



LA SERENA
ILUSTRE MUNICIPALIDAD

Somos la Ilustre
Municipalidad de La Serena

LA SERENA, 22 MAY 2026

DECRETO N° 1684 /

VISTOS:

El of. int. ord. N° 05-03-0404/2026, de fecha 20 de mayo de 2026, de la Secretaría Comunal de Planificación a la Dirección de Asesoría Jurídica, solicitando el decreto que apruebe las respuestas a las preguntas formuladas por los interesados y 2 modificaciones; el Decreto Alcaldicio N° 1527, de fecha 7 de mayo de 2026, que llama a licitación pública y aprueba los documentos del proceso; las bases administrativas, ficha virtual, especificaciones técnicas, formatos y demás documentos de la licitación pública ID 4295-32-LE26, denominada "Servicio de Telefonía Fija de Voz para la Ilustre Municipalidad de La Serena"; el correo electrónico de fecha 6 de mayo de 2026, de la Dirección de Asesoría Jurídica a la Secretaría Comunal de Planificación, realizando consultas sobre las bases administrativas y su respuesta; el of. int. ord. N° 05-03-0330/2026, de fecha 4 de mayo de 2026, de la Secretaría Comunal de Planificación a la Dirección de Asesoría Jurídica, solicitando el decreto que apruebe las bases, demás documentos, y llame a la licitación pública; el certificado de disponibilidad presupuestaria N° 114/2026, de fecha 2 de febrero de 2026, del Secretario Comunal de Planificación; la solicitud de imputación presupuestaria N° 010/2026, de fecha 30 de enero de 2026; la verificación de catálogo de convenio marco, de fecha 28 de enero de 2026, suscrita por el Secretario Comunal de Planificación y el Administrador Municipal; el Decreto Alcaldicio N° 4947, de fecha 1 de octubre de 2025, que fija el orden de subrogancia en caso de ausencia o impedimento de la Alcaldesa; el Manual de Procedimientos de Adquisiciones y Gestión de Contratos de la Ilustre Municipalidad de La Serena, aprobado por Decreto Alcaldicio N° 3580, de fecha 31 de diciembre de 2024; la ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento; la ley N° 19.880, establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades; y:

CONSIDERANDO:

1. Que, a través del Decreto Alcaldicio 1527, de fecha 7 de mayo de 2026, y se llamó a la licitación pública ID 4295-32-LE26, denominada "Servicio de Telefonía Fija de Voz para la Ilustre Municipalidad de La Serena", aprobando las bases administrativas y demás documentos enunciados en el acto administrativo.
2. Que, los puntos N° 6 y N° 15 de las bases administrativas señalan un periodo de tiempo en que los interesados en participar en la licitación podrán formular consultas y solicitar aclaraciones dentro de los plazos señalados, formulándolas a través del sistema www.mercadopublico.cl, las que se pondrán en conocimiento de todos los interesados a través de su publicación con las respuestas, sin indicar el autor de las mismas. Que, el punto N° 16 establece que se podrán modificar las bases y sus anexos en función de una aclaración solicitada por un interesado.
3. Que, a través del of. int. ord. N° 05-03-0404/2026, de fecha 20 de mayo de 2026, la Secretaría Comunal de Planificación solicitó a la Dirección de Asesoría Jurídica el decreto para aprobar las respuestas a las preguntas formuladas por los proveedores interesados a través del sistema de información, y la modificación de las especificaciones técnicas.

DECRETO:

1. **APRUEBASE** en la licitación pública ID 4295-32-LE26, denominada "Servicio de Telefonía Fija de Voz para la Ilustre Municipalidad de La Serena", las respuestas a las preguntas formuladas a través del sistema de información, y las modificaciones que se señalan a continuación:

a. Preguntas y respuestas.

#	Fecha	Tipo	Foro Preguntas y Respuestas
1	14-05-2026 14:58:10	P	En los documentos no se indican los SLA del servicio, favor aclarar. Gracias.
			Ver modificación N°1.
2	15-05-2026 11:37:55	P	El Gateway de interfaz que convierte E1 a IP ¿debe ser provisto e instalado por el nuevo adjudicatario o es un equipo que ya posee el municipio?
			El equipo deberá ser provisto e instalado por el oferente que se adjudique la licitación del servicio, teniendo presente el equipo debe ser compatible con tres E1.
3	15-05-2026 11:38:13	P	Favor confirmar que la Municipalidad de la Serena cuenta con un stock crítico de repuestos (fuentes de poder, tarjetas de CPU, controladoras) para su equipamiento o estos son responsabilidad exclusiva del actual mantenedor externo
			La consulta no tiene relación al servicio que se pretende contratar mediante la presente licitación, dado que se requiere el servicio de conexión a la red de telefonía y no una central telefónica, no obstante, se informa que los repuestos son de responsabilidad del proveedor actual del servicio de mantención de la central telefónica.
4	15-05-2026 11:38:33	P	Respecto al enlace de fibra óptica entre los edificios Prat y Los Carrera, ¿cuál es su estado de atenuación actual y si es monomodo o multimodo?
			La consulta no tiene relación al servicio que se pretende contratar mediante la presente licitación, dado que se requiere el servicio de conexión a la red de telefonía, no obstante, se informa que el estado de atenuación actual es normal y multimodo.
5	15-05-2026 11:38:59		Dado que la central telefónica es propiedad de la Municipalidad, ¿cuál es el límite de responsabilidad del proveedor ante una falla de hardware propia de la central que impida la prestación del servicio?
			Las responsabilidades que le asisten al proveedor tienen relación directa con que se garanticen llamadas desde y hacia la red pública, las que se encuentran reguladas en las bases de licitación y especificaciones técnicas, no siendo de su responsabilidad fallas ajenas al servicio contratado.
6	15-05-2026 11:39:15	P	¿Hasta qué punto llega la responsabilidad del adjudicatario en la programación de rutas de voz y señalización de los nuevos números en la PBX y en los Media Gateways?
			La responsabilidad técnica del proveedor se encuentra definida en los numerales 3, 4, 5 y 6 de las especificaciones técnicas, no obstante, se aclara que esta incluye hasta la configuración del Gateway.
7	15-05-2026 11:39:38	P	Favor confirmar que no se considerará incumplimiento de SLA si la indisponibilidad del servicio es causada por fallas en la infraestructura existente (Central o Media Gateways) del cliente
			La responsabilidad técnica del proveedor se encuentra definida en los numerales 3, 4, 5 y 6 de las especificaciones técnicas, no obstante, se aclara que esta incluye hasta la configuración del Gateway, el que deberá ser provisto por el proveedor.
8	15-05-2026 11:40:02	P	Dado que el Edificio Los Carrera depende de la fibra óptica municipal para conectarse a la central en el Edificio Prat, ¿garantiza la Municipalidad la

			disponibilidad y el ancho de banda necesario en dicha red para el tráfico de voz de los Media Gateways?
			En conformidad a lo señalado en el numeral 3 de las especificaciones técnicas, los oferentes, al momento de elaborar su propuesta, deberán tener en consideración que los 90 canales requeridos se deben instalar en su totalidad en Edificio Consistorial ubicado en Prat 451, La Serena, no obstante, se informa que, el equipamiento presente en Carrera 301 es solo una extensión del equipamiento principal localizado en Prat 451.
9	15-05-2026 11:40:27	P	Favor confirmar que, en caso de falla de la fibra óptica municipal entre sedes, no se considerará responsabilidad del proveedor de telefonía la pérdida de servicio en el Edificio Los Carrera
			En conformidad a lo señalado en el numeral 3 de las especificaciones técnicas, los oferentes, al momento de elaborar su propuesta, deberán tener en consideración que los 90 canales requeridos se deben instalar en su totalidad en Edificio Consistorial ubicado en Prat 451, La Serena, en este sentido, se aclara que el equipamiento presente en Carrera 301 es solo una extensión del equipamiento principal localizado en Prat 451.
10	15-05-2026 11:40:45	P	¿Quién es el responsable de la configuración de las rutas de voz (Routing) entre la central principal y los Media Gateways tras la instalación de los nuevos enlaces?
			La configuración de las rutas de voz entre la central principal y los Media Gateway la realiza el proveedor de mantención de planta telefónica actual del municipio.
11	15-05-2026 11:41:12	P	Las bases mencionan la facultad de solicitar otros números únicos (como el 1457). ¿Favor indicar el máximo de números cortos que el municipio puede pedir habilitar sin costo durante el contrato?
			Los oferentes deberán considerar en su propuesta como referencia una cantidad de 5 números.
12	15-05-2026 11:41:41	P	Se solicita informar el largo actual de los anexos (ej. 3, 4 o 5 dígitos). Asimismo, indicar si se mantendrá este plan de numeración tras la portabilidad de los 500 números y si existe una relación 1:1 entre los números públicos y los anexos.
			El largo de la numeración de anexos es de 4 dígitos. Se debe mantener la misma numeración tras la portabilidad. Los anexos actuales mantienen la relación 1:1 (ej. anexo 7801 con numero publico 51242 7801).
13	15-05-2026 11:42:01	P	Respecto a la programación de la central, se solicita aclarar el alcance del concepto "en coordinación con la empresa de mantención". ¿Significa esto que el adjudicatario debe realizar físicamente la programación de las 8 centenas y las máscaras de salida (CLIP) en la PBX Avaya, o que nuestra responsabilidad termina en la entrega de los enlaces y es el mantenedor actual quien debe ejecutar la programación interna bajo nuestra supervisión técnica?
			El alcance del concepto "en coordinación con la empresa de mantención" tiene estricta relación con la obligación de coordinar trabajos con nuestro proveedor actual de mantención de PBX para finalizar de forma correcta la instalación del servicio.
14	15-05-2026 11:42:20	P	Favor indicar quien es el mantenedor actual de la Central Avaya y los Media Gateway existentes.

			La información requerida relativa a los media gateways se encuentra contenida en la licitación pública ID 4295-42-LP22 y el proveedor actual del servicio de mantención de la central telefónica es la empresa Tieline.
15	15-05-2026 11:42:44	P	Respecto a la empresa de mantención de la central telefónica: ¿El contrato de mantenimiento de la PBX Avaya CS1000 es un contrato vigente y financiado directamente por la Municipalidad, o el adjudicatario de la presente licitación debe contemplar en su oferta económica el pago de los servicios de dicha empresa para las tareas de programación y soporte durante los 36 meses del contrato?
			El contrato de mantenimiento de la PBX Avaya CS1000 es un contrato vigente y financiado directamente por la Municipalidad.
16	15-05-2026 11:42:59	P	¿Cuál es el detalle de las licencias IP actuales (tipo y cantidad) y si estas tienen fecha de vencimiento o son perpetuas?
			La consulta no tiene relación al servicio que se pretende contratar mediante la presente licitación, dado que se requiere el servicio de conexión a la red de telefonía, no obstante, se informa que la licitación contempla el servicio hasta Gateway.
17	15-05-2026 11:43:21	P	¿Se definirá un Protocolo de Aceptación Técnica (PAT) donde se valide que la responsabilidad del proveedor finaliza una vez entregado el tono y la señalización correcta en el puerto E1/PRI del Gateway de interfaz, siendo responsabilidad del municipio la distribución interna hacia los terminales?
			El procedimiento se encuentra regulado en el numeral punto 24.1 Plazo de implementación de las bases de licitación.
18	15-05-2026 11:45:29	P	¿Se acepta que la solución de telefonía IP basada en central virtual sea provista 100% en la nube (cloud), sin presencia de equipamiento central en dependencias del cliente, siempre que cumpla con la continuidad y SLA requeridos?
			La consulta no tiene relación al servicio que se pretende contratar mediante la presente licitación, dado que se requiere el servicio de conexión a la red de telefonía y no una central telefónica.
19	15-05-2026 11:45:57	P	Considerando que se solicita conectividad dedicada para telefonía, ¿se permite que el servicio de acceso a internet sea provisto mediante enlaces existentes del mandante, siempre que cumplan con los requisitos de ancho de banda y calidad, o debe ser obligatoriamente provisto por el oferente?
			La consulta no tiene relación al servicio que se pretende contratar mediante la presente licitación, dado que se requiere el servicio de conexión a la red de telefonía y no una central telefónica.
20	15-05-2026 11:46:25	P	¿Se confirma que el proveedor es responsable de la provisión completa de la infraestructura (internet, cableado, equipos activos y UPS) en todas las unidades indicadas?
			La consulta no tiene relación al servicio que se pretende contratar mediante la presente licitación, dado que se requiere el servicio de conexión a la red de telefonía y no una central telefónica.
21	15-05-2026 11:46:45	P	En relación con el cableado de red existente (categoría 5), ¿basta con validar técnicamente su uso o se requiere certificación formal por parte del oferente?
			La consulta no tiene relación al servicio que se pretende contratar mediante la presente licitación, dado que se requiere el servicio de conexión a la red de telefonía y no una central telefónica.

22	15-05-2026 11:47:02	P	¿Se permite que los equipos (teléfonos IP, switches, routers, UPS, etc.) sean entregados en modalidad de comodato durante la vigencia del contrato?
			La consulta no tiene relación al servicio que se pretende contratar mediante la presente licitación, dado que se requiere el servicio de conexión a la red de telefonía y no una central telefónica.
23	15-05-2026 11:47:20	P	¿Se confirma que el diseño debe considerar exactamente 65 líneas y 65 equipos telefónicos distribuidos según lo indicado en las bases?
			La consulta no tiene relación al servicio que se pretende contratar mediante la presente licitación, dado que se requiere el servicio de conexión a la red de telefonía y no una central telefónica.
24	15-05-2026 11:47:31	P	En relación con los números existentes indicados como "de preferencia" portados, ¿se entiende que la portabilidad no es condición obligatoria para la admisibilidad de la oferta?
			Ver modificación N°2.
25	15-05-2026 11:47:54	P	Para efectos de la evaluación económica basada en 8.000 minutos mensuales, ¿se requiere que dichos minutos estén incluidos en el plan o pueden ser considerados como consumo variable en la simulación?
			La consulta no tiene relación al servicio que se pretende contratar mediante la presente licitación, dado que la cantidad de minutos al que se hace referencia no se encuentra definido en las especificaciones técnicas o en las bases de licitación.
26	15-05-2026 11:48:12	P	¿Se permite ofertar planes con minutos ilimitados, o se requiere obligatoriamente detallar tarifas por minuto o excedente según lo indicado en bases?
			Remitirse al numeral 3 de las especificaciones técnicas.
27	15-05-2026 11:48:30	P	Considerando el plazo máximo de 30 días para la implementación total del servicio, ¿este plazo incluye eventuales procesos de portabilidad de números y adecuaciones de infraestructura?
			Remitirse al numeral 24.1 Plazo de implementación de las bases de licitación.
28	15-05-2026 11:48:50	P	¿Desde qué hito se contabiliza el inicio del plazo de implementación (aceptación de orden de compra, firma de contrato o acta de inicio)?
			El procedimiento se encuentra regulado en el numeral punto 24.1 Plazo de implementación de las bases de licitación.
29	15-05-2026 11:49:11	P	Para la evaluación del SLA (24, 48 o 72 horas), ¿este corresponde al tiempo de respuesta o al tiempo de resolución completa de la incidencia?
			Ver modificación N°1.
30	15-05-2026 11:49:24	P	¿El soporte técnico 24/7 requerido debe ser prestado directamente por el oferente o se permite subcontratación de este servicio?
			En conformidad a lo regulado en el numeral 22.4 subcontratación de las bases de licitación, no se permite subcontratar los servicios.
31	15-05-2026 11:49:44	P	Considerando que la visita a terreno es voluntaria, ¿se podrán realizar visitas adicionales posteriores a la adjudicación para levantamientos técnicos complementarios?
			Una vez finalizado el plazo para la visita a terreno, no se aceptarán otras visitas hasta la tramitación total del acto administrativo que aprueba el contrato, tal como se indica en el numeral 22 Del contrato de las bases de licitación.

32	15-05-2026 11:50:05	P	En relación con la multa de 2% diario por atraso, ¿existe un período de gracia o instancia previa de regularización antes de su aplicación?
			La multa a la que se hace referencia no se encuentra contenida en las bases de licitación del proceso.
33	15-05-2026 11:50:19	P	¿Se consideran excluidos de multas los atrasos derivados de factores externos como disponibilidad eléctrica, condiciones de infraestructura o terceros?
			Las eventuales multas que puedan cursarse al proveedor del servicio se encuentran reguladas en el numeral 31 de las bases de licitación, las que se encuentran definidas en conformidad a las responsabilidades que le asisten exclusivamente al proveedor.
34	15-05-2026 11:54:36	P	En relación con el requerimiento de conectividad mínima de 10 Mbps por sitio, ¿es obligatorio que este servicio sea provisto por el oferente o se permite utilizar enlaces existentes del mandante que cumplan con las condiciones técnicas requeridas o de terceros?
			La consulta no tiene relación al servicio que se pretende contratar mediante la presente licitación, dado que se requiere el servicio de conexión a la red de telefonía y no una central telefónica.
35	15-05-2026 11:56:54	P	Considerando el plazo máximo de 30 días para la implementación del servicio, ¿este plazo contempla actividades como portabilidad de números, adecuaciones de infraestructura y habilitación de red completa? Favor considerar que se debería instalar enlaces y portabilidad, por lo que se solicita considerar ampliar plazos de habilitación.
			La consulta no tiene relación al servicio que se pretende contratar mediante la presente licitación, dado que se requiere el servicio de conexión a la red de telefonía y no una central telefónica.

b. Modificaciones.

b.1 Modificación N° 1.

Se modifica el numeral 5 SOPORTE TÉCNICO Y EJECUTIVO DE ATENCIÓN de las especificaciones técnicas en el siguiente tenor:

Donde dice:

El proveedor, al momento de la firma del acta de inicio del servicio, deberá entregar a la inspección técnica los datos del ejecutivo de servicio al cliente, los que deberán contener como mínimo: nombre y apellido, número de teléfono fijo, número de teléfono móvil y correo electrónico. En el evento que el ejecutivo de servicio al cliente sea reemplazado, el proveedor deberá informar en un plazo no superior a 8 horas, contados desde la fecha de cambio, la información del nuevo ejecutivo asignado.

Durante toda la vigencia del contrato, el proveedor deberá prestar servicios de atención al cliente mediante un canal de comunicación de uso exclusivo para la Inspección Técnica, el que deberá ser atendido por un ejecutivo personalizado quien tendrá la obligación de tramitar y canalizar todas las atenciones, emergencias, fallas del servicio, requerimientos técnicos de servicio, facturación, entre otros.

El proveedor deberá declarar en el Formato "Oferta Técnica" que cuenta con servicio técnico en la comuna de La Serena, junto con la metodología de atención y soporte.

El proveedor deberá declarar en el Formato "Oferta Técnica" los procedimientos para realizar escalamiento de los requerimientos si fuese necesario ante una falla o pérdida de servicio. Se requiere un escalamiento de al menos tres niveles.

Debe decir:

El proveedor, al momento de la firma del acta de inicio del servicio, deberá entregar a la inspección técnica los datos del ejecutivo de servicio al cliente, los que deberán contener como mínimo: nombre y apellido, número de teléfono fijo, número de teléfono móvil y correo electrónico. En el evento que el ejecutivo de servicio al cliente sea reemplazado, el proveedor deberá informar en un plazo no superior a 8 horas, contados desde la fecha de cambio, la información del nuevo ejecutivo asignado.

Durante toda la vigencia del contrato, el proveedor deberá prestar servicios de atención al cliente mediante un canal de comunicación de uso exclusivo para la Inspección Técnica, el que deberá ser atendido por un ejecutivo personalizado quien tendrá la obligación de tramitar y canalizar todas las atenciones, emergencias, fallas del servicio, requerimientos técnicos de servicio, facturación, entre otros.

El proveedor deberá declarar en el Formato "Oferta Técnica" que cuenta con servicio técnico en la comuna de La Serena y los procedimientos para realizar escalamiento de los requerimientos si fuese necesario ante una falla o pérdida de servicio. Se requiere un escalamiento de al menos tres niveles.

Al mismo tiempo, el proveedor deberá asegurar la continuidad operativa del servicio cumpliendo con un modelo de acuerdos de servicios (SLA) en función de las necesidades y la calidad que se requiere por parte de la Municipalidad.

Tiempo de respuesta: El tiempo de respuesta máximo será de 1 hora y se contará desde la notificación por correo electrónico o asignación de requerimiento por sistema de reporte de ticket.

Tiempo de solución: El tiempo de solución solicitado se cuenta desde la respuesta del proveedor hasta lo indicado en la siguiente tabla de criticidad, siendo estas contabilizadas en horas corridas:

Criticidad	Descripción de criticidad	Primera respuesta	Dimensionamiento del problema	Tiempo de solución
Baja	a) Mantención a petición de la inspección técnica. b) Consultas técnicas. c) Otras similares.	Hasta 1 hora	Hasta 4 horas	Coordinación entre las partes.
Media	a) Intermittencia del servicio. b) Retraso o lentitud atribuible al servicio. c) Servicio no funciona en toda su capacidad. d) Otros similares.	Hasta 1 hora	Hasta 4 horas	Hasta 5 días.
Crítico	a) Falla total del servicio. b) Corte de servicio. c) Equipo siniestrado. b) Incidentes de seguridad de la información. c) Otros similares.	Hasta 1 hora	Hasta 4 horas	Hasta 24 horas.

Los tiempos de solución superiores a 24 horas, deberán ser justificados por el proveedor a través de un documento simple que indique claramente las acciones a seguir para la solución de la incidencia, el cual podrá ser aprobado o rechazado por el IT del contrato, considerando las multas asociadas a las presentes especificaciones.

Con todo, el proveedor deberá tener presente que para dar por finalizado todos y cada uno de los incidentes que tengan un ticket asociado, deberán contar con la aprobación formal

mediante correo electrónico de la inspección técnica en que señale expresamente que el incidente fue resuelto satisfactoriamente.

Modificación N°2:

Se modifica el numeral 4 PORTABILIDAD DE NUMERACIÓN de las especificaciones técnicas en el siguiente tenor:

Donde dice:

La Municipalidad de La Serena requiere que el total de la numeración existente en el actual contrato (500 líneas) puedan ser portadas, en caso de ser necesario, por este motivo, el oferente deberá indicar en su propuesta el proceso y procedimiento mediante el cual realizará la portabilidad de numeración existente, cabe mencionar que es de vital importancia para la gestión municipal y para la comunicación con la comunidad que las actuales numeraciones municipales sigan funcionando. Teniendo presente que la continuidad operativa del servicio es fundamental e imprescindible para la administración municipal, el servicio debe estar operativo el siguiente día de la fecha de término de contrato de la licitación que actualmente se encuentra en ejecución.

Debe decir:

La Municipalidad de La Serena requiere que el total de la numeración existente en el actual contrato (500 líneas) sean portadas, en caso de ser necesario, por este motivo, el oferente deberá indicar en su propuesta el proceso y procedimiento mediante el cual realizará la portabilidad de numeración existente, cabe mencionar que es de vital importancia para la gestión municipal y para la comunicación con la comunidad que las actuales numeraciones municipales sigan funcionando. Teniendo presente que la continuidad operativa del servicio es fundamental e imprescindible para la administración municipal, el servicio debe estar operativo el siguiente día de la fecha de término de contrato de la licitación que actualmente se encuentra en ejecución.

2. **DEJASE ESTABLECIDO** que, las respuestas y modificaciones aprobadas forman parte integrante de la licitación pública ID 4295-32-LE26, denominada "Servicio de Telefonía Fija de Voz para la Ilustre Municipalidad de La Serena".
3. **REGISTRESE Y PUBLIQUESE** en el sistema de información.
4. **COMUNIQUESE** a quienes aparecen en la distribución por correo electrónico o a las cuentas alias, lo que debe realizar Secretaría Municipal.

Anotese, publíquese, cúmplase y archívese en su oportunidad.



★ CESAR SANJUEZA ALBORNOZ
SECRETARIO MUNICIPAL (S)



DANIÉLA NORAMBUENA BORGHERESI
ALCALDESA DE LA SERENA

Distribución:

- Secretaría Comunal de Planificación
 - Dirección Asesoría Jurídica
 - Sección Partes e Informaciones
- DNB/CSA/RAH/FFNC