEXO N°3: Propuesta técnica y se entregarán puntajes a partir de los siguientes cumplimientos:



Factor	Cumplimiento	Puntaje
A. Propuesta técnica horario de atención	El presente factor evaluarás la cantidad horas de atención ofrecidos, el cual NO puede ser menor a 51 horas, de acuerdo a la siguiente fórmula de cálculo: $\frac{\text{Horario de atención ofertado por el proveedor I}}{\text{Máximo horario de atención ofertado por proveedor}} \cdot 100$	100
	El oferente que presente una propuesta técnica de horario de atención inferior a 51 horas semanales, su oferta será descartada del proceso de evaluación y DECLARADA INADMISIBLE .	
B. Anonimización de conversaciones	Se establecen mecanismos y procedimientos efectivos para la entrega a INJUV de todas las conversaciones de manera anonimizada resguardando la confidencialidad y seguridad de la información.	100
	No se establecen mecanismos y procedimientos efectivos para la entrega a INJUV de todas las conversaciones de manera anonimizada resguardando la confidencialidad y seguridad de la información.	0
C. Requerimientos técnicos, infraestructura e implementación opcionales	Cumple con 3 especificaciones opcionales de desarrollo definidas en el artículo 54° letra J) de las bases técnicas.	100
	Cumple con 2 de las 3 especificaciones opcionales de desarrollo definidas en el artículo 54°, letra j) de las bases técnicas.	50
	Cumple con 1 de las 3 especificaciones opcionales de desarrollo definidas en el artículo 54° letra J) de las bases técnicas	20
	No presenta especificaciones opcionales de desarrollo definidas en el artículo 54° letra J), de las bases técnicas.	0
D. Reportabilidad	Cumple con 3 especificaciones opcionales de reportabilidad definidas en el artículo 54° letra E), de las bases técnicas	100
	Cumple con 2 de 3 especificaciones opcionales de reportabilidad definidas en el artículo 54° letra E), de las bases técnicas.	50
	Cumple con 1 de 3 especificaciones opcionales de reportabilidad definidas en el artículo 54° letra E), de las bases técnicas.	20
	No entrega especificaciones opcionales de reportabilidad definidas en el artículo 54° letra E)	0

La fórmula de cálculo de la ponderación del subcriterio Cumplimiento de Propuesta Técnica (30%)

$$= (\text{Puntaje obtenido en los subfactores (A+B+C+D)})/4 \times 30\%$$

1.3. CONVENIOS DE DERIVACIÓN QUE ATIENDEN POBLACIÓN JOVEN (7%).

Para la evaluación de este criterio, el proveedor deberá presentar los convenios de derivación que atienda a población juvenil, públicos y/o privados. El proveedor que no presente ninguna información quedará inadmisibile. Se deberá completar **ANEXO N°4**.

Convenios de derivación que atienden población joven	Puntaje	Puntaje Ponderado
La institución cuenta con al menos 20 convenios de derivación con instituciones que atienden a población joven entre 15 a 29 años,	100	7.00
La institución cuenta con al menos 15 convenios de derivación con instituciones que atienden a población joven entre 15 a 29 años	50	3.50
La institución cuenta con menos de 10 convenios de derivación con instituciones que atienden a población joven entre 15 a 29 años	25	1.75



La institución no cuenta convenios de derivación con instituciones que atienden a población joven entre 15 a 29 años.	0	0.00
---	---	------

1.4. ANTECEDENTES EQUIPO DE TRABAJO (10%).

Para la evaluación de este criterio, se considerará la información declarada en el **ANEXO N°5** con los CV y certificados y/o diplomas que acrediten estudios. La información que se deberá adjuntar a la oferta y podrá ser verificada por la Comisión Evaluadora.

ANTECEDENTES EQUIPO DE TRABAJO	Puntaje	Puntaje Ponderado
La propuesta supera los requisitos mínimos definidos en el artículo 54° letra H), puntos a, b, c, d y e, de las bases técnicas.	100	10
La propuesta cumple con los requisitos mínimos definidos en el artículo 54° letra H), puntos a, b, c, d y e de las bases técnicas.	50	0.5
La propuesta no cumple con los requisitos definidos en el artículo 54° letra H) de las bases técnicas. Oferta se declara inadmisibles.	0	0.0

Consideraciones: Las ofertas que no acrediten dichos antecedentes o que no completen debidamente el anexo correspondiente, serán **declaradas inadmisibles**, toda vez que no se solicitarán antecedentes vía foro inverso, al ser un requisito técnico mínimo.

2. CRITERIO ECONÓMICO (25%).

2.1. PROPUESTA ECONOMICA (PRECIO):

Para la evaluación de este criterio se considerará la siguiente fórmula:

$$Puntaje = \frac{Min\ precio\ ofertado}{precio\ ofertado\ proveedor\ i} \cdot 100$$

El valor para evaluar será el valor total del ofertado del **ANEXO N°6**, adjunto.

El "Min precio entre Proveedores" corresponde al mínimo precio entre Proveedores y el "precio proveedor i" corresponde al precio del proveedor a evaluar.

Los precios ofertados no podrán estar sujetos a reajustes.

El Licitante podrá no considerar las ofertas que no se estimen convenientes para sus intereses por presentar indicios de un acuerdo colusorio, lo que se entenderá, por ejemplo, cuando la oferta económica sea inferior a la mitad del precio promedio de las otras ofertas presentadas.

3. CRITERIO ADMINISTRATIVO (8%).

3.1 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES (2%).

La evaluación de este criterio se realizará a partir de la documentación y anexos solicitados al proponente en su oferta, de acuerdo con la siguiente tabla:

Criterio Administrativo	Puntaje	Puntaje Ponderado
Proveedor presenta toda documentación en tiempo y forma, hasta antes del cierre de recepción de ofertas.	100	2.0
Proveedor que haya incumplido los requisitos formales o haya omitido antecedentes o certificaciones al momento de presentar su oferta, aun cuando los haya acompañado con posterioridad al cierre de presentación de las ofertas, en virtud del artículo 56, del Reglamento de la Ley 19.886.	0	0.0



3.2 MULTAS ANTE LA INSPECCIÓN DEL TRABAJO (2%).

Los proponentes deberán presentar certificado de antecedentes laborales y previsionales (F30), relativo a la existencia o no de multas en la Inspección del Trabajo, ya sea por despidos injustificados, no respeto de la duración máxima de la jornada laboral, no pago de horas extraordinarias, o cualquiera otra causa que vulnere los derechos del trabajador, esto con sus actuales trabajadores o de trabajadores contratados dentro de los dos años anteriores a la fecha de presentación de la oferta. INJUV se reserva el derecho de confirmar la información proporcionada, evaluándose de acuerdo a la siguiente tabla:

Sustentabilidad de la oferta	Puntaje	Puntaje Ponderado
El oferente presenta información y no registra antecedentes que evidencie una o más multas en el certificado de antecedentes laborales y previsionales	100	2.0
El oferente no presenta información o presenta antecedente que evidencie una o más multas en el certificado de antecedentes laborales y previsionales.	0	0.0

3.3 PROGRAMA DE INTEGRIDAD Y COMPLIANCE (2%).

Este factor evaluará a las/os oferentes que cuenten con programas de integridad en cualquier sistema de gestión que contenga como objetivo prevenir y si resulta necesario, identificar y sancionar las infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos dentro de su organización, promoviendo una cultura de cumplimiento, conforme a la siguiente tabla: **(ANEXO N°7)**

Criterio	Puntaje	Puntaje Ponderado
Cuenta con programas de integridad y compliance que sean conocidos por el personal y adjunta los medios de verificación (instrumento de política, certificado de inducción o cualquier otro documento similar) para acreditar que son conocidos por estos.	100	2.0
No cuenta con programas de integridad y compliance que sean conocidos por el personal y/o no adjunta los medios de verificación para acreditar que son conocidos por estos.	0	0.0

3.4. ASISTENCIA A REUNIÓN INFORMATIVA (2%)

La evaluación de este criterio se realizará a partir de la información recopilada en el registro de participantes de la reunión informativa, la cual será levantada en "acta de reunión informativa" por la coordinación del programa Hablemos de Todo del INJUV.

Asistencia a reunión informativa	Puntaje	Puntaje
Proveedor asiste a través de una persona representante a la reunión informativa	100	2.0
Proveedor no asiste a través de una persona representante a la reunión informativa	0	0.0

Los puntajes obtenidos en los criterios mencionados serán ponderados por su porcentaje correspondiente y luego serán sumados entre sí para la obtención del puntaje. El oferente seleccionado será el que obtenga el mayor puntaje, producto de la sumatoria de todos los puntajes ponderados, correspondientes a cada criterio de evaluación, en una escala de puntaje de 1 a 100.

Artículo 23º: En caso de producirse un empate en el resultado final de la evaluación, el INJUV resolverá adjudicar el proceso de licitación al proponente que presente mejor ponderación en **condiciones de precio**. De mantenerse el empate, la licitación se adjudicará en el siguiente orden de preferencia:

1. Experiencia en proyectos similares
2. Antecedentes Equipo de trabajo
3. Convenios de derivación que atienden población joven



4. Cumplimiento de requisitos formales
5. Multas ante la inspección del trabajo
6. Programa de Integridad y Compliance

Bajo una nueva situación de empate, se establecerá una priorización de puntaje acorde al orden de postulación en portal www.mercadopublico.cl. Cabe señalar que la adjudicación sólo será posible en caso de que la propuesta con mayor puntaje total ponderado en la evaluación final de la oferta reciba una evaluación superior o igual al 60% del puntaje total ponderado de la evaluación final). No se adjudicará a oferentes evaluados bajo este rango. De suceder que todos los oferentes fuesen evaluados bajo el umbral antes mencionado, la licitación se declarará desierta. La Comisión de Evaluación de las Ofertas determinará, sobre la base de los criterios de evaluación, las notas ponderadas de las propuestas ordenándolas de mayor a menor. El Servicio se reserva el derecho de no seleccionar a ninguno de los proponentes, sin por ello incurrir en responsabilidad alguna respecto del proponente o proponentes afectados por esta decisión.

Artículo 24º: Contacto durante la evaluación. Durante el período de evaluación INJUV podrá contactar a través del sistema de información de compras públicas a los oferentes a fin de solicitar aclaraciones.

Artículo 25º: De la evaluación. La Comisión elaborará un “Acta o Informe de Evaluación” que será suscrita por todos los integrantes de la Comisión Evaluadora.

El Acta o Informe de evaluación deberá estar debidamente fundamentada, de conformidad a la regulación contenida en la Ley N°19.886, su Reglamento, así como en las presentes Bases, debiendo detallar, al menos, los siguientes aspectos:

- 1.- Las ofertas que fueron rechazadas al momento de la apertura y las razones para dicho rechazo.
- 2.- Los criterios y ponderaciones de evaluación utilizados en la revisión de las ofertas.
- 3.- Las ofertas que, fruto de la evaluación, deben declararse inadmisibles por no cumplir con los requisitos establecidos en las Bases, debiéndose especificar los requisitos incumplidos.
- 4.- La proposición de declaración de la licitación como desierta, cuando no se presentaren ofertas, o bien, cuando la comisión evaluadora determine que las ofertas presentadas no resultan convenientes a los intereses de la Entidad licitante.
- 5.- La asignación de puntajes en cada criterio y las fórmulas de cálculo aplicadas para la asignación de dichos puntajes.
- 6.- La designación expresa del proveedor que se propone como adjudicatario, indicándose los puntajes finales tanto de éste como del resto de los oferentes.
- 7.- La cantidad de consultas de aclaración de ofertas, en caso de que se hayan formulado.
- 8.- La propuesta de adjudicación, dirigida a la autoridad facultada para adoptar la decisión. En su caso, propondrá que la licitación se declare desierta.

Dicho informe deberá ser emitido dentro del plazo establecido en el cronograma de las presentes Bases.

9.- ADJUDICACIÓN DE LA LICITACIÓN:

Artículo 26º: El INJUV aceptará la oferta que haya obtenido el mayor puntaje de acuerdo con los criterios de evaluación contemplados en las presentes Bases, adjudicando la propuesta mediante resolución fundada en la que se especificarán los aludidos criterios y el oferente adjudicado, la que será publicada en www.mercadopublico.cl una vez que se encuentre totalmente tramitada. El INJUV notificará a través del portal Mercado Público la resolución de adjudicación a quien resulte adjudicado, e informará por este medio a los restantes proponentes que sus ofertas no han sido adjudicadas. Cuando la adjudicación no se realice dentro del plazo señalado en el cronograma de licitación el INJUV ingresará en el Portal Mercado Público las razones que justifican este hecho e indicará el nuevo plazo, según lo que establece el artículo 58, inciso 2 del Reglamento de la Ley N°19.886. El INJUV se reserva el derecho de rechazar todas las ofertas en caso de no ser convenientes a los intereses del Servicio, declarando desierta la licitación, por resolución fundada.

Artículo 27º: De las consultas y reclamos respecto a la Adjudicación: Las consultas sobre la adjudicación se deberán formular a través de correo electrónico compras@injuv.gob.cl y las respuestas se entregarán por el mismo medio en un plazo no superior a las 48 horas siguientes a efectuada la consulta, siempre que ello no ocurra en fin de semana o días festivos. Los proponentes no adjudicados que estimen pertinente efectuar algún reclamo podrán presentarlo a la Dirección Nacional del INJUV, por escrito y en un plazo máximo de 3 (tres) días, contados desde la fecha de adjudicación en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública. La respuesta del/la Director/a será remitida por carta, a más tardar dentro de los 5 (cinco) días hábiles siguientes de recibida la reclamación. No obstante, lo anterior, también podrán presentar dicha reclamación a través de los canales disponibles en el Sistema de Información de Compras y



Contratación Pública, www.mercadopublico.cl, en cuyo caso, la respuesta por parte de INJUV, se realizará por el mismo medio, en un plazo de 48 horas, luego de recibida la reclamación, siempre que ello no ocurra en fin de semana o días festivos.

Artículo 28º: Re-adjudicación. En caso de que el proveedor adjudicado se rehúse a aceptar la contratación, no entregue la garantía de fiel cumplimiento del contrato en el plazo establecido para estos efectos, no cumpla con los requisitos para contratar establecidos en las presentes Bases, se desista de su oferta o sea inhábil para contratar de acuerdo con los términos de la Ley 19.886 y su Reglamento, el INJUV podrá adjudicar al oferente que le siga en puntaje, de acuerdo a la evaluación de las propuestas, y así sucesivamente.

10.- ANTECEDENTES PARA LA SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

Artículo 29º: Una vez adjudicada la propuesta y notificado el adjudicatario se procederá a la redacción, firma, aprobación y publicación del contrato y de la resolución que lo aprueba en el Portal de Compras Públicas. El contrato tendrá una **vigencia de 24 meses** contados desde la total tramitación del acto administrativo que aprueba el contrato, o en la fecha que establezca el mencionado acto, sin perjuicio que la duración estará supeditada a la existencia de recursos disponibles, según lo establecido en la ley de presupuestos respectiva. Por razones de buen servicio y de continuidad de la función pública, el proveedor adjudicado podrá comenzar a prestar los servicios a partir de la fecha de adjudicación, aun cuando no se encuentre totalmente tramitada la resolución que apruebe el correspondiente contrato.

El adjudicatario deberá hacer entrega de los siguientes documentos para realizar la contratación:

Persona Jurídica	<ul style="list-style-type: none"> a) Encontrarse hábil en el registro de Proveedores del Estado (acreditación mediante Certificado de Inscripción en Mercado Público). b) Copia autorizada de Escritura Pública de Constitución de Sociedad, con el debido certificado de vigencia del Conservador de Bienes Raíces. c) Fotocopia simple de Rut de la persona jurídica. d) Copia autorizada de la personería del Representante Legal, junto con certificación vigente que el poder no ha sido revocado e) Copia simple de su cédula de identidad del representante legal, por ambos lados. f) Certificado actualizado de inscripción en el registro de personas jurídicas receptoras de fondos públicos, Ley 19.862. g) Certificado de Obligaciones Laborales, para acreditar que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años.
Persona Natural	<ul style="list-style-type: none"> a) Encontrarse inscrito y hábil en el registro de ChileCompra (acreditación mediante Certificado de Inscripción Registro de Proveedores). b) Copia de cédula de identidad por ambos lados.

En caso de que el adjudicatario no esté habilitado en el Registro Electrónico Oficial de Mercado Público, deberá inscribirse dentro del plazo de 3 días hábiles contados desde la notificación de la resolución de adjudicación totalmente tramitada. Se reitera que los antecedentes legales para poder ser contratado deberán estar disponibles en la ficha del proveedor de Mercado Público, o bien, ser entregados física o electrónicamente (compras@injuv.gob.cl) vía Oficina de Partes del Instituto Nacional de la Juventud (Nueva York N°9, Piso 5 Santiago Centro) o enviados por correo certificado al INJUV, a su domicilio de Nueva York N°9 piso 5, comuna de Santiago Centro, Santiago, dentro de los 3 días hábiles contados desde la notificación de la resolución de adjudicación totalmente tramitada.

Artículo 30º: Junto a la documentación anterior, previo a la firma del contrato, el proveedor adjudicado deberá entregar una garantía de fiel cumplimiento de la contratación, la que deberá cumplir con las siguientes características:

Tipo de Documento:	Boleta Bancaria de Garantía, Certificado de Fianza, Póliza de Seguro, Vale vista o cualquier otra que siendo pagadera a la vista y de carácter de irrevocable que asegure el pago de manera rápida y efectiva.
Beneficiario:	Instituto Nacional de la Juventud, RUT: 60.110.000-2



Vigencia Mínima:	Duración de contrato: 24 meses (730 días), aumentado en 60 días hábiles posteriores al término de la contratación
Moneda:	Peso chileno
Monto:	5% de valor total del Contrato.
Glosa:	"Garantiza el fiel y oportuno cumplimiento para la contratación del SERVICIO DE EJECUCIÓN DE ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" POR UN PERIODO DE 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD".
Forma de oportunidad de restitución:	Dentro de los 10 días hábiles posteriores a la fecha de su vencimiento, siempre que el proveedor acredite el pago de las obligaciones laborales y sociales del último mes en que se prestó el servicio. Será obligación del proveedor el retiro del documento en garantía, no responsabilizándose el INJUV por la tenencia de documentos con su posterioridad a dicho plazo o transcurridos 30 días desde su vencimiento.

El respectivo documento de garantía podrá entregarse física o electrónicamente. En caso de que se otorgue físicamente, deberá ser entregado en la Oficina de Partes de la Dirección Nacional del Instituto Nacional de la Juventud, ubicada en calle Nueva York N°9 piso 5, Santiago, RM, Chile, en un sobre cerrado singularizando de la siguiente manera:

"GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO"

INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD

"GARANTIZA EL FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DE LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" 2025 PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD.

Nombre del proveedor:

Contacto del proveedor:

Teléfono:

Correo electrónico:

Domicilio del proveedor:

En los casos en que se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la Ley N°19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firmas Electrónicas y Servicios de Certificación de dicha firma y podrá enviarse a la casilla compras@injuv.gob.cl.

Artículo 31º: En el evento que la contratación no se realice dentro del plazo estipulado por causas atribuibles al adjudicatario, el INJUV tendrá derecho a Re adjudicar la licitación al proponente que le siga en orden de prelación de acuerdo con el puntaje obtenido, o declararla desierta, conforme a lo establecido en las presentes Bases. En caso de ser necesario, se podrán ampliar los plazos de común acuerdo.

Artículo 32º: Entrada en Vigor. Para todos los efectos, los servicios podrán comenzar a coordinarse una vez que se encuentre adjudicada la presente licitación y el proveedor haya hecho entrega de la respectiva documentación para la suscripción del contrato. Sin perjuicio de lo anterior, El contrato entrará en vigencia una vez se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo (Resolución) que sancione el Contrato de prestación de Servicios que se suscriba y que INJUV emita la Orden de Compra y ésta haya sido aceptada por el adjudicatario en www.mercadopublico.cl. La duración del contrato será de 24 meses. Sin perjuicio de lo indicado y en conformidad a lo establecido en el artículo 129 del



Reglamento de la Ley N°19.886, se podrá prorrogar la vigencia del contrato, siempre que se den las condiciones establecidas en el citado reglamento.

Artículo 33°: De las modificaciones: El INJUV podrá requerir prestaciones adicionales a las originalmente contratadas, o disminuirlas, de común acuerdo con el contratista, en proporción al aumento de las prestaciones y a los límites establecidos en los artículos 129 y siguientes del Reglamento de la Ley N°19.886. Las modificaciones acordadas no podrán alterar el precio total de la contratación en más de un 30% (treinta por ciento), siempre que este último cuente con disponibilidad presupuestaria para ello. Así mismo, INJUV, podrá aumentar el plazo de ejecución del contrato o la Orden de Compra mientras se presente algún impedimento detallado en el artículo 129° del Reglamento de la Ley N°19.886.

Artículo 34°: Cesión de Derechos y Subcontratación. El adjudicatario no podrá, en caso alguno, ceder total o parcialmente los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de esta licitación, salvo que el INJUV lo autorice expresamente. El incumplimiento de lo preceptuado, faculta al INJUV a poner término anticipado a la contratación. Además, aun cuando no se prohíba subcontratar, ese hecho deberá ser comunicado previamente a la contraparte técnica, adjuntando una carta de compromiso en la que él subcontratista manifieste expresamente su aceptación de realizar la actividad encomendada en las condiciones señaladas por el proveedor de su oferta. La contraparte técnica podrá rechazar a la empresa subcontratada siempre que carezca, a su juicio, de idoneidad o se encuentre sujeta a alguna inhabilidad legal.

Artículo 35°: Todo gasto que se produzca debido a la ejecución del contrato, será de cargo del adjudicatario.

11. FACTURACIÓN, CONDICIÓN Y FORMA DE PAGO

Artículo 36°: El pago se efectuará previa recepción conforme de los productos y/o servicios y la entrega de la factura correspondiente, que tendrá las siguientes condiciones:

CONDICIONES DE PAGO	
FACTURACIÓN	La factura deberá extenderse a nombre de: <ul style="list-style-type: none"> - Instituto Nacional de la Juventud - RUT: 60.110.000-2 - Nueva York N°9 piso 5 Santiago Centro.
CONDICIÓN DE PAGO	En los antecedentes para el pago debe considerarse: <ul style="list-style-type: none"> • Factura del prestador, la que sólo será emitida una vez que los servicios se hayan ejecutado correctamente. • Copia de la orden de compra previamente aceptada. • Recepción conforme de la contraparte técnica, y respaldos de servicio. • Certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales, si corresponde. • Entrega de documentación de acuerdo a lo indicado en el artículo 62 de las presentes bases. <p><u>La factura no será recibida si no se presenta con la orden de compra correspondiente aceptada en sistema de información www.mercadopublico.cl</u></p>
FECHA DE PAGO	El INJUV pagará por los productos y/o servicios recibidos, dentro de los 30 días corridos siguientes a haberse recibido conforme la factura aceptada con los documentos requeridos, de acuerdo a la disponibilidad presupuestaria y la aprobación por parte del INJUV según lo indicado en las Bases, salvo que las facturas estén mal extendidas o que no se reincorporen los antecedentes propios de los servicios contratados, las cuales serán causales de devolución, por lo que el plazo de computar desde la fecha de emisión de la nueva factura o nota de crédito requerida, si procediere.
HITOS DEL PAGO	<ol style="list-style-type: none"> 1. Primer pago por el 12.5% del monto total adjudicado y entrega de informe de instalación. 2. Segundo pago por el 12.5% del monto total adjudicado y entrega de informe de reportería.



	<ol style="list-style-type: none"> 3. Tercer pago por el 12.5% del monto total adjudicado y entrega de informe de reportería 4. Cuarto pago por el 12.5% del monto total adjudicado y entrega de informe de reportería. 5. Quinto pago por el 12.5% del monto total adjudicado y entrega de informe de reportería. 6. Sexto pago por el 12.5% del monto total adjudicado y entrega de informe de reportería. 7. Séptimo pago por el 12.5% del monto total adjudicado y entrega de informe de reportería. 8. Octavo pago por el 12.5% del monto total adjudicado y entrega de informe de reportería.
FORMA DE PAGO	Transferencia electrónica.

Los montos que correspondan al ejercicio presupuestario del año 2026 y 2027, se encontrarán supeditados a que se consulten los recursos para ello, en la Ley de Presupuesto respectiva, y se cumplan las condiciones establecidas para los desembolsos.

Artículo 37º: Es condición esencial para cursar el posterior pago de servicios la presentación, por parte del proveedor, de la acreditación de pago al día de remuneraciones y cotizaciones de seguridad social de sus trabajadores dependientes. El proveedor deberá acreditar el cumplimiento de estas obligaciones al cumplirse la mitad del período de ejecución de la contratación, con un máximo de 6 meses, presentando los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de las obligaciones en dicha oportunidad y cada vez que el INJUV lo solicite, según se establezca en la Orden de compra. El incumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales del proveedor darán derecho al Servicio para dar por terminada la contratación, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que el oferente no podrá participar.

12.- SANCIONES Y MULTAS:

Artículo 38º: Sanciones y procedimiento:

a) Causales y sanción asociada:

El incumplimiento de las obligaciones del contrato por parte del proveedor podrá ser sancionado por el INJUV mediante la aplicación administrativa de multas, con excepción de casos de fuerza mayor que sean debidamente justificados por el proveedor. Las multas se aplicarán sin perjuicio del derecho del INJUV de recurrir ante los Tribunales Ordinarios de Justicia, a fin de hacer valor la responsabilidad del contratante incumplidor.

Causales	Multa
Incumplimiento de la prestación del servicio en cuanto a calidad respecto al Modelo de Intervención del Chat, para su verificación se aplicará una revisión de 10 conversaciones mensuales de forma aleatoria de las atenciones efectivas, por parte la supervisión técnica del programa quien, en caso de comentarios o dudas, podrá enviará un correo electrónico a la entidad ejecutora, la cual deberá remitir una respuesta formal vía correo electrónico a más tardar en 5 días hábiles, la contraparte técnica de INJUV deberá dar su conformidad.	1 UTM por cada día de atraso en el cumplimiento en la respuesta, con un máximo de 50 UTM.
No entrega de algún servicio solicitado, en los plazos establecido en las bases, será considerada una infracción cuando ocurra al menos en dos oportunidades dentro un mes, y que dicho incumplimiento quede establecido en correo electrónico por parte de la contraparte técnica de INJUV.	1 UTM por cada día de atraso en el cumplimiento, con un máximo de 50 UTM.
Incumplimiento en la entrega de informes asociados a pago que dé cuenta de los motivos de atención, género y edades de los usuarios, identificando las temáticas recurrentes.	1 UTM por cada incumplimiento, con un máximo de 5 UTM

El monto de las multas será descontado del pago que el INJUV deba efectuar al adjudicatario en las fechas más próximas.



Se entenderá que el contratante está en mora por el incumplimiento de los plazos establecidos en la contratación respectiva y cuando no haya cumplido cualesquiera de las obligaciones pactadas, para lo cual no será necesario requerimiento judicial previo.

b) Procedimiento para la Aplicación de Sanciones:

A continuación, se detalla el procedimiento asociado a la aplicación de las respectivas multas:

N°	Descripción de la Actividad
1	Detectado algún incumplimiento del contrato o de las Bases, el INJUV notificará inmediatamente de ello a la otra parte, por carta certificada, informándole sobre la sanción a aplicar y sobre los hechos en que aquélla se motiva. Dicha solicitud es ingresa de igual manera en Modulo de Gestión de contratos.
2	A contar de la notificación singularizada en el número anterior, el contratante tiene un plazo de 5 días hábiles para efectuar sus descargos por escrito ante la contraparte técnica del INJUV, acompañando todos los antecedentes que respalden su posición.
3	Vencido el plazo indicado en el número anterior sin que se haya presentado descargos, se aplicará la correspondiente sanción por medio de una resolución fundada del INJUV.
4	Si el adjudicatario ha presentado descargos dentro del plazo establecido para estos efectos, el INJUV tendrá un plazo de 15 días hábiles, contados desde la recepción del descargo del proveedor, para rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente. Al respecto, el rechazo total a parcial de los descargos del respectivo proveedor deberá formalizarse a través de la dictación de una resolución fundada, en la cual deberá detallarse el contenido y las características de la sanción a aplicar. La indicada resolución deberá notificarse al respectivo proveedor adjudicado personalmente o mediante carta certificada.
5	Recurso de reposición: El proveedor adjudicado dispondrá de un plazo de 5 días hábiles, contados desde la notificación de la resolución fundada singularizada en los números 3 y 4 anteriores, para impugnar dicho acto administrativo, debiendo acompañar todos los antecedentes que justifiquen eliminar, modificar o reemplazar la respectiva sanción. El INJUV tendrá un plazo no superior a 30 días hábiles para resolver el citado recurso.
6	La resolución que acoja el recurso podrá modificar, reemplazar o dejar sin efecto el acto impugnado. Ahora bien, en el evento de que la sanción sea finalmente cursada, sea total a parcialmente, ésta se hará efectiva mediante descuentos en los pagos más próximos que el INJUV deba efectuar al proveedor.

13.- MODIFICACIÓN O TERMINACIÓN ANTICIPADA DE LA CONTRATACIÓN:

Artículo 39º: El contrato podrá modificarse o terminarse anticipadamente, por las siguientes causales:

1. La resciliación o mutuo acuerdo entre las partes, siempre que el Proveedor no se encuentre en mora de cumplir sus obligaciones.
2. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante.
3. El 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.
4. La muerte o incapacidad sobreviniente de la persona natural, o la extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratista.
5. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
6. Manifestación de voluntad de uno de los contratantes, formalizada mediante carta certificada enviada al domicilio de la otra parte con una anticipación mínima de 60 días a la fecha de término deseada.
7. Si el adjudicatario, sus representantes, o el personal dependiente de aquél, no observaren el más alto estándar ético exigible, durante la ejecución del respectivo contrato, o propiciaren prácticas corruptas.
8. En caso de que las leyes de presupuesto para los ejercicios presupuestarios para los años 2026 y 2027, no contemplen presupuesto suficiente para efectuar los desembolsos correspondientes.
9. La imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados, cuando no sea posible modificar el contrato conforme al Reglamento de la Ley N°19.886 y a las presentes bases.

Para la aplicación de todas las causales de término anticipado previamente señaladas, salvo la del N°1, procederá el procedimiento de aplicación de sanciones regulado en las presentes Bases. Resuelto el Término Anticipado del Contrato, no operará indemnización alguna para el adjudicatario, debiendo el INJUV concurrir al pago de las obligaciones ya cumplidas que se encontraren insolutas a la fecha de liquidación del contrato.

La resolución que disponga el término anticipado del contrato, o su modificación, deberá ser fundada y publicarse en el Sistema de Información Mercado Público.



Se entenderá como incumplimiento grave de las obligaciones del oferente las siguientes acciones:

1. Cuando el número de multas aplicadas llegue a tres o más, en un período de un mes.
2. Cuando se incumplan los estándares técnicos de calidad ofrecidos por la adjudicataria en la oferta.
3. La negativa, sin causa justificada, de prestar cualquiera de los servicios a los que se hubiere comprometido en su oferta, que sean procedentes.
4. La cesión o traspaso a cualquier título de la contratación.
5. Las demás que establezca la contratación

En el período que transcurra entre la notificación del término anticipado de la contratación y la nueva adjudicación del servicio, el proveedor estará obligado a prestar el servicio adjudicado, a solicitud del INJUV, y éste, por su parte, podrá hacer cobro de la Boleta de Garantía de cumplimiento de contrato, debiendo pagar al proveedor hasta el último día en que efectivamente realizó el servicio para el que fue contratado. Lo anterior se aplicará sin perjuicio de las acciones que el INJUV pueda ejercer para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución del contrato, en ambos casos, con la correspondiente indemnización de perjuicios. En caso de terminar anticipadamente el contrato el INJUV se reserva el derecho a aplicar lo dispuesto en el artículo 8 quáter de la Ley N°19.886 o llamar a una nueva licitación pública para proveer el servicio.

Contraparte Técnica:

Asumirá el rol de contraparte técnica el o la Coordinadora Nacional del Programa Hablemos de Todo, o en su defecto quien lo subroge, a quien corresponderá:

- Supervisar y controlar la entrega de los servicios de acuerdo con los requerimientos técnicos y en los plazos establecidos.
- Proporcionar la información necesaria para la prestación a la entidad que se emita la Orden de Compra.
- Revisar y aprobar la entrega de los productos y/o servicios en forma previa al pago.
- Solicitar a la autoridad competente la aplicación de multas en caso de incumplimiento.
- Realizar la supervisión técnica y administrativa del presente acuerdo, controlando la ejecución y desarrollo del servicio, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos señalados en las bases técnicas y los plazos establecidos. Para ello, y sin que esta enumeración sea taxativa:
 - Acompañamiento en la intervención a través de reuniones de coordinación y análisis de casos.
 - Supervisiones al servicio entregado, a través de llamados telefónicos, visitas en terreno, "cliente oculto/a", análisis de llamados, entre otros.
 - Asesoría técnica en cuanto a los casos y en el ámbito de ejecución de la prestación de servicio especializada.
- Dar respuesta a las consultas planteadas por el proveedor.
- Evaluar que las/los técnicos y Profesionales cumplan con los perfiles que se establecen definidos en las bases y propuestas.
- Verificar el cumplimiento de los plazos de entrega de los productos y/o servicios requeridos; saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social

Saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social:

En caso de que la empresa adjudicada registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago producto de esta licitación deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo la empresa acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución de las prestaciones, con un máximo de seis meses. Para ello deberá presentar un certificado emitido por la Inspección del Trabajo, o un organismo idóneo, de cumplimiento de obligaciones laborales y de seguridad social, planillas de pago de cotizaciones previsionales y copia de las liquidaciones de sueldos debidamente firmadas por el trabajador. En caso de que el adjudicatario no acredite oportunamente el cumplimiento de las obligaciones ante dichas, el INJUV podrá retener los pagos que tenga a favor de éste y pagar con ellos al trabajador o institución previsional acreedora.

14.- SOLUCIÓN E INTERPRETACIÓN DE CONTROVERSIAS:

Artículo 40º: El (La) Director(a) Nacional del INJUV queda facultado para resolver e interpretar cualquier duda o discrepancia en la aplicación de las presentes Bases y contratación o convenio a suscribir entre el Instituto Nacional de la Juventud y el oferente adjudicado. Las presentes Bases Administrativas, las Bases Técnicas, Bases Económicas y la contratación respectiva se interpretarán en forma armónica de manera que exista entre todos ellos la debida correspondencia. Todos los documentos relativos a la licitación se interpretarán siempre en el sentido de la más perfecta



elaboración y ejecución de la propuesta, de acuerdo con las reglas de la ciencia y la técnica aplicables según sea el caso particular de que se trate. En caso de discrepancia en la interpretación primará lo dispuesto en las Bases Administrativas o Técnicas por sobre lo establecido en la oferta del adjudicatario y la contratación. Cualquier falta, descuido u omisión de los oferentes o adjudicatario en la obtención de información y estudio de los documentos relativos al proceso de licitación, no los exime de la responsabilidad de apreciar adecuadamente los costos necesarios para la elaboración y desarrollo de su propuesta o prestación del servicio. Por lo tanto, serán de su cargo todos los costos en que incurran para corregir faltas, errores, descuidos u omisiones resultantes de su análisis e interpretación de la información disponible o que se obtenga.

Artículo 41º: Toda controversia que se suscite entre la aprobación de las Bases de licitación y su adjudicación será sometida a conocimiento del Tribunal de Contratación Pública.

15.-UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES

Artículo 42º: La Unión Temporal de Proveedores deberá dar cumplimiento a lo siguiente:

- a) Estará integrada por una o más empresas de menor tamaño.
- b) Su objetivo es unirse para la presentación de una oferta en caso de licitaciones o convenio marco, o para la suscripción de un contrato, en caso de una contratación directa, sin que sea necesario constituir una sociedad.
- c) Se constituye exclusivamente para un proceso de compra en particular. Su vigencia no podrá ser inferior a la del contrato adjudicado, incluyendo su renovación o prórroga.
- d) Deberá materializarse por escritura pública. Sin embargo, cuando se trate de adquisiciones inferiores a 1.000 UTM, el acuerdo en que conste la unión podrá materializarse por instrumento público o privado.
- e) Los proveedores deberán establecer en el instrumento que formaliza la unión la solidaridad entre los integrantes respecto de todas las obligaciones que se generen con la Entidad licitante, y el nombramiento de un representante o apoderado común con poderes suficientes para representarlos en conjunto.

Cada proveedor de dicha unión temporal deberá inscribirse en el registro de proveedores para suscribir el respectivo contrato y emisión de orden de compra.

Al momento de la presentación de las ofertas, los integrantes de la unión determinarán que antecedentes presentarán para ser considerados en la evaluación respectiva, siempre y cuando lo anterior no signifique ocultar información relevante para la ejecución del respectivo servicio que afecte a alguno de los integrantes de esta. Las causales de inhabilidad para la presentación de las ofertas, para la formulación de la propuesta o para la suscripción de la convención, establecidas en la legislación vigente, afectarán a cada integrante de la unión individualmente considerado. En caso de afectar una causal de inhabilidad a algún integrante de la unión, ésta deberá decidir si continuará con el respectivo procedimiento de contratación con los restantes integrantes no inhábiles de la misma o se desiste de su participación en el respectivo proceso.

16.- PACTO DE INTEGRIDAD:

Artículo 43º: El oferente declara que, por el sólo hecho de participar en la presente licitación, acepta expresamente el presente pacto de integridad, obligándose a cumplir con todas y cada una de las estipulaciones que contenidas el mismo, sin perjuicio de las que se señalen en el resto de las Bases de licitación y demás documentos integrantes. Especialmente, el oferente acepta el suministrar toda la información y documentación que sea considerada necesaria y exigida de acuerdo a las presentes Bases de licitación, asumiendo expresamente los siguientes compromisos:

- 1.- El oferente se obliga a no ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a ningún funcionario público en relación con su oferta, con el proceso de licitación pública, ni con la ejecución de él o los contratos que eventualmente se deriven de la misma, ni tampoco a ofrecerlas o concederlas a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en el proceso licitatorio, en su toma de decisiones o en la posterior adjudicación y ejecución del o los contratos que de ello se deriven.
- 2.- El oferente se obliga a no intentar ni efectuar acuerdos o realizar negociaciones, actos o conductas que tengan por objeto influir o afectar de cualquier forma la libre competencia, cualquiera fuese la conducta o acto específico, y especialmente, aquellos acuerdos, negociaciones, actos o conductas de tipo o naturaleza colusiva, en cualquier de sus tipos o formas.
- 3.- El oferente se obliga a revisar y verificar toda la información y documentación, que deba presentar para efectos del presente proceso licitatorio, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar la veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia de la misma.
- 4.- El oferente se obliga a ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, ética, moral, buenas costumbres y transparencia en el presente proceso licitatorio.



5.- El oferente manifiesta, garantiza y acepta que conoce y respetará las reglas y condiciones establecidas en las Bases de licitación, sus documentos integrantes y él o los contratos que de ellos se derivase.

6.- El oferente se obliga y acepta asumir, las consecuencias y sanciones previstas en estas Bases de licitación, así como en la legislación y normativa que sean aplicables a la misma.

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

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

II. BASES TÉCNICAS

Artículo 44º: Objetivos de la licitación.

El Instituto Nacional de la Juventud invita a personas naturales y jurídicas a participar en la licitación pública para la contratación del **SERVICIO DE EJECUCIÓN DE ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT “HABLEMOS DE TODO” POR UN PERIODO DE 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD.**

Artículo 45º: Antecedentes Generales:

El Instituto Nacional de la Juventud, en el marco de su eficiente gestión y con el objeto de dar cumplimiento al mandato establecido en su Ley Orgánica, requiere del **SERVICIO DE EJECUCIÓN DE ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT “HABLEMOS DE TODO” POR UN PERIODO DE 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD,**

Las presentes especificaciones técnicas, son de carácter mínima, debiendo el proveedor garantizar un servicio completo según lo requerido, cumpliendo a cabalidad con lo especificado para ello tendrá acceso al Modelo de Intervención del Chat actual (**ANEXO N°9**).

Artículo 46º: Objetivos Específicos:

Se requiere la contratación del **SERVICIO DE EJECUCIÓN DE ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT “HABLEMOS DE TODO” POR UN PERIODO DE 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD,** de acuerdo con las siguientes especificaciones técnicas:

GENERALIDADES. En la presente licitación, el Instituto Nacional de la Juventud convoca a los proveedores para que presenten sus propuestas, destinadas a la ejecución del chat de apoyo psicosocial del Programa Hablemos de Todo del INJUV. El programa cuenta con un modelo y protocolos de intervención definidos en el **ANEXO N°9**. Dado lo anterior, se espera que el oferente haga una propuesta de valor en torno al aseguramiento de la calidad del servicio, reportería y seguimiento, y en torno a los protocolos de derivación y de las instituciones que formen parte de la red para derivaciones, durante 24 meses de ejecución.

Los oferentes deberán presentar una Propuesta Técnica mediante el **ANEXO N°3**, siguiendo lo indicado en las presentes Bases Técnicas y en el **ANEXO N°8**, abordando los siguientes puntos. Cada punto de la propuesta debe cumplir con todos los requisitos establecidos en las Bases Técnicas. Las propuestas serán declaradas inadmisibles si omiten alguno de los aspectos mínimos especificados en las bases o en el **ANEXO N°3**, en los puntos a, b, c, d, e, f, g, h y j.

REQUISITO TÉCNICO	DETALLE
a) Modelo de Intervención:	Describir el modelo de atención y los enfoques a utilizar. En caso de no estipular algunos de los aspectos mínimos establecidos en las bases, la propuesta quedará inadmisibile.
b) Modelo de gestión:	Describir estimación de la demanda y estrategias para mantener la calidad de la atención propuesta, incluyendo monitoreos internos, estructura de gestión buscando asegurar la confidencialidad, seguridad de la información, supervisión, reportes e informes señalados en las presentes bases En caso de no estipular algunos de los aspectos mínimos establecidos en las bases, la propuesta quedará inadmisibile.



c) Propuesta de horario de atención:	Desarrollar su propuesta de trabajo de horario justificado teórica y empíricamente, con un plan de trabajo y presupuesto adecuados considerando como mínimo 51 horas semanales. En caso de no estipular algunos de los aspectos mínimos establecidos en las bases, la propuesta quedará inadmisibles.
d) Modelo de Derivación:	Describir estrategia de derivación considerando lo estipulado en las bases. En caso de no estipular algunos de los aspectos mínimos establecidos en las bases, la propuesta quedará inadmisibles.
e) Reportabilidad:	Describir los informes y accesos para el seguimiento y entrega de informes y bases de datos definidos en las bases En caso de no estipular algunos de los aspectos mínimos establecidos en las bases, la propuesta quedará inadmisibles.
f) Plan de contingencias:	Describir las acciones y planes a ejecutar para asegurar la continuidad del servicio ante contingencias. En caso de no estipular algunos de los aspectos mínimos establecidos en las bases, la propuesta quedará inadmisibles.
g) Requerimientos técnicos, infraestructura e implementación opcionales:	Describir cumplimiento de requerimientos técnicos, infraestructura e implementación requerida según lo establecido en las bases En caso de no estipular algunos de los aspectos mínimos establecidos en las bases, la propuesta quedará inadmisibles.
h) Política de Seguridad:	Describir la política y planes de seguridad a implementar en el marco del servicio para asegurar la confidencialidad, seguridad de la información, supervisión, reportes e informes señalados en las presentes bases En caso de no estipular algunos de los aspectos mínimos establecidos en las bases, la propuesta quedará inadmisibles.
i) Anonimización de conversaciones:	Describe mecanismos y procedimientos efectivos para la entrega a INJUV de todas las conversaciones de manera anonimizada resguardando la confidencialidad, y seguridad de la información. Sujeta a evaluación del subcriterio Cumplimiento de Propuesta Técnica
j) Plan de trabajo:	Describir plan de trabajo de las principales actividades del proyecto, identificando el mes o meses de ejecución y verificadores, identificando al principal objetivo específico que contribuye lograr. En caso de no estipular algunos de los aspectos solicitados en el apartado "Plan de trabajo" del anexo N°3, la propuesta quedará inadmisibles.

Las ofertas que no presente propuesta técnica en el ANEXO N°3 serán declaradas inadmisibles.

Artículo 47º ESPECIFICACIONES TÉCNICAS.

El Chat Hablemos de Todo se ejecuta mediante un modelo de intervención predeterminado (ANEXO N°9), que será entregado por INJUV al ejecutor, con los protocolos y lineamientos específicos que deben cumplirse en la atención el cual es actualizado cada año. El chat Hablemos de Todo, tiene como principales características el que es gratuito, anónimo y confidencial. Se puede acceder éste a través de cualquier dispositivo con acceso a navegación web, a través del sitio del programa www.hablemosdetodo.injuv.gob.cl

El inicio efectivo del servicio deberá implementarse a partir del 01 de marzo de 2025 en el horario que será confirmado e informado por la contraparte técnica del INJUV. Por cuanto el o la adjudicataria deberá prever la correcta preparación y ejecución del servicio con anterioridad a la fecha señalada.

Artículo 48º Objetivos de la ejecución del chat de apoyo psicosocial Hablemos de Todo INJUV

- **Objetivo General:** Proporcionar contención y disponibilizar información basada en evidencia, dirigido a jóvenes entre 15 y 29 años que promueva conductas de bienestar y autocuidado, individual y colectivo, para su salud. Se enmarca en fomentar la participación e inclusión social de las juventudes y buscar soluciones a los problemas juveniles, principalmente a los grupos vulnerables. Mediante la implementación un eje territorial y otro digital que considera la implementación de un chat de atención psicosocial atendido por un equipo de profesionales de la psicología.
- b. **Objetivos específicos:**



- Informar y orientar a través del chat de atención psicosocial de Hablemos de Todo a aquellas consultan que respondan a una inquietud puntual de la usuaria o usuario, entregando la información basada en evidencia necesaria y las redes de apoyo a las cuales puede acudir quien realice la consulta
- Contener emocionalmente a través del chat de Hablemos de Todo a aquellas consultas que requieran atención psicosocial, evaluando el nivel de riesgo en que se encuentra la usuaria o usuario y cómo movilizarles hacia la solución de su problema
- Derivar de forma asistida a la Red de Apoyo de la Mesa Intersectorial Hablemos de Todo u otras organizaciones con las que el ejecutor mantenga convenios con previa aprobación de INJUV, aquellos casos de alta complejidad en base a los protocolos establecidos.
- Generar reportería de los datos recabados por la plataforma, que den cuenta de los motivos de atención, género, edad y región de consultantes (información mínima), identificando además las temáticas recurrentes y la efectividad de las respuestas según percepción de las y los jóvenes.
- Colaborar, en conjunto con el equipo INJUV, en la elaboración de protocolos de derivación de casos de alta complejidad, a la Red de Apoyo de la Mesa Intersectorial Hablemos de Todo (conjunto de instituciones del ámbito público y privado que el Instituto Nacional de la Juventud ha identificado previamente) y organizaciones externas que se consideren pertinentes.
- Brindar acompañamiento para resolver dudas o necesidades de consultantes, a través de información y asesoría pertinente de la oferta disponible, así como aspectos legales respecto a cada uno de los temas tratados en la plataforma. Para el logro de este objetivo, el proponente deberá formar parte de la Mesa Intersectorial Hablemos de Todo convocada por INJUV.
- Apoyar la actualización, bajo la supervisión del equipo INJUV, del modelo de intervención del chat para su implementación 2025.
- Participar de las instancias formativas coordinadas por INJUV para la mejora continua de la atención del chat de atención psicosocial.

Artículo 49º: Público objetivo

El programa y el chat Hablemos de Todo está orientado a la población joven, definida como aquellas personas que tengan de 15 a 29 años que requieran contención, información y/u orientación respecto a las temáticas que aborda el programa.

Artículo 50º: Enfoques de la intervención

El Ejecutor deberá realizar la intervención, considerando como mínimo la perspectiva de juventudes, el enfoque de derechos humanos, la perspectiva de género, enfoque de curso de vida y modelo bioecológico, siendo obligatorio mantener a sus profesionales capacitadas y capacitados en estas temáticas, así como también supervisar el cumplimiento de su implementación en cada una de las consultas recibidas en el chat Hablemos de Todo. Además, puede incluir otros enfoques, como el enfoque Intercultural, pero es un requisito obligatorio que maneje los señalados a continuación:

a. Perspectiva de juventudes

Adoptar una perspectiva de juventudes es buscar el empoderamiento y bienestar de las personas jóvenes, a través de acciones que promueven la ampliación de sus oportunidades y el ejercicio pleno de sus derechos y permitan deconstruir las relaciones de poder que limitan su autonomía. El chat Hablemos de Todo trabaja con esto de base.

Tanto INJUV, como el Programa Hablemos de Todo, busca promover una transversalización de la perspectiva de Juventudes, para romper los estereotipos y estigmas de lo que supone que es “ser una persona joven”. De esta forma, toda interacción que ocurra en el Chat Hablemos de Todo, debe tomar en cuenta las barreras que enfrentan las juventudes para participar, para ser tomadas en cuenta y ejercer sus derechos, eliminando la visión adulto centrista de la interacción. Este concepto hace referencia a la existencia de una relación social asimétrica entre niños, niñas, adolescentes y jóvenes con las personas adultas, quienes ostentarían el poder y serían el modelo de referencia para la visión del mundo, dejando fuera las realidades, problemáticas, necesidades y opiniones de las juventudes en la agenda pública, imposibilitando una articulación intergeneracional y promoviendo la discriminación estructural por edad a las juventudes o “edadismo”.

Entre las problemáticas que afectan a las juventudes solo por su edad, se encuentran: la discriminación, infantilización, patologización de la juventud, clientelización de las juventudes, estigmatización, homologación de las juventudes, control y represión, estrategias no interseccionales enfocadas en las juventudes, invisibilización de su diversidad, barreras para la participación activa en las decisiones que les implican, condicionamiento de sus derechos por su edad,



injusticias intergeneracionales, criminalización, falta de acceso a servicios públicos, imposición de esquemas/roles anacrónicos.

Los pilares de la perspectiva de juventudes son los siguientes:

- 1) Pluralidad: Reconocer la diversidad en “las juventudes”, razón por la que nos referimos al concepto de manera plural.
- 2) Interseccionalidad: Reconocer cruces de identidades y heterogeneidad interna de grupos sociales.
- 3) Relacionalidad: Comprender que la o el joven no existe de forma autónoma y aislada al contexto en el que se desenvuelve.
- 4) Participación: Reconocer el rol activo de las juventudes, como actores estratégicos para transformar sus propias circunstancias.
- 5) Territorialización: Comprender los territorios y personas que los habitan y cómo, analizando las relaciones, representaciones, prácticas y roles que obstaculizan o potencian sus capacidades, impulsando la participación juvenil en igualdad de condiciones, de acuerdo con sus intereses, uso, apropiación y significación del territorio.

En este contexto, el Programa Hablemos de Todo, mediante un Enfoque de Juventudes, busca acabar con esos estereotipos y que se reconozca la autonomía de las personas jóvenes y los aportes que pueden hacer a la sociedad desde sus propias capacidades, entendiendo que las problemáticas que enfrentan no derivan exclusivamente de su edad, sino que provienen de las condiciones sociales que no garantizan vivir y transitar la juventud de forma saludable y digna.

INJUV reconoce a las juventudes como actores y actrices centrales de esta sociedad, como personas completas, complejas, diversas y libres, ya que concebir a las personas jóvenes como un todo homogéneo es un error y, así mismo, es ingenuo pensar que existe una sola manera de abordar a personas tan diversas en sus realidades.

b. Enfoque de Derechos Humanos

El Chat Hablemos de Todo trabaja por la promoción del respeto hacia adolescentes y jóvenes, velando por un acompañamiento activo en esta etapa vital. Esto se deriva del reconocimiento de los adolescentes y jóvenes como sujetos de derechos humanos, e individuos a los que se les debe garantizar el pleno ejercicio de su ciudadanía y la igualdad efectiva sin discriminación alguna.

Dicha orientación se basa en la Declaración Universal de Derechos Humanos, teniendo en cuenta también la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño, Niña y Adolescentes (CIDN), ratificada por Chile en 1990. La CIDN define 4 principios rectores: 1) La no discriminación; 2) El interés superior del niño; 3) Su supervivencia, desarrollo y protección, y 4) Participación en las decisiones que les afecten.

Debido a que la convención cuenta con 54 artículos, fue necesario resumirlos en 10 derechos principales:

- a. Derecho a la igualdad, sin distinción de raza, religión o nacionalidad.
- b. Derecho a una protección especial para que puedan crecer física, mental y socialmente sanos y libres.
- c. Derecho a tener un nombre y una nacionalidad.
- d. Derecho a una alimentación, vivienda y atención médica adecuadas.
- e. Derecho a educación y atenciones especiales para los niños y niñas con discapacidad.
- f. Derecho a comprensión y amor por parte de las familias y de la sociedad.
- g. Derecho a una educación gratuita y derecho a divertirse y jugar.
- h. Derecho a atención y ayuda preferentes en caso de peligro.
- i. Derecho a ser protegido contra el abandono y trabajo infantil
- j. Derecho a recibir una educación que fomente la solidaridad, la amistad y la justicia entre todo el mundo.

A su vez, el artículo 12 de la CIDN, refiere que cuando los adultos tomen decisiones que afecten a los niños, niñas y adolescentes, éstos tienen derecho a manifestar lo que creen que debería suceder y a que se tomen en consideración sus opiniones. La Convención anima a los adultos a escuchar sus opiniones y a considerarlos en la toma de decisiones, reconociendo que el nivel de participación de un niño, niña y adolescente en las decisiones debe ser adecuado su madurez. Así, el Comité de los Derechos del Niño (2009) recuerda que, aunque los niños, niñas y adolescentes se encuentran jurídica y socialmente bajo la autonomía de los adultos, son sujetos de derecho. De esta forma ninguno de los derechos de la CIDN podrá aplicarse íntegramente si no se respeta el derecho a la escucha.

Por tanto, Hablemos de Todo buscará propiciar la participación tanto de adolescentes como jóvenes, reconociéndoles como actores estratégicos del desarrollo, puesto que pueden aportar con perspectivas y experiencias útiles a la sociedad atendiendo a su capacidad innovadora, creativa y de transformación de su entorno.

c. Perspectiva de género

De acuerdo a la OMS (s.f.) el género interactúa con el sexo biológico, pero es un concepto distinto que se refiere a los roles, las características y oportunidades definidos por la sociedad que se consideran apropiados para los hombres, las mujeres, los niños, las niñas y las personas con identidades no binarias. El género es también producto de las relaciones



entre las personas y puede reflejar la distribución de poder entre ellas. No es un concepto estático, sino que cambia con el tiempo y del lugar.

Podemos entender el género como una construcción sociocultural realizada a partir de la percepción y la significación de las características físicas, biológicas y reproductivas de los cuerpos de las personas (sexo). Por tanto, género no es sinónimo de mujer, sino que es un término que se refiere a la conformación de identidades subjetivas (la manera de comportarse, pensar, sentir, decir, hacer...) tanto de hombres como de mujeres, en un contexto determinado. En este sentido, está relacionado con el conjunto de normas, roles, responsabilidades y oportunidades diferenciales que cada sociedad ha asignado imperativamente a las personas por el hecho de haber nacido con uno u otro sexo y que, históricamente, han contribuido a generar desigualdades (Pequeño et al., 2019).

La construcción de la feminidad y la masculinidad se apoya en las lógicas de un sistema simbólico que otorga privilegios a lo masculino frente a lo femenino, a través de un sistema que dicotómicamente coloca a cada género en un espacio diferente, espacio público, producción, actividad, o poder, como características del hombre y espacio doméstico, reproducción, pasividad o sumisión en la mujer (CEPAL, 2014).

Según la UNESCO (2014), la igualdad de género significa igualdad de derechos, responsabilidades y oportunidades para los distintos géneros. Supone que se tengan en cuenta los intereses, necesidades y prioridades de mujeres y hombres, reconociendo la diversidad de quienes tienen una orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género diferente a la normada. La igualdad de género es entendida como un principio relativo a los Derechos Humanos y un prerrequisito para un desarrollo sostenible.

El concepto de igualdad de género parte de la idea de que todas y todos somos iguales en derechos y oportunidades. Igualdad de género implica que mujeres y hombres tengan las mismas posibilidades u oportunidades en la vida, de acceder a recursos y bienes valiosos desde el punto de vista social y de controlarlos. La equidad de género, por su parte, supone el trato imparcial entre mujeres y hombres, de acuerdo a sus necesidades respectivas. Para asegurar la justicia con frecuencia deben adoptarse estrategias y medidas para compensar las desventajas históricas y sociales (UNFPA, 2005).

De esta forma, analizar una situación con perspectiva de género es comprender que las desigualdades entre mujeres y hombres no son un hecho natural, sino que están insertas en toda una serie de preceptos culturales que se expresan y se reproducen en todos los ámbitos de la vida, personal y colectiva, que son aprehendidos en los procesos de socialización (a lo largo de la vida) y que definen qué es lo femenino y qué es lo masculino, poniendo al primero en una posición de menor valor y en una relación de subordinación frente al segundo. Es decir, el género no sólo organiza las dinámicas sociales en la familia, sino que va más allá, articulando las dinámicas institucionales en el Estado, la política, la economía, el derecho, la escuela, los medios de comunicación, el lenguaje, los ámbitos laborales, etc. (CEPAL, 2014). Para INJUV la perspectiva de género es una opción política para visibilizar la posición de desigualdad y subordinación de las mujeres en relación con los hombres y también para problematizar las formas de construir y pensar las identidades sexuales desde una concepción de heterosexualidad normativa y hegemónica.

d. Enfoque curso de vida

Esta perspectiva teórico-metodológica desarrollada principalmente desde la sociología, pero con aportes de la historia, la psicología y la demografía, estudia a las vidas individuales, los contextos estructurales y el cambio social de manera conjunta y multidisciplinaria. Dicho de otro modo, es el estudio de los patrones o cambios que ocurren con la edad, que se encuentran vinculados con las estructuras sociales y culturales y que están sujetos a cambios históricos.

Esta perspectiva constituye una orientación teórica para estudiar las distintas etapas por las que atraviesan progresivamente las personas a lo largo de su vida, como resultado de la interacción de factores biológicos, relacionales y sociales. Esta perspectiva permite realizar un análisis que no solo considera la edad y su interacción con otros ejes estructurantes de la desigualdad, sino que además ayuda a identificar el encadenamiento de las desigualdades en cada etapa de la trayectoria de vida de las personas y los nudos críticos que, en esas distintas etapas, contribuyen a reproducir la desigualdad social (CEPAL, 2017).

La perspectiva de juventudes propuesta por la Carta Iberoamericana para la transversalización de la perspectiva de juventudes asume y parte de la existencia de nudos críticos de la reproducción de la desigualdad social durante la juventud, por ello exhorta a los gobiernos a diseñar e implementar políticas y programas específicos que garanticen las condiciones para las personas jóvenes puedan movilizar sus capacidades y llevar a cabo sus proyectos de vida de forma autónoma. No obstante, el empoderamiento de las y los jóvenes requiere de intervenciones coordinadas que fomenten una relación y equidad intergeneracional y para ello debe estar en consonancia con el enfoque de curso de vida.

INJUV, al ser un organismo de servicio público encargado de colaborar con el Poder Ejecutivo en el diseño, planificación y coordinación de las políticas relativas a los asuntos juveniles esta mandado realizar un análisis que considere, además de la edad, la interacción de las juventudes con otros ejes estructurantes de la desigualdad, a identificar el



encadenamiento de las desigualdades en cada etapa de la trayectoria de vida de las y los jóvenes, junto con los nudos críticos que, en esas distintas etapas, contribuyen a reproducir la desigualdad social.

e. Modelo ecológico de intervención

El Modelo ecológico fue propuesto para explicar cómo ocurre el desarrollo de las personas y como sus interacciones con el contexto producen un impacto en su desarrollo (Bravo-Andrade, 2018). Comprende el estudio científico de la progresiva acomodación mutua entre un ser humano activo en desarrollo y las propiedades cambiantes de los entornos inmediatos en los que vive, en cuanto este proceso se ve afectado por las relaciones que se establecen entre esos entornos y por los contextos más grandes en los que están incluidos los entornos (Bronfenbrenner, 1987, p. 40, como se citó en Bravo-Andrade, 2018). Además de todos estos sistemas o dominios a tomar en cuenta al momento de realizar una intervención, Bronfenbrenner incluye en su modelo un concepto que engloba a los demás subsistemas, el “Cronosistema”, entendido como “la influencia de los cambios y continuidades en el desarrollo de la persona a través del tiempo, en el ambiente en el que vive”, es decir, es el componente temporal en el cual el ecosistema se encuentra inmerso. (Bronfenbrenner, 1986b, como se citó en Neal y Neal, 2013, p. 724, como se citó en Bravo-Andrade, 2018). El crono sistema contempla que el tiempo es tan importante como el ambiente para el desarrollo humano. Desde esta perspectiva se toman en cuenta los cambios en los eventos o experiencias que ocurren en la vida de las personas, en ciertos momentos determinados de la vida (Bravo-Andrade, 2018).

Finalmente, el Modelo ecológico incluye los factores biológicos, que también juegan un papel importante en el desarrollo (Bravo-Andrade, 2018). Así, Bronfenbrenner define el modelo bioecológico como un sistema teórico englobado por el estudio científico del desarrollo humano a través del tiempo, en el que influyen de manera simultánea procesos, persona, contexto y tiempo en el desarrollo de los seres humanos” (Bronfenbrenner, 2001 como se citó en Rosa y Tudge, 2013, p. 251, como se citó en Bravo-Andrade, 2018).

De esta forma el ser humano en su desarrollo transita en diferentes dimensiones o componentes contextuales, temporales, psicológicos, biológicos, etc., desarrollándose no solamente en torno a ellos, sino como consecuencia de estos, procesos e interacciones que no son lineales y que se deben tomar en cuenta al momento de intervenir.

Las políticas públicas no solo deben fracturar las desigualdades que atraviesan a las y los jóvenes, por ser jóvenes, o derribar las desigualdades entre mujeres y hombres, sino que también es imprescindible intervenir en conjunto los temas relacionados con las juventudes asociados a todas las perspectivas desarrolladas en este documento, comprendiendo que en la vida de las personas no son categorías separables, sino que se entrecruzan permanentemente en la experiencia cotidiana, resaltando factores de discriminación, desigualdad o exclusión, reconociendo desigualdades sistémicas que se configuran a partir de la superposición de diferentes factores sociales (interseccionalidad).

f. Perspectiva intercultural

La interculturalidad supone la posibilidad de un encuentro igualitario entre grupos diversos, mediante el diálogo entre distintas posiciones y saberes, y la construcción conjunta de prioridades y estrategias (Stefoni et al., 2016). También supone reconocer a la diversidad como un atributo positivo de la sociedad y no como un problema (Novaro, 2006).

En la intervención, mediante el reconocimiento cultural, se facilita la adherencia y vinculación con adolescentes y jóvenes y sus familias que pertenecen a determinadas culturas, de manera que puedan reconocer el espacio de intervención como positivo y respetuoso de sus creencias y valores. Por lo anterior, al consultar a la usuaria o usuario de dónde proviene, es importante efectuar un reconocimiento de la o las culturas características de la comunidad (principalmente en los casos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes extranjeros, provenientes de zonas extremas), esto permitirá revisar cómo conceptualizan los derechos de la niñez y adolescencia desde su cultura, y, por lo tanto, ayudará a determinar en conjunto las estrategias que apoyen su problemática desde su perspectiva.

Desde esta mirada, Hablemos de Todo, siendo un canal de ayuda a nivel nacional, debe considerar el entorno cultural de cada uno de los territorios donde se puede acceder al chat, así como también, las cosmovisiones que tienen los adolescentes, jóvenes, familias y corresponsables de tutelar sus derechos y, desde ahí, generar intervenciones que cobren sentido en su contexto cultural.

Artículo 51º: Tipo de atención para asistencia y contención psicosocial a través del chat Hablemos de Todo

- El ejecutor deberá otorgar asistencia, contención psicosocial y orientación a juventudes sobre temáticas asociadas a conductas y factores de riesgo, mediante un chat en línea. El chat se encuentra alojado en la plataforma Hablemos de Todo.
- Todas y todos los jóvenes que ingresan a este chat, en el horario y los días en que está activo, deben tener la opción de ser atendidas y atendidos de manera directa mediante asistencia remota, a través de un espacio de contención anónimo y oportuno.



- El ejecutor deberá entregar un servicio de especialistas en prevención de conductas y factores de riesgo para jóvenes y brindar el acompañamiento necesario para resolver dudas o necesidades a través de información y asesoría pertinente de la oferta disponible.
- Para ello, el ejecutor debe implementar este servicio de chat mediante profesionales especialistas en temáticas de juventudes y de atención remota, que cuenten con orientaciones técnicas en normas de salud, bienestar y autocuidado, preferentemente a las relacionadas a las temáticas del programa.

Artículo 52º: Niveles de atención a través del chat Hablemos de Todo

El ejecutor deberá entregar, como mínimo, los siguientes niveles de atención, dependiendo de la complejidad de cada caso:

- a. Contención emocional:** es la atención que consiste en brindar apoyo, confortar, acompañar y/o tranquilizar a una persona que necesita asistencia, ya sea porque está afectada emocionalmente o porque se encuentra en un momento incómodo o displacentero que le produce malestar. Lo anterior a través de una actitud empática, desde la validación, sin juzgar, promoviendo la expresión de lo que siente, junto con realizar acciones dirigidas a recuperar el equilibrio emocional y devolver la confianza a la persona que consulta, haciéndole partícipe de la solución a sus inquietudes o problemas, junto con reducir posibles riesgos, favoreciendo el que pueda vincularse con los recursos de ayuda que existen, tales como redes de apoyo, terceros protectores o por medio de derivaciones asistidas.
- b. Información y orientación:** es la atención que responde a una inquietud puntual de las y los jóvenes. En este caso, la o el profesional que responde debe ser preciso y orientar a quien consulta, con un manejo adecuado, con la información necesaria y pertinente, de acuerdo con la legislación existente, la oferta pública y las redes de apoyo a las cuales puede acudir quien realice la consulta.
- c. Derivaciones asistidas a la red Hablemos de Todo:** Corresponde a las derivaciones realizadas directamente desde el programa hacia entidades externas competentes en las necesidades de la o el consultante. La red de apoyo consiste en un conjunto de instituciones del ámbito público y privado asociadas al programa Hablemos de Todo INJUV y al Ejecutor, capacitadas para recepcionar las derivaciones de los casos de mayor complejidad. El Ejecutor deberá ser capaz de generar un mapa de redes de apoyo a lo largo del país que pueda colaborar en la debida atención de los casos derivados, priorizando instituciones públicas, o bien, que instituciones que entreguen atención gratuita. Esto se realizará con la colaboración de los encargados del programa Hablemos de Todo INJUV y la Encargada de Vinculación INJUV, sin perjuicio de los convenios que pueda tener INJUV o el ejecutor con otras instituciones.
- d. Protocolos para el manejo de atenciones complejas:** Corresponde a la aplicación de protocolos ante casos complejos presentes en el **ANEXO N°9**; por ejemplo, casos de ideación suicida o vulneración de derechos. Junto con la aplicación de estos protocolos, se espera que el ejecutor realice una constante actualización de estos, de acuerdo con los cambios de legislación chilena, así como la creación de nuevos protocolos, de acuerdo con los diferentes casos que vayan emergiendo durante la atención.

Artículo 53º: Proceso de Intervención a través del chat Hablemos de Todo

Para cada atención a realizar mediante el chat Hablemos de Todo, se debe considerar que los contactos son únicos, no existe conocimiento si la o el joven se contactará nuevamente y si lo hace, este podrá ser atendido por la o el profesional a quien le ingrese la consulta. Por esto, el ejecutor debe considerar el Modelo de Intervención del Chat (**ANEXO N°9**) que permitan que cada joven pueda finalizar el contacto sintiéndose comprendida o comprendido, con una idea nueva acerca de lo que le sucede, de los recursos que posee y algún plan que le entregue una solución al corto-mediano plazo, de cómo proceder. Sumado a esto, considerando los 3 niveles de atención indicados en el punto anterior, se espera que a través de la intervención se logren los siguientes objetivos:

- a. Generar un vínculo de confianza entre la o el consultante y la línea de atención.
- b. Apoyar a la o el adolescente o joven a expresar sus preocupaciones, emociones e ideas respecto a su problema, a fin de que pueda aclararse el motivo de su consulta y la ayuda esperada.
- c. Evaluar la situación de riesgo y/o urgencia en que se encuentra el consultante, a fin de definir las posibles estrategias de intervención.
- d. Conocer los recursos y posibilidades con las que cuenta la o el adolescente o joven, en sí mismo, en su entorno social o en la red institucional, que puedan servir para resolver el motivo de consulta. Esto implica en el caso de los adolescentes que puedan reconocer a su adulto responsable u otro adulto significativo, sea capaz de pedirle ayuda y lo reconozca como un adulto que le puede acompañar en el proceso de la resolución del motivo



de consulta, así como en el caso de las y los jóvenes, que puedan también gestionar sus propias redes para buscar la ayuda que necesitan.

- e. Construir un plan, un acuerdo o una estrategia que propicie la construcción de nuevas posibilidades al problema de la o el adolescente o joven.
- f. Si el caso reviste mayor complejidad, la intervención puede dar paso a una derivación espontánea o asistida a la Red de Apoyo de Hablemos de Todo, conformada por un conjunto de instituciones del ámbito público y privado que el Instituto Nacional de la Juventud y el proponente identificará previamente que deberá ser reportada a la coordinación nacional del programa y en el informe mensual de derivaciones con el detalle del Centro al cual fueron derivados, seguimientos y resultados.
- g. Invitar al adolescente o joven a contactarnos nuevamente y explicitar que la línea está disponible para cuando él o ella lo necesite.

Artículo 54º: Orientaciones técnicas específicas.

A) En cuanto a la entrega de atención.

Para la presente licitación se establecen las siguientes definiciones:

- a. **Atenciones efectivas:** Para efectos del programa y la presente convocatoria, se entenderá como atención efectiva aquella realizada entre los horarios hábiles de atención, a través del chat por parte de una persona entre 15 y 29 años, y en las que es posible identificar el motivo y tipo de consulta. La clasificación podrá ser verificada por parte de la contraparte técnica de INJUV a partir de los mecanismos de supervisión de INJUV.
- b. **Contacto:** Corresponde a todas las conversaciones en el horario hábil de atención independiente del rango etario y aquellos intentos de conversación fuera de horario hábil.
- c. **Estimación de la demanda:** Se debe detallar en el proyecto, la capacidad de recepción y atención simultánea para garantizar la atención efectiva a una demanda estimada mensual de aproximadamente **750 atenciones efectivas y 1.000 contactos**, con un tiempo de espera **igual o menor a 4 minutos** desde que se completan los datos iniciales, a iniciar el contacto con el/la profesional.

El ejecutor deberá proyectar su capacidad en provistas por el programa durante la duración del proyecto, las cuales corresponden a **7.000 atenciones efectivas y 14.000 contactos al año**. En caso de no alcanzarse para un mes **500 atenciones efectivas, INJUV**, a través de la contraparte técnica podrá solicitar los antecedentes al ejecutor necesarios para verificar la correcta ejecución del chat de atención psicosocial.

B) Modo de atención a través del chat Hablemos de Todo

El oferente debe plantear un formato de atención mixto, que garantice la realización de atenciones a las y los jóvenes a través del chat, ya sea desde las oficinas de la entidad ejecutora o desde el hogar de cada profesional. La propuesta a presentar debe permitir:

- a. Asegurar la calidad de la atención.
- b. Supervisar las intervenciones.
- c. Que los profesionales se alineen bajo los mismos protocolos.
- d. Que el tiempo de espera desde que un contacto ingresa, a que sea atendido, sea menor o igual a 4 minutos.
- e. Asegurar el cumplimiento de los aspectos éticos de la intervención, indicados en el Modelo de Intervención del Chat con sus respectivos protocolos; entre los cuales se considera la confidencialidad de la información, el resguardo de datos personales de las y los jóvenes, y que no exista conflicto de intereses entre el profesional y joven.

C) Implementación Horaria:

El chat de apoyo psicosocial Hablemos desde el 2023 ha tenido un funcionamiento horario continuo, de lunes a viernes, de 10:00hrs a 21:00hrs y sábado de 11:00hrs a 17:00hrs, exceptuando feriados.

El ejecutor debe presentar una propuesta de implementación horaria que permita, eventualmente, extender la atención del chat, tanto en horario como en cantidad de días, manteniendo como **mínimo** 51 horas semanales. Debe ser en horario continuo. Se debe fundamentar la decisión justificando con la experiencia propia en este tipo de atención, o evidencia de un tercero, considerando los horarios en los cuales exista una mayor demanda por parte de los jóvenes, y la disponibilidad del equipo de profesionales que atienden el chat, en coordinación con la información entregada por INJUV en cuanto a los horarios y días de mayor uso del sitio web. En base al análisis de contactos por parte de las y los jóvenes, INJUV puede solicitar modificación de los horarios. La distribución de horarios deberá asegurar una tasa de respuesta efectiva.



Como antecedente, desde el mes de enero a octubre de 2024, considerando un total de 6.957 atenciones efectivas, en 10 meses de funcionamiento, con la siguiente distribución horaria:

HORA	ATENCIONES	% del total
10 a 11	595	8,6%
11 a 12	719	10,3%
12 a 13	730	10,5%
13 a 14	667	9,6%
14 a 15	670	9,6%
15 a 16	637	9,2%
16 a 17	638	9,2%
17 a 18	590	8,5%
18 a 19	568	8,2%
19 a 20	646	9,3%
20 a 21	481	6,9%
21 a 22	16	0,2%
Total	6957	100%

D) Evaluación de la atención:

La plataforma deberá disponer de un servicio de evaluación de la calidad a través del mismo chat que pueda ser completado de manera voluntaria por cada persona que participe en el chat, mediante dos preguntas, 1. "La Atención recibida me permitió resolver o adquirir herramientas o soluciones para el motivo por el cual ingresé al chat". Respuestas: Sí, No y 2. "Me siento capaz de tomar mejores decisiones para mi bienestar después de haber participado en el programa" a evaluar de 1 a 5, donde 1 es Muy en Desacuerdo y 5 Muy de Acuerdo. La información deberá ser completada por el mismo usuario atendido y deberá permitir identificar el profesional que le atendió.

E) Seguimiento y entrega de informes y bases de datos:

Consiste en la sistematización de la atención, con el fin de registrar las intervenciones realizadas y los resultados de éstas, mediante la evaluación por parte de las juventudes de la atención recibida, para lo cual, INJUV cuenta con una encuesta que el ejecutor debe aplicar una vez finalizada cada conversación en el chat **Hablemos de Cada conversación deberá tener un ID identificable**. El ejecutor deberá entregar como mínimo los siguientes reportes y accesos a la contraparte técnica:

- Envío de correo diario con la cantidad de las intenciones de contacto, atenciones efectivas y respuestas de la evaluación identificando información por hora y región.
- Entrega de base de datos en planilla Excel completa (no intervenida y datos primarios) de los contactos mensuales dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente, de manera mensual.
- Entrega de base de datos en planilla Excel consolidada con el total de las atenciones efectivas dentro de los 5 primeros días hábiles del mes siguiente, de manera mensual.
- Reporte mensual ampliado: Análisis cuantitativo y cualitativo de datos, el cual se presenta en una reunión al equipo INJUV Hablemos de Todo, de manera presencial o telemática, previa confirmación por parte del equipo.
- Informe mensual de derivaciones, con detalle del Centro al cual fueron derivados, seguimientos y resultados.
- Informes trimestrales de implementación.
- Gráfico de cada uno de los datos, con análisis cuantitativo y cualitativo de manera mensual.
- Acceso a la revisión de fichas y/o registros de contactos y atenciones efectivas para supervisar el modelo de intervención con la contraparte técnica de INJUV. Se deberá entregar acceso de forma anonimizada las conversaciones de las personas usuarias, debiendo entregar de forma periódica a INJUV en los mecanismos y plazos que el Departamento de Coordinación Programática de INJUV y la unidad de informática del Servicio determinen para tal efecto. La información para la supervisión será de al menos 10 conversaciones mensuales durante el desarrollo del servicio.
- Informar mediante correo electrónico indicando nuevas contrataciones y sus respectivos perfiles y las desvinculaciones de profesionales, acompañando la respectiva carta de aviso de término de la relación laboral.
- Informe mensual de acciones formativas entregadas a profesionales de atención.
- Otras informaciones solicitadas por contraparte técnica.



Las bases de datos deberán contener, como mínimo, siendo posible solicitar nuevos campos de reportabilidad la siguiente:

- a. Atenciones en el periodo correspondiente
- b. Tiempo de respuesta por parte de profesional de atención
- c. Motivos de consulta
- d. Edad de jóvenes
- e. Identificación de juventudes cuidadoras
- f. Identidad de género de jóvenes
- g. Duración de las conversaciones
- h. Fecha
- i. Hora
- j. Región
- k. Correo
- l. Género
- m. Edad
- n. Tipificaciones del Modelo de Intervención del Chat
- o. Si se realiza derivación
- p. Institución derivada
- q. Rut del joven derivado (voluntario)
- r. Región de la institución a la cual se deriva
- s. Comuna a la cual pertenece el joven derivado
- t. Evaluación de la atención recibida: 1. "La Atención recibida me permitió resolver o adquirir herramientas o soluciones para el motivo por el cual ingresé al chat". Respuestas: Sí, No
- u. Evaluación de la atención recibida: 2 " Me siento capaz de tomar mejores decisiones para mi bienestar después de haber conversado con el/la profesional en el chat". Respuestas :1 a 5, donde 1 es Muy en Desacuerdo y 5 Muy de Acuerdo.
- v. Si quieres dejar algún comentario puedes hacerlo aquí:

Además, el ejecutor podrá proponer la entrega de **manera opcional** de:

- a. Acceso a visualización y registros en planilla Excel en tiempo real de los contactos y atenciones efectivas.
- b. Evaluación de desempeño en la atención del chat de profesionales de atención.
- c. Indicadores de gestión e informes de seguimiento complementarios para el cumplimiento de objetivos del programa.

F) Tratamiento de datos personales por mandato o encargo:

En caso de que el adjudicatario en el marco del desarrollo del proyecto tenga que realizar tratamiento de datos personales por cuenta y riesgo de otro órgano, en calidad de requirente, y que se encuentre dentro de sus competencias legales facultado para solicitar el tratamiento y/o información y datos objeto de la ejecución de las acciones propias del convenio, según lo dispuesto en la ley N°19.628, sobre Protección de la Vida Privada, deberá suscribir un contrato/convenio por escrito con el proveedor, en donde se especifiquen las condiciones de utilización de los datos.

En dicho contrato/convenio se indicará, a lo menos, la finalidad del tratamiento, el tipo de datos que se entrega al adjudicatario, las obligaciones de confidencialidad de carácter indefinido, la duración del encargo y un procedimiento para la devolución de los datos y su eliminación efectiva por parte del proveedor, al terminar el contrato. Además, se deberá prohibir expresamente el uso de dichos datos personales para fines distintos a los señalados en el contrato, así como su cesión o entrega a terceros en los casos en que la entidad licitante no lo haya autorizado de manera expresa y específicamente para cumplir con el objeto del encargo.

G) Difusión:

El proponente no debe considerar difusión. Por protocolos gubernamentales, solo se utilizan RRSS y plataformas INJUV. No obstante, INJUV puede solicitar al proponente apoyo en difusión de información afín a la institución, siempre con previa aprobación de Comunicaciones INJUV.



H) En cuanto al equipo de profesionales:

El ejecutor debe garantizar la atención a las y los beneficiarios del chat, por parte de profesionales capacitados en las distintas temáticas.

El servicio debe contar con un equipo mínimo conformado de la siguiente forma:

- a. **Coordinación del proyecto:** Profesional responsable de la correcta ejecución del proyecto. Deberá coordinar el trabajo del staff de atención, monitorear el desempeño de los profesionales y velar por el cumplimiento de los estándares de atención establecidos por el ejecutor, INJUV y Hablemos de Todo. Además, deberá reunirse mensualmente con la coordinación nacional del programa para entregar un reporte de avances de metas. Será responsable de realizar una evaluación de desempeño de los profesionales, en el que se mida, entre otros, calidad de atenciones y ética profesional aplicada en las mismas. Los instrumentos de medición serán propuestos por la organización y deberán contar con la aprobación de INJUV previa utilización. Además, deberá ser quién procure que las atenciones sean éticamente correctas, así como establecer un plan de autocuidado para el equipo de profesionales provisto por el ejecutor. Si bien este profesional será contratado directamente por el ejecutor, la selección de él se hará en conjunto con el equipo de la institución. El profesional contratado deberá firmar una cláusula de confidencialidad, lo que permitirá garantizar que la información recabada en las atenciones no será mal utilizada ni divulgada. El cumplimiento de esta cláusula es completa responsabilidad del ejecutor, su no cumplimiento será causante de término de contrato. Deberá participar en la mesa intersectorial Hablemos de Todo.
- b. **Coordinación de profesionales de atención:** Profesional, idealmente psicóloga o psicólogo, que coordina el trabajo del staff de atención, su desempeño y vela por el cumplimiento de los estándares de atención establecidos. Sostiene reuniones mensuales con el Coordinador/a de proyecto para entregar un reporte de avances de metas, un documento con identificación de temáticas recurrentes y otro con evaluación de desempeño de los profesionales. Asegura que las conversaciones sostenidas por los profesionales se ajustan al manual y supervisa las derivaciones. El profesional contratado deberá firmar una cláusula de confidencialidad, lo que permitirá garantizar que la información recabada en las atenciones no será mal utilizada ni divulgada. El cumplimiento de esta cláusula es completa responsabilidad del ejecutor, su no cumplimiento será causante de término de contrato. Deberá participar en la mesa intersectorial Hablemos de Todo.
- c. **Profesionales para atención:** se contempla un **mínimo de 8 profesionales** quienes brindan la orientación psicosocial a través del chat en la web Hablemos de Todo; encargados de responder de forma adecuada, ética y conforme al manual de atención a los y las jóvenes que los contacten a través del chat de HDT e identificar casos de riesgo para su derivación. Los profesionales de atención deben reunirse de manera mensual con el equipo INJUV Hablemos de Todo, y asistir a las capacitaciones correspondientes. Cada profesional contratado deberá firmar una cláusula de confidencialidad, lo que permita garantizar que la información recabada en las atenciones no será mal utilizada ni divulgada. El cumplimiento de esta cláusula es completa responsabilidad del ejecutor, su no cumplimiento podrá ser causante de término de contrato.
- d. **Profesional de Derivación:** profesional a cargo de activar los protocolos de derivación a la red pública y privada según los manuales y protocolos del programa Hablemos de Todo. Es responsable de hacer seguimiento a los casos complejos y asistir a las mesas intersectoriales organizadas por la contraparte técnica.
- e. **Profesional TIC:** profesional que brinda el soporte técnico asociado a la implementación y ejecución del aplicativo, CRM y los sistemas de registro de datos. Es responsable de realizar el análisis estadístico mensual de los datos y generar los reportes que sean solicitados tanto desde INJUV.

El equipo de profesionales que atiende el chat debe estar compuesto por un 80%, como mínimo, de psicólogos y psicólogos con experiencia en clínica con pacientes jóvenes y/o intervenciones comunitarias con comunidades juveniles o asistente social con experiencia en trabajo con jóvenes. Además, se considera deseable la experiencia en atención en líneas de ayuda.

Por otra parte, el equipo de agentes del chat de atención psicosocial debe estar conformado en un 60% por mujeres o por personas de géneros subrepresentados en roles de atención, priorizando la equidad y la inclusión.

La contratación del equipo de profesionales del chat será con cargo a los recursos transferidos por INJUV, sin perjuicio de la posibilidad de que las entidades postulantes aporten la prestación de servicios de algún profesional que estimen necesario para la ejecución del componente.

Para cada profesional identificado anteriormente, se deberá presentar, al momento de presentar informes mensuales cuando se incorpore por primera vez su imputación al proyecto:

- Certificado de título.
- Currículum Vitae.
- Certificado de inhabilidad para trabajar con menores de edad.
- Certificado de Antecedentes Penales



I) Capacitación del personal

Los profesionales que atienden el chat deberán contar con capacitaciones y/o proponer un plan de capacitación durante la duración del proyecto. Estas capacitaciones deben cubrir tres aspectos importantes:

En enfoques o perspectivas del chat. Como se comenta al principio de este documento, el chat Hablemos de debe tener un enfoque de juventudes, de derechos humanos, de género y de curso de vida. Las y los psicólogos del Chat deben permanecer en constante capacitación, actualización y supervisión de la implementación de estos enfoques. Estas capacitaciones deben ser coordinadas por el ejecutor, con la colaboración de INJUV, como una acción coordinada.

En atención en línea. La atención en línea, por chat, no se asemeja a la atención psicoterapéutica, no son homologables, por lo tanto, las y los psicólogos del chat deben estar en constante capacitación donde puedan obtener herramientas para realizar contención por este medio digital escrito. Estas capacitaciones deben ser coordinadas por el ejecutor, quien es el experto en este tipo de atención. Además, el ejecutor debe considerar una capacitación inicial a los profesionales sobre el uso del chat, sus labores y los lineamientos y protocolos de acuerdo con el Modelo de Intervención del Chat (**ANEXO N°9**)

En las diversas temáticas y problemáticas que afectan a las juventudes. El Programa Hablemos de se enfoca en diferentes temáticas, por ejemplo: Embarazo adolescente, violencia en la pareja, Ansiedad, angustia, depresión y suicidio, entre otras. Las y los psicólogos del Chat deben estar en constante capacitación sobre estas temáticas, tanto de lo conceptual, como de la oferta disponible. Estas capacitaciones serán coordinadas por INJUV, en coordinación con el o la psicóloga coordinadora del proyecto del chat.

Si bien, la asistencia a estas capacitaciones es obligatoria, una vez realizadas, se esperará que la o el psicólogo del chat Hablemos maneje la información entregada en estas capacitaciones, lo que se debe reflejar en la atención, de lo contrario se debe terminar la relación contractual con esta o este colaborador.

J) En cuanto a los requerimientos técnicos, infraestructura e implementación requerida:

Implementación en Sitio web

Para implementar el servicio de mensajería por medio de plug-in (aplicación) dentro del Sitio Web de Hablemos de, propiedad del Instituto Nacional de la Juventud (Sitio Web se encuentra alojado en infraestructura física del Instituto Nacional de la Juventud y es administrado por la Unidad de Informática), el (la) oferente debe coordinar y gestionar la entrega de un script que pueda ser insertado en el Sitio Web (Se espera sea en el Header o cabecera del Sitio Web) de Hablemos de Todo. Este debe permitir: visibilizar un Pop Up (Ventana Emergente) de invitación, abrir el formulario de ingreso tras seleccionar la opción del usuario (a) con el puntero y establecer el contacto vía mensajería, por medio de widget (aplicación), entre usuario (a) y profesional, lo cual permitiría realizar el servicio/atención requerida. Como antecedente, el sitio web <https://hablemosdetodo.injuv.gob.cl/> fue creado en Gestor de Contenidos Wordpress y sus actualizaciones, mantenciones e incorporaciones, se realizan a través de esta plataforma.

Requerimientos o características que debe tener la plataforma/proveedor

Se requiere el desarrollo propio o externo, que contenga documentación de uso con manual de desarrollo e implementación de plug-in (aplicación) de mensajería sincrónico o asíncrono para Gestor de Contenidos Wordpress, que permita brindar el servicio de manera rápida a través Sitio Web, mediante una capa sobrepuesta al contenido que no interrumpa la navegación de contenidos entre distintas vistas dentro del Sitio Web y que sea soportado en todas las plataformas.

Plan de contingencias

La propuesta deberá establece acciones y planes a ejecutar para asegurar la continuidad del servicio ante contingencias acorde a lo requerido en las bases. Dicho plan deberá asegurar la continuidad horaria, el resguardo de la información, la confidencialidad de jóvenes y la cantidad de posiciones. Además, dicho plan deberá permitir verificar su cumplimiento a través de reportes y podrá ser auditado por parte de INJUV si se requiriese.

Características Generales de diseño y prestaciones

- Idioma: Español Chile.
- Compatibilidad con dispositivos móviles o responsive (multiplataforma)
- Dispositivos Sistema Operativo Android



- d. Dispositivos Sistema Operativo iPhone (iOS)
- e. Dispositivos Sistema Operativo Windows
- f. Dispositivos Sistema Operativo Mac (MacOS)
- g. Recepción de mensajes aun cuando la atención al cliente se encuentre offline
- h. Contar con herramientas analíticas (Registro de selección de puntero, visitas, cierres de sesión, identificación de IP, localización geográfica, tiempo de uso del chat, entre otros.)
- i. Presentación de informes con registros de conversaciones y logs técnicos, con reporte de errores y transacciones exitosas.
- j. Personalizar la identidad visual de acuerdo con lineamientos INJUV
- k. Posibilidad de comunicación entre el equipo profesional que conteste a los beneficiarios (Traspaso de casos con seguimiento y comunicación interna de los usuarios a cargo del chat)
- l. Suministro de backups de las conversaciones de beneficiarios y operaciones del chat
- m. Posibilidad de atender a varios usuarios simultáneamente, dependiendo del equipo disponible para atención a beneficiarios.

Especificaciones mínimas del desarrollo

- a. Realizar el desarrollo, basándose específicamente en el **ANEXO N°10** flujo UX del chat.
- b. Personalización de la ventana de chat: adaptar el complemento de chat para que se ajuste al estilo de la marca INJUV, mediante ventana emergente que destaque en la plataforma.
- c. Soportado en multiplataformas, todos los navegadores web y dispositivos de manera responsiva.
- d. Grupos de operadores: agregue equipo y utilice funciones como la selección de grupos y las habilidades del operador de chat para ofrecer el servicio en equipo.
- e. Formulario de registro personalizado: permitir que los visitantes ingresen sus datos de contacto antes de iniciar un chat y filtrar para chats de distintas temáticas derivando al equipo de trabajo correspondiente.
- f. Invitaciones proactivas de chat: invitar de forma proactiva a los visitantes a un chat en función del tiempo que pasen en su sitio.
- g. Clasificación de servicio: obtenga información sobre el rendimiento del chat al permitir que sus visitantes califiquen el servicio de manera opcional.
- h. Formulario de contacto sin conexión: cuando no está en línea, los visitantes aún pueden dejar sus preguntas a través de un formulario de contacto sin conexión.
- i. Análisis: reportería de análisis, para adoptar un enfoque basado en números para el servicio en línea.
- j. Guía para visitantes web: utilizar la función de inserción para agregar widget de Chat una URL específica del sitio.
- k. Información del visitante web: entregar la información del usuario extendida al alcance de su mano mientras chatea con un visitante web, ip, como la ubicación, el navegador, el sistema operativo, incluso lo que el visitante está escribiendo en tiempo real.
- l. Tiempos de servicio: establecer tiempos de servicio y cómo el complemento de chat en vivo debe comportarse en consecuencia.
- m. Adaptarse a distintos tipos de temáticas entregadas por el equipo INJUV.
- n. Versiones de servicios del Servidor del sitio para pruebas de desarrollo:
- o. Apache versión: Apache/2.4.39
- p. PHP versión: 7.4.16
- q. MySQL versión: 10.1.46-MariaDB
- r. Disponer estadísticas básicas de los chats, los chats más populares, el histórico, tiempo de uso, tiempo de permanencia en la web, entre otros.
- s. Posibilidad de configurar una cola por prioridades. Realización de múltiples chats al mismo tiempo.
- t. Permitir ver lo que los usuarios están escribiendo, incluso antes que se envíen los mensajes.
- u. Permitir disponer de múltiples operadores respondiendo preguntas.
- v. Opciones generales por destacar para el desarrollo.
- w. Otorgar posibilidad de que el usuario o usuaria pueda continuar desde donde termino su interacción con el chat, través de un número o código de seguimiento.
- x. Permitir la posibilidad de creación de modelos de respuestas personalizados para caso de chat síncrono y asíncrono.
- y. Retrocompatibilidad con librerías dinámicas de uso de otros complementos Wordpress (No generar conflictos: modo no-conflict) y guardado de cookies de sesiones temporales para la función Asíncrona en subdominios del tipo hablemosdetodo.injuv.gob.cl.



- z. Realizar notificaciones, incluso con sonido (muteable), para que los usuarios sepan que sus mensajes han recibido respuesta.
- aa. Acceso a la información: Los datos generados por las interacciones del chat serán de propiedad del Instituto Nacional de la Juventud y deberán ser establecidos según protocolo de confidencialidad, propiedad y uso de datos definidos en el convenio. Durante la ejecución del proyecto, INJUV, a través de la contraparte técnica, podrá acceder a la administración de la plataforma del chat dispuesto por la institución. Para esto la organización se obliga a facilitar los accesos correspondientes.
- bb. Antecedentes ejecución del chat: Como antecedentes para la propuesta, el proyecto actual de ejecución del chat considera: Proveedor de soporte, habilitación y funcionamiento del servicio de chat y las **8 posiciones** mínimas y permanentes para atención. El presupuesto incorpora la habilitación de la plataforma para el monitoreo del proyecto por parte de INJUV en tiempo real.
- cc. CRM: software para la administración de la relación con los usuarios que estará integrado al aplicativo, para la generación y despliegue de fichas con la información disponible de los usuarios que se han contactado con la plataforma. Considera las licencias mensuales más habilitación.
- dd. Licencias Office: considera el pago de las licencias Office para los equipos tecnológicos que utilizarán los profesionales del programa.
- ee. Antivirus: considera el pago de antivirus que proteja los computadores de todos los profesionales del programa, considerando que se manejan datos sensibles de quienes se contacten con la plataforma.
- ff. Notebooks (Mínimo 8GB totales, Intel Core I5 o superior) para las posiciones de atención y para coordinador/a los cuales son necesarios para trabajar con el aplicativo del chat.
- gg. Se espera que la propuesta de ejecución permita al Instituto Nacional de la Juventud y al supervisor del equipo de profesionales, monitorear las conversaciones en tiempo real, de manera remota considerando siempre el resguardo de la confidencialidad y seguridad de la información.

Características opcionales de desarrollo

- a. Integración con WhatsApp u otra aplicación de mensajería instantánea gratuita: el chat debe ofrecer la opción de conectarse directamente con plataformas como WhatsApp para que los usuarios puedan enviar y recibir mensajes. Esta funcionalidad debe ser accesible desde el widget del chat, garantizando que las comunicaciones sean fluidas y multiplataforma. Además, debe ser compatible con la administración del servicio desde las mismas aplicaciones para facilitar la interacción simultánea en múltiples canales. El proveedor integrará un número telefónico para la cuenta del tipo Empresa, para el manejo de WhatsApp (o una aplicación equivalente), el mismo será entregado al Equipo Hablemos de todo, para que mantenga su propiedad luego de la implementación de la solución o futuros desarrollos. (opcional)
- b. El uso del chat no debe ser bloqueante, de modo que el sitio donde se integra continúa funcionando, al realizarse las comunicaciones en modo asíncrono (opcional).
- c. Permitir enviar archivos a través del chat (opcional).

K) Respecto a la derivación

En caso de que alguna atención efectiva requiera de algún tipo de derivación asistida en base a lo estipulado en el **ANEXO N°9** y solo luego de haber realizado los protocolos descritos en dicho documento, la derivación deberá ser informada a la contraparte técnica y solo se podrán derivar a instituciones previamente autorizadas por la contraparte técnica, incluyendo a aquellas instituciones que el oferente adjudicado ponga a disposición del programa. El cumplimiento de dicho protocolo es de exclusiva responsabilidad del oferente adjudicado y deberá desarrollar un modelo de derivación que permita cumplir con lo estipulado en las bases.

Asimismo, la actuación del adjudicado en esta materia deberá considerar el **“Protocolo de actuación frente a hechos que puedan constituir delitos o vulneraciones de derecho contra adolescentes o jóvenes menores de 18 años que ingresan al chat de atención psicosocial del programa hablemos de todo”** aprobado por Resolución Exenta N°879/2024 del Instituto y que se adjunta a este proceso licitatorio.

Artículo 55°: La Contraparte Técnica, por parte del INJUV, será la Coordinación Nacional del Programa Hablemos de Todo del Departamento de Coordinación Programática, quien tendrá la responsabilidad de coordinar técnicamente el cumplimiento del contrato. Esta contraparte técnica deberá velar por que se cumplan los objetivos requeridos en esta licitación:

- a. Supervisar, coordinar y fiscalizar el cumplimiento de los procedimientos establecidos en las bases para el oportuno cumplimiento del contrato.
- b. Coordinar las acciones que sean pertinentes para la operación y cumplimiento del contrato.



- c. Dar visto bueno a los informes y recepción conforme de los productos, como también la tramitación de pagos y sanciones.
- d. Autorizar adecuaciones relativas al plan de trabajo, y en general atender y resolver situaciones emergentes no consideradas.
- e. Gestionar la conformidad para dar la autorización de los pagos.
- f. Determinar la aplicación de las sanciones que se estipulen en el contrato, según corresponda.
- g. Las demás que le encomiende el presente instrumento.

El adjudicatario, por su parte, deberá nombrar, al contratar, un ejecutivo que sea la contraparte técnica del contrato con el INJUV, que tendrá al menos las siguientes funciones:

- a. Representar al adjudicatario en la discusión de las materias relacionadas con la ejecución del contrato.
- b. Coordinar las acciones que sean pertinentes para la operación y cumplimiento del contrato.
- c. Que responda a todas las consultas, resuelva dudas, dificultades, apoye en la comunicación entre ambas entidades y/o cualquier situación que se presente durante el contrato. El nombramiento de este ejecutivo es de carácter obligatorio y debe ser presentado en la reunión de inicio.

Artículo 56º: Confidencialidad de datos y propiedad

El contratante y sus dependientes que participen en la ejecución del contrato, deberán guardar confidencialidad respecto de todos los antecedentes que tome conocimiento a propósito de la ejecución de este, en especial aquellos que digan relación con los datos cuyo tratamiento se encuentra regulado en la ley N°19.628 Sobre Protección a la Vida Privada y sus actualizaciones.

Por lo anterior, conforme a la normativa vigente estarán obligados a guardar secreto respecto de los datos personales a que tengan acceso, particularmente de aquellos que hayan sido recolectados de fuentes no accesibles al público. El Proveedor no podrá emplear la información confidencial a otros efectos distintos de los derivados de este proceso de selección, ni divulgar, difundir, entregar o proporcionar a ningún tercero la información confidencial referida anteriormente, sin la autorización previa y por escrito de INJUV. A efectos de garantizar la confidencialidad referida en el párrafo anterior, el Proveedor se obliga a:

- a. Garantizar que únicamente miembros de su personal tendrán acceso a la información confidencial. La entrega a cualquier persona distinta requerirá la conformidad de INJUV previa y por escrito.
- b. Informar a los anteriores del carácter confidencial de la información derivada o relacionada con este Proceso y de sus responsabilidades.
- c. Asegurar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información, en todo momento se debe asegurar que la información se encuentra resguardada de acceso no autorizado
- d. No confeccionar copias o duplicados de la información confidencial, más allá de las que fueran necesarias para el cumplimiento de los fines para los que dicha información es necesaria.
- e. La devolución del banco de datos recopilados durante el proceso de ejecución del servicio cuyo tratamiento se encuentre regulado en la Ley N°19.628, de manera anual (mes 12 y 24) incluyendo las bases de datos y, en caso de que la propuesta lo estipule, las conversaciones anonimizadas en los plazos y formatos que se estipulen junto a la contraparte técnica y enviará certificado correspondiente, con firma de encargado, de contraparte técnica y representante legal que dé cuenta de dicha entrega.
- f. Eliminar de sus registros los datos de proyecto al finalizar el servicio en los plazos y formatos que se estipulen junto a la contraparte técnica y enviará certificado correspondiente, con firma de encargado, de contraparte técnica y representante legal que dé cuenta de dicha eliminación.

Estas obligaciones se mantendrán invariables con carácter indefinido aún tras la terminación del Proceso, por la causa que fuere. El incumplimiento de esta obligación es causal de término anticipado de contrato, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal del infractor. INJUV podrá estipular protocolos y/o procedimientos específicos para el tratamiento de la información que estipule plazos y formatos que deberán ser incorporados por el oferente en la medida que estos no impliquen modificar el monto adjudicado, en caso contrario INJUV podrá analizar un cambio en el monto según lo estipulado en las presentes bases.

Se deja constancia que es de propiedad exclusiva de INJUV toda la información proporcionada al adjudicatario para la ejecución del contrato sea que se encuentre contenida en medios magnéticos, electrónicos y/o soporte material. Asimismo, serán de propiedad de INJUV todos los productos generados a partir de la ejecución del contrato, sin limitación de ninguna especie, no pudiendo el contratante realizar ningún acto respecto de ellos, sin previa autorización expresa de INJUV.



Por su parte, el contratante se obliga a cumplir los términos y condiciones de atención al chat establecido en las bases y **ANEXO N°8**.

Artículo 57°: Delimitación de responsabilidad

El equipo de personas dispuestas por el oferente adjudicado para ejecutar las labores que se deriven de la ejecución del presente contrato no tendrá vínculo laboral alguno con INJUV, siendo de exclusiva responsabilidad del adjudicatario el pago de sus remuneraciones, cotizaciones previsionales y cualquier otro beneficio laboral que les pudiere corresponder. Déjese establecido que INJUV no contrae obligación alguna de carácter laboral, previsional, de salud, tributaria ni de ninguna otra naturaleza en relación con el oferente adjudicado en el cumplimiento de las obligaciones convenidas.

El oferente adjudicado será responsable personalmente o a través de delegado que designe, de la administración del contrato, de conformidad a las condiciones fijadas en las bases.

El oferente adjudicado será el único responsable en caso de daños ocasionados a las personas o la propiedad pública o privada que sean atribuibles a actos u omisiones por parte de sus empleados en cumplimiento de las obligaciones que emanan del contrato.

El oferente adjudicado será el único responsable de cualquier gestión que diga relación con la autorización por parte de la autoridad administrativa que corresponda, respecto del uso de espacios públicos, bienes nacionales de uso público u otro similar que se utilice para la ejecución del convenio.

El oferente adjudicado, en cumplimiento con lo establecido en la legislación laboral, deberá suministrar a sus trabajadores los equipos e implementos necesarios de protección y seguridad, tomando las medidas para mantener en terreno la higiene y seguridad en el trabajo.

Es obligación del oferente adjudicado efectuar la denuncia de los accidentes del trabajo y de las enfermedades profesionales en conformidad con las disposiciones legales sobre la materia, debiendo informar a la contraparte técnica de los hechos ocurridos, haciendo entrega cuando corresponda de tales denuncias.

En este sentido, mediante el presente instrumento, INJUV queda liberado de cualquiera de las obligaciones de cargo al oferente adjudicado establecidas en este artículo y de las consecuencias que deriven de su incumplimiento.

III. BASES ECONÓMICAS

Artículo 58°: Las ofertas económicas deberán ser ingresadas al Portal en forma digital, antes de la fecha y hora de cierre de las ofertas indicada en el calendario de licitación y en el Portal, a través del **ANEXO N°6**, en donde se debe incluir el porcentaje total de cobro por administración del servicio, en moneda nacional, consignando por separado toda clase de tributos, impuestos o derechos que le afecten, para efectos de calcular el precio total con impuestos incluidos.

Artículo 59°: Cuando el precio de la oferta presentada por un oferente sea menor al 50% del precio presentado por el oferente que le sigue, INJUV solicitará la justificación y verificación al proveedor de que los costos de dicha oferta son consistentes económicamente, de ser el caso, INJUV podrá adjudicar esa oferta solicitando al proveedor adjudicado, una garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, por un monto del 5% neto del valor resultante entre la diferencia entre el precio de este oferente y el precio ofertado por el que le siga en su calificación económica. Si el Servicio, considera que la justificación presentada por el Proveedor no es suficiente, si está incompleta, si está basada en suposiciones o prácticas inadecuadas desde una perspectiva técnica o económica, o que el precio compromete el cumplimiento del contrato, dicha oferta será declarada inadmisibles por considerarse una oferta temeraria o riesgosa. Asimismo, las ofertas serán rechazadas si el precio ofertado es resultado del incumplimiento de normativas sociales, laborales y medioambientales o conductas que vulneran la libre competencia. Todo lo anterior, conforme a lo señalado en el art. 61, del Reglamento de la Ley N°19.886.

Artículo 60°: El monto disponible para la presente licitación es de \$319.034.000. - (trescientos diecinueve millones treinta y cuatro pesos) IVA incluido, por un periodo de 24 meses. Los pagos correspondientes al ejercicio presupuestario 2024 y 2025 se encontrarán supeditados a que se consulten los recursos para ello, en la Ley de Presupuesto respectiva, y se cumplan las condiciones establecidas para los desembolsos.

Artículo 61°: El pago se hará a los 30 días contra entrega de los respectivos documentos tributarios que den cuenta de los servicios prestados y acta de evaluación del servicio prestado firmado y timbrado por la contraparte técnica del proyecto, dando la conformidad de los bienes y/o servicios adquiridos y ejecutados en forma óptima.



Artículo 62º: El pago se realizará en 8 cuotas, la que se desagregarán de acuerdo con el siguiente ejercicio presupuestario:

Nº cuota	Producto/Ámbito de acción	Porcentaje cuota	Mes de entrega
1	Informe de instalación: Documento que debe ser entregado a INJUV vía correo electrónico a la contraparte técnica previo a la transferencia de recursos que dé cuenta de: 1. Correcta instalación de los accesos y servicios digitales que permitan la prestación del servicio. 2. Adecuación metodológica de instrumentos de atención y gestión en base al Modelo de intervención y los requerimientos y protocolos de Hablemos de Todo.	12.5%	Mes 1 Fecha estimada: marzo 2025
2	Entregar reportería sistematizada trimestral que dé cuenta de los motivos de atención, género y edades de los usuarios, identificando las temáticas recurrentes, junto con análisis de capacidad y resumen de las evaluaciones recibidas en el periodo de 3 meses. Formato será provisto por la contraparte técnica.	12.5%	Mes 4 Fecha estimada junio 2025
3	Entregar reportería sistematizada trimestral que dé cuenta de los motivos de atención, género y edades de los usuarios, identificando las temáticas recurrentes, junto con análisis de capacidad y resumen de las evaluaciones recibidas en el periodo de 3 meses. Formato será provisto por la contraparte técnica.	12.5%	Mes 6 Fecha estimada agosto 2025
4	Entregar reportería sistematizada trimestral que dé cuenta de los motivos de atención, género y edades de los usuarios, identificando las temáticas recurrentes, junto con análisis de capacidad y resumen de las evaluaciones recibidas en el periodo de 3 meses. Formato será provisto por la contraparte técnica.	12.5%	Mes 9 Fecha estimada noviembre 2025
5	Entregar reportería sistematizada trimestral que dé cuenta de los motivos de atención, género y edades de los usuarios, identificando las temáticas recurrentes, junto con análisis de capacidad y resumen de las evaluaciones recibidas en el periodo de 3 meses. Formato será provisto por la contraparte técnica.	12.5%	Mes 13 Fecha estimada Marzo 2026
6	Entregar reportería sistematizada cuatrimestral que dé cuenta de los motivos de atención, género y edades de los usuarios, identificando las temáticas recurrentes, junto con análisis de capacidad y resumen de las evaluaciones recibidas en el periodo de 4 meses. Formato será provisto por la contraparte técnica.	12.5%	Mes 17 Fecha estimada Julio 2026
7	Entregar reportería sistematizada trimestral que dé cuenta de los motivos de atención, género y edades de los usuarios, identificando las temáticas recurrentes, junto con análisis de capacidad y resumen de las evaluaciones recibidas en el periodo de 3 meses. Formato será provisto por la contraparte técnica.	12.5%	Mes 21 Fecha estimada Noviembre 2026
8	Entregar reportería sistematizada bimensual que dé cuenta de los motivos de atención, género y edades de los usuarios, identificando las temáticas recurrentes, junto con análisis de capacidad y resumen de las evaluaciones recibidas en el periodo de 2 meses e informe de traspaso de datos para el cierre del servicio, recomendaciones para futuras implementaciones e informe consolidado de las atenciones y	12.5%	Mes 24 Fecha estimada Febrero 2027



	contactos con análisis y tendencias. Formato será provisto por la contraparte técnica.		
--	--	--	--

Importante: Se entenderá como mes 1, el mes de inicio efectivo de la prestación del servicio. Los pagos se realizarán contra entrega de productos VALIDADOS POR LA CONTRAPARTE TÉCNICA. Por lo tanto, la emisión de las respectivas facturas sólo será pertinente cuando sean validados los respectivos productos; no se aceptarán facturas previamente enviadas, o de forma paralela a productos no validados. Los pagos correspondientes al ejercicio presupuestario 2024 y 2025 se encontrarán supeditados a que se consulten los recursos para ello, en la Ley de Presupuesto respectiva, y se cumplan las condiciones establecidas para los desembolsos.

No obstante, lo anterior, se podrá incrementar el contrato hasta en un 30% del valor total adjudicado, incluyendo su vigencia de acuerdo a las necesidades del Servicio y disponibilidad presupuestaria. El contratante se obliga a mantener los mismos precios establecidos en la propuesta, y a sustituir o endosar la garantía entregada al momento de suscribir el contrato, cuando no fuere suficiente en monto y vigencia.

Cuotas 1 a 4 corresponden al pago con cargo al ejercicio presupuestario 2025 (mes marzo, junio, agosto y noviembre).

Cuotas 5 a 9 corresponden pago con cargo al ejercicio presupuestario 2026 (marzo, julio, noviembre) y 2027 (febrero)

Para los efectos del pago, el adjudicatario emitirá su documento tributario a través de plataforma de Documentos Tributarios Electrónicos del Estado (DTE), una vez haya recibido por escrito la conformidad del informe recibido y la indicación de presentación de la factura respectiva (la conformidad se refiere a la satisfacción de parte del INJUV de la calidad de los productos recibidos, no bastando con la mera recepción de informes de avance).

Será requisito indispensable para cursar los pagos que el contratista se encuentre al día en el cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales. Con el mérito de la información a que alude el párrafo precedente de las presentes Bases, el INJUV queda expresamente autorizado por el adjudicado a efectuar retenciones de pago, por la suma de dinero necesaria para cubrir el monto de las obligaciones incumplidas con sus trabajadores, retención que se efectuará en conformidad con lo dispuesto en el artículo 183-C del Código del Trabajo.



IV. ANEXOS

ANEXO N°1

IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE

LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" POR 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD.

ANEXO N°1-A (Persona Jurídica)

Nombre o Razón Social:	
R.U.T. N°:	
Domicilio Comercial:	
Comuna:	
Correo Electrónico:	
Teléfono:	
Nombre del Representante Legal:	
R.U.T. N°:	

Firma:

Nombre:

R.U.T.:



ANEXO N°2
EXPERIENCIA DEL OFERENTE
 (Experiencia en proyectos similares)

LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" POR 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD.

La experiencia del proveedor se evaluará entregando puntajes de acuerdo con la cantidad de proyectos de características similares ejecutados, durante los últimos 4 años, sea en instituciones públicas como privadas. Se asignarán según el siguiente detalle:

Nómina de contrataciones en servicios similares en los últimos 4 años:

CLIENTE	ID ORDEN DE COMPRA	NOMBRE DEL SERVICIO	PRODUCTOS ENTREGADOS Y VALIDADOS	FECHA INICIO	FECHA TERMINO	MONTO CONTRATO \$	NOMBRE CONTACTO	INFORMACIÓN DE CONTACTO: CORREO ELECTRÓNICO TELÉFONO

Consideraciones:

- La información de este criterio debe ser comprobable. El proveedor deberá acreditar y/o certificar adjuntando: Órdenes de compra, Facturas con detalle del servicio, Contratos, u cualquier otro documento que permita corroborar fehacientemente la información. Completar ANEXO N°2. La prestación del servicio a la referencia señalada no podrá ser mayor a 4 años anteriores a la fecha de postulación a la presente Licitación.
- Solo agregar contratos que tengan relación con el servicio que se licita y de un monto de similar envergadura.
- El INJUV podrá verificar los antecedentes vía mail o teléfono, en este caso se considerarán los certificados de referencia comprobados y en que señale que el cliente quedo satisfecho con el servicio prestado.
- En el caso de la oferta de una unión temporal de proveedores, se estará a la experiencia que ésta desee presentar, sea de todos o algunos de sus integrantes.
- Los documentos de respaldo deberán ser presentados en su oferta inicial y NO serán solicitados por FORO INVERSO, por lo cual en caso de no presentar documentos de acreditación estos no serán considerados dentro de la evaluación.
- En caso de presentar órdenes de compra, no es necesario adjuntar la misma, sino que identificar su respectivo ID el que será verificado por la comisión evaluadora a través de plataforma mercado público.

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL



**ANEXO N°3
PROPUESTA TÉCNICA**

LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" POR 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
DOMICILIO	
<p>Los oferentes deberán presentar una Propuesta Técnica a través del ANEXO N°3 de acuerdo con lo indicado en las presentes Bases Técnicas y ANEXO N°12 de acuerdo con los siguientes puntos.</p> <p>La propuesta en cada punto deberá cumplir todos los requisitos estipulados en las Bases Técnicas y quedarán inadmisibles en caso de no estipular algunos de los aspectos mínimos establecidos en las bases y/o en el ANEXO N°8 en los puntos; a, b, c, d, e, f, g, h y j.</p> <p>Las ofertas que no presente propuesta técnica serán DECLARADAS INADMISIBLES.</p> <p>Consideraciones: Las ofertas que presenten un horario de atención menor a 51 horas semanales serán declaradas inadmisibles.</p>	
<p>a. Modelo de Intervención: Describir el modelo de atención y los enfoques a utilizar. En caso de no estipular algunos de los aspectos mínimos establecidos en las bases, la propuesta quedará inadmisibile.</p>	
<p>b. Modelo de gestión: Describir estimación de la demanda y estrategias para mantener la calidad de la atención propuesta, incluyendo monitoreos internos, estructura de gestión buscando asegurar la confidencialidad, seguridad de la información, supervisión, reportes e informes señalados en las presentes bases. En caso de no estipular algunos de los aspectos mínimos establecidos en las bases, la propuesta quedará inadmisibile.</p>	
<p>c. Propuesta de horario de atención: Desarrollar su propuesta de trabajo de horario justificado teórica y empíricamente, con un plan de trabajo y presupuesto adecuados considerando como mínimo 45 horas semanales. En caso de no estipular algunos de los aspectos mínimos establecidos en las bases, la propuesta quedará inadmisibile.</p>	
<p>d. Modelo de Derivación: Describir estrategia de derivación considerando lo estipulado en las bases. En caso de no estipular algunos de los aspectos mínimos establecidos en las bases, la propuesta quedará inadmisibile.</p>	
<p>e. Reportabilidad: Describir los informes y accesos para el seguimiento y entrega de informes y bases de datos definidos en las bases. En caso de no estipular algunos de los aspectos mínimos establecidos en las bases, la propuesta quedará inadmisibile.</p>	



<p>f. Plan de contingencias: Describir las acciones y planes a ejecutar para asegurar la continuidad del servicio ante contingencias. En caso de no estipular algunos de los aspectos mínimos establecidos en las bases, la propuesta quedará inadmisibles.</p>			
<p>g. Requerimientos técnicos, infraestructura e implementación opcionales: Describir cumplimiento de requerimientos técnicos, infraestructura e implementación requerida según lo establecido en las bases. En caso de no estipular algunos de los aspectos mínimos establecidos en las bases, la propuesta quedará inadmisibles.</p>			
<p>h. Política de Seguridad: Describir la política y planes de seguridad a implementar en el marco del servicio para asegurar la confidencialidad, seguridad de la información, supervisión, reportes e informes señalados en las presentes bases. En caso de no estipular algunos de los aspectos mínimos establecidos en las bases, la propuesta quedará inadmisibles.</p>			
<p>i. Anonimización de conversaciones: Describe mecanismos y procedimientos efectivos para la entrega a INJUV de todas las conversaciones de manera anonimizada resguardando la confidencialidad, y seguridad de la información.</p>			
<p>j. Plan de trabajo: Describir plan de trabajo de las principales actividades del proyecto, identificando el mes o meses de ejecución y verificadores, identificando al principal objetivo específico que contribuye lograr. En caso de no estipular algunos de los aspectos solicitados en el apartado "Plan de trabajo" del anexo N°3, la propuesta quedará inadmisibles.</p>			
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACTIVIDADES	MES(ES) DE EJECUCIÓN	VERIFICADOR

*Agregar filas según corresponda.

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL



ANEXO N°4
CONVENIOS DE DERIVACIÓN QUE ATIENDEN POBLACIÓN JOVEN

LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" POR 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL			
DOMICILIO			
<p>En este apartado se debe presentar un listado de convenios de derivación con los que cuenta la institución. Se debe adjuntar a la postulación la evidencia. Se deberá completar ANEXO N°4.</p> <p>Número de convenios: cartas o convenios con instituciones que indiquen rango etario y región en la que opera la que atiende la organización.</p>			
Nombre de la organización en convenio	Año de firma del convenio	Descripción de la Población objetivo del convenio	Región en la que opera

- Proveedor deberá adjuntar los convenios firmados por las ambas contrapartes.

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL



ANEXO N°5
ANTECEDENTES EQUIPO DE TRABAJO

LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" POR 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
DOMICILIO	

Nombre y apellido	Profesión	Certificados complementarios	Horas dedicadas el proyecto
1			
2			
3			

En el siguiente apartado se deben señalar los aspectos asociados al equipo de trabajo que ejecutarán el componente de manera descriptivo, de acuerdo lo establecido en el artículo 52° letra H) de las bases técnicas.

El servicio debe contar con un equipo mínimo conformado de la siguiente forma; Coordinador/a proyecto; Coordinador/a profesionales de atención; Profesionales para atención (mínimo de 8 profesionales); Profesional de Derivación y Profesional TIC.

<p>a) Equipo de trabajo: describa las funciones y roles del equipo humano asociado al proyecto.</p>	
<p>b) Modelo de gestión del equipo interventor: Desarrolle una propuesta para la gestión del equipo interventor, considerando como mínimo un plan de capacitaciones y autocuidado, formación continua, trabajo en equipo, supervisión y el cumplimiento de protocolos. Se espera que entregue una propuesta de valor que contribuya al cumplimiento de los objetivos del programa.</p>	

Consideraciones:

- Las ofertas que no acrediten dichos antecedentes o que no completen debidamente el anexo correspondiente, serán **declaradas inadmisibles**, toda vez que no se solicitarán antecedentes vía foro inverso.
- **Proveedor deberá adjuntar los CV y certificados y/o diplomas que acrediten sus estudios.**

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL



ANEXO N°6

PROPUESTA ECONÓMICA

LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" POR 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
DOMICILIO	

INGRESAR OFERTA ECONÓMICA:

Descripción:		Nº meses	Monto neto por 24 meses
LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" POR 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD.		24	CLP\$
IVA/Retención			
Monto total 24 meses (IVA/retención Incluido)			

Monto total neto	\$CLP
IVA	\$CLP
Monto total de la propuesta por 24 meses (IVA/ Retención incluido)	\$CLP

Validez de la oferta económica (indicar cantidad de días)	
---	--

- El suscrito declara haber estudiado las Bases de la presente Licitación Pública.
- Declara asimismo que, ante una eventual discrepancia entre nuestra propuesta y las Bases, las disposiciones de estas últimas prevalecerán y serán íntegramente respetadas, sin que ello implique reclamo o indemnización alguna a mi favor.
- Validez de la oferta deberá ser **como mínimo treinta (30) días corridos**, contados desde la fecha de cierre de recepción electrónica de ofertas.
- Las ofertas que no indiquen el precio del producto por medio del **ANEXO N°6** serán **DECLARADAS INADMISIBLES**.
- En el caso de que existan discrepancias entre los valores unitarios informados, se establece que, con el propósito de evaluar las ofertas, se considerará el valor total de la oferta.
- Para evaluar se considera el monto total por 24 meses impuestos incluidos.

Firma:

Nombre:

R.U.T.:

Representante Legal de:



ANEXO N°7

PROGRAMA DE INTEGRIDAD Y COMPLIANCE

LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" POR 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
DOMICILIO	

Este factor evaluará a las/os oferentes que cuenten con programas de integridad en cualquier sistema de gestión que contenga como objetivo prevenir y si resulta necesario, identificar y sancionar las infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos dentro de su organización, promoviendo una cultura de cumplimiento, conforme a la siguiente tabla:

Criterio	Marcar con una X	
	SI	NO
Cuenta con programas de integridad y compliance que sean conocidos por el personal y adjunta los medios de verificación (instrumento de política, certificado de inducción o cualquier otro documento similar) para acreditar que son conocidos por estos.		
No cuenta con programas de integridad y compliance que sean conocidos por el personal y/o no adjunta los medios de verificación para acreditar que son conocidos por estos.		

Proveedor deberá indicar con qué programas de integridad y compliance cuenta, y dónde adjunta los medios de verificación.

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL



ANEXO N°8

TÉRMINOS Y CONDICIONES GENERALES

LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" POR 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
DOMICILIO	

EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD se reserva el derecho a modificar los presentes términos para adaptarlos a novedades legislativas o jurisprudenciales, así como a prácticas de la industria.

1.1 Aceptación de las Condiciones de Uso Para todos los efectos legales y por el mero hecho de acceder a los productos web <https://hablemosdetodo.injuv.gob.cl/> del INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD DE CHILE, el Usuario acepta y reconoce que ha revisado y que está de acuerdo con los términos y condiciones, en lo que en Derecho corresponda. Será responsabilidad del Usuario la lectura y acatamiento de los presentes, cada vez que los utilice. Asimismo, el Usuario acepta y reconoce la circunstancia relativa a que el INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD podrá en cualquier momento modificar el todo o parte de los términos y condiciones generales, conforme la legislación vigente o políticas del organismo.

1.2 Solución de Controversias Todas las controversias y/o reclamos que puedan surgir por el uso de los productos web del INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD implican la aceptación y sometimiento a las Leyes de la República de Chile. Todas las controversias y/o reclamos que surjan del uso de éstos serán resueltos por Tribunales competentes en Santiago, Chile.

1.3 Responsabilidad por las Opiniones e Informaciones vertidas en el Portal EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD no se responsabiliza por las informaciones y opiniones emitidas en los productos web del INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD DE CHILE, cuando no sean de su exclusiva emisión. Las informaciones y opiniones emitidas por personas diferentes a éstos no necesariamente reflejan la posición del INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD DE CHILE, incluyendo sin limitación a sus funcionarios, directores, asesores y proveedores. En consecuencia, ésta no se hace responsable por ninguna de las informaciones y opiniones que se emitan en sus productos web, en las condiciones descritas.

2. USO DE LAS HERRAMIENTAS.

2.1 Uso correcto de Herramientas El Usuario se obliga a utilizar las herramientas que se ponen a disposición del público de forma diligente, correcta y lícita. En general se compromete a no utilizar estas de forma ilícita y para fines contrarios a la Ley o el Orden Público. Entre otras obligaciones, a manera meramente referencial y sin que implique limitación alguna, al Usuario se le prohíbe especialmente: (a) suprimir, eludir o manipular el "copyright" y demás datos identificadores de los derechos de los productos web del INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD o de sus titulares, incorporados a los Contenidos, así como los dispositivos técnicos de protección, o cualesquiera mecanismos de información que pudieren contener los Contenidos; (b) no respetar la privacidad, opiniones, punto de vista, ideología, religión y etnia de otros Usuarios, así como aquellas otras opciones personales o aspectos pertenecientes su esfera de intimidad y privacidad; (c) usar las herramientas que el portal pone a disposición del público con propósitos comerciales, incluyendo la promoción de cualquier bien o servicio; (d) proporcionar información obscena, difamatoria, dañina o conocidamente falsa; (e) obstaculizar, entorpecer, restringir o limitar el uso de las herramientas por parte de otros Usuarios; (f) en general, el Usuario deberá abstenerse de utilizar los productos Web del INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD de manera que atente contra los legítimos derechos de terceros, o bien que pueda dañar, inutilizar, sobrecargar o deteriorar los Contenidos o impedir su normal uso por parte de otros Usuarios.



2.2 Utilización y Reproducción de los Contenidos Se permite el Uso de las herramientas web del Portal <https://hablemosdetodo.injuv.gob.cl/con> fines estrictamente personales, que en ningún caso impliquen la utilización de los mismos para fines de lucro.

2.3 Registro de Usuarios Los Contenidos de los productos Web del INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD tienen carácter gratuito para los Usuarios y no exigen la suscripción previa. Sin perjuicio de lo anterior, el acceso a ciertos contenidos del Portal sólo puede hacerse mediante el Registro del Usuario en la forma que se indique expresamente.

2.4 Sistema de Registro de Usuario El Usuario que desee utilizar las herramientas web del portal <https://hablemosdetodo.injuv.gob.cl/del> INSTITUTO NACIONAL DE LA deberá inscribirse a través del Formulario de Registro. El Usuario será el responsable de los datos entregados y de la actualización de éstos si procediere.

3. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

Todo tratamiento de datos personales realizado por el INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD se realizará conforme a lo dispuesto en el artículo 19 N°4 de la Constitución Política de la República y a las normas pertinentes de la Ley N°19.628 sobre protección de la vida privada y sus modificaciones posteriores, asegurando la confidencialidad de la información de los usuarios que se registren como tales en el sitio Web mediante el o los formularios establecidos para esos efectos.

3.1 Utilización de la información obtenida de los usuarios Cabe precisar que los datos asociados al almacenamiento de cookies en la web dispuesta por EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD son borrados en su totalidad una vez que se ha finalizado la conversación por chat. La finalidad de la recogida y tratamiento automatizado de los Datos Personales se utilizará para efectos estadísticos de segmentación, análisis y diagnóstico, con la finalidad de crear y evaluar proyectos e incidir en políticas públicas relacionadas al bienestar de la población objetivo del Instituto.

3.2 Privacidad de los Datos Personales EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD se preocupa por la protección de datos de carácter personal de sus Usuarios, por lo cual, asegura la confidencialidad de los mismos, y no los transferirá o cederá o de otra manera proveerá, salvo en aquellos casos en que la legislación vigente así lo indique y permita. Se deja expresa constancia de que en el caso de que a juicio exclusivo de los colaboradores que interactúen con los usuarios de las herramientas del portal que el INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD pone a disposición del público, se amenace o se ponga en riesgo la integridad física o psíquica del o los usuarios, se derivará a servicios u organismos especializados en la materia, con la finalidad de salvaguardar los bienes señalados. Lo anterior requerirá el consentimiento del usuario, consentimiento que se reflejará en la entrega de datos adicionales a los solicitados en el Formulario de Registro. El uso que el Usuario haga de los productos web de EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD puede ser almacenado con el objeto de generar una información estadística respecto a la utilización de los productos web del INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD, con el objetivo principal de conocer las necesidades e intereses de los Usuarios y otorgar un mejor servicio. Los Usuarios determinan libre y voluntariamente, a través de la aceptación de los presentes términos y condiciones, si desean facilitar los datos personales que se les puedan requerir o que se puedan obtener de los Usuarios, con ocasión de la utilización de las herramientas ofrecidas en los productos Web del INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD.

3.3 Sobre la seguridad de la información EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD ha adoptado los niveles de seguridad de protección de los Datos Personales legalmente requeridos, y ha instalado todos los medios y medidas técnicas a su alcance para evitar la pérdida, mal uso, alteración, acceso no autorizado y robo de los Datos Personales facilitados por los Usuarios.

3.4 Información de Contacto Si deseas mayor información, comunícate con nuestro equipo al correo hablemosdetodo@injuv.gob.cl.

NOTA FINAL Se deja constancia que, por esta Política de Privacidad, el INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD no está suscribiendo contrato ni compromiso alguno que lo obligue con sus usuarios y/o visitantes, teniendo una finalidad exclusivamente informativa.

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL



ANEXO N°9
MODELO DE INTERVENCIÓN CHAT HABLEMOS DE TODO 2022-2023

LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" POR 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
DOMICILIO	

NOTA: Documento adjunto es parte integrante de la oferta.

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL



ANEXO N°10
RESUMEN DE FLUJO UX CHAT

LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EJECUCIÓN DE LA ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT "HABLEMOS DE TODO" POR 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD.

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	
DOMICILIO	

NOTA: Documento adjunto es parte integrante de la oferta.

FIRMA OFERENTE O REPRESENTANTE LEGAL



2º NÓMBRASE como integrantes de la comisión evaluadora para la **CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE EJECUCIÓN DE ASISTENCIA PSICOSOCIAL POR CHAT “HABLEMOS DE TODO” POR UN PERIDO DE 24 MESES PARA EL INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD**, a las siguientes personas funcionarias:

Nº	Nombre	RUT Nº	Departamento	Estamento	Calidad
1	Juan Antonio Pávez	17.254.821-0	Departamento de Coordinación Programática	Profesional	Titular
	Liliana Loyola Apablaza	13.993.755-4	Departamento de Coordinación Programática	Profesional	Suplente
2	Ernesto Ignacio Gutiérrez Mendoza	16.075.979-8	Unidad de informática	Profesional	Titular
	Carlos Aguilera Larenas	17.916.741-7	Unidad informática	Profesional	Suplente
3	Gabriel Arriaza Moena	13.271.479-7	Departamento Asesoría Jurídica	Profesional	Titular
	Paulina Lagos Vallejos	16.395.048-0	Departamento Asesoría Jurídica	Profesional	Suplente

3º **PUBLÍQUESE**, las presentes Bases de licitación pública en el Sistema de Información de Compras Públicas www.mercadopublico.cl,

ANÓTESE, PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Distribución:

- Dirección Nacional.
- Subdirección Nacional.
- Departamento de Administración y Finanzas
- Departamento de Asesoría Jurídica
- Departamento de Coordinación Programática
- Unidad de Administración.
- Unidad de Finanzas
- Oficina de Partes.

