REPUBLICA DE CHILE
PROVINCIA DE LINARES
Dirección de Adquisiciones

DECRETO EXENTO N° 4438 **Parral,** 27 AGO 2024

VISTOS:

1. Las facultades que me confiere la Ley N°18.695 del 31 marzo de 1988, Orgánica Constitucional de Municipalidades y sus modificaciones posteriores.

2. La Ley N°19.880 del 29 de Mayo de 2003 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

3. Ley N°19.886 del 11 de Julio de 2003, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, su Reglamento y modificaciones posteriores.

4. Decreto Afecto N°2.173 del 19 de diciembre de 2023, aprueba el Presupuesto Municipal para el año 2024.

5. La Sentencia de calificación definitiva del 10 de junio de 2021 dictada por el Tribunal Electoral Regional del Maule, que declara electa como Alcaldesa de la Comuna de Parral a Doña Paula Retamal Urrutia y el Acta de Proclamación del 16 de junio de 2021 del mismo Tribunal, en el proceso Rol N°227-2021; que proclama como Alcaldesa de la Comuna de Parral a Doña Paula Retamal Urrutia para el periodo comprendido entre el 28 de junio de 2021 y el 6 de diciembre 2024.

6. Las Bases Administrativas, Términos de Referencias y demás antecedentes del llamado a Licitación Pública denominada "Arriendo de plataforma de gestión documental".

7. Decreto Exento N° 4.206 de fecha 13 de agosto de 2024 aprueba Bases Administrativas, Términos de Referencias y demás antecedentes del llamado a Licitación Pública denominada "Arriendo de plataforma de gestión documental".

CONSIDERANDO:

1. Que, a través del Decreto Exento N° 4.206 de fecha 13 de agosto de 2024, se aprobó el proceso de Licitación Pública, las Bases Administrativas, Términos de Referencias y demás antecedentes del llamado a Licitación Pública denominada "Arriendo de plataforma de gestión documental".

2. Que, se publicó en el sitio www.mercadopublico.cl el Decreto N° 4.206 de fecha 13 de agosto de 2024, aprueba el llamado a Licitación Pública bajo el ID N° 2595-93-LE24, en 1 línea de oferta.

3. Que, el 26 de agosto de 2024, se realizó la apertura electrónicas se recibieron 2 ofertas a través del sitio web www.mercadopublico.cl, siendo una de estas evaluadas, por cumplir con los antecedentes administrativos, técnicos y económicos solicitados en las bases administrativas.

4. Que, de acuerdo con Acta de Apertura y Evaluación elaborado por la Comisión de Evaluación, se recomienda a la Sra. Alcaldesa adjudicar a la empresa POZO RIOS RODRIGUEZ Y TORRES LIMITADA, RUT N°76.899.690-3, por un monto total de $14.851.200, IVA incluido, para el periodo de 24 meses a contar desde el 01 de octubre. El pago correspondiente se efectuará mensualmente, por un valor de $618.800, IVA incluido. El acta concluye que la oferta de la empresa cumple con todos los requerimientos técnicos, económicos y administrativos establecidos, resultando así conveniente y beneficiosa para los intereses de la Ilustre Municipalidad de Parral.

5. Que, la propuesta presentada por la empresa SISTEMAS ACTIVOS SPA no avanzó al proceso de evaluación, debido a que no cumplió con la asistencia obligatoria a la Visita de Terreno, lo

cual constituye una causal de inadmisibilidad de acuerdo con lo estipulado en el numeral 18.2, letra e) de las Bases Administrativas, y una causal de rechazo conforme al numeral 11.3, letra e) de las mismas Bases Administrativas.

DECRETO:

1. **ADJUDÍQUESE,** la licitación pública "Arriendo de plataforma de gestión documental" ID N° 2595-93-LE24 a la empresa POZO RIOS RODRIGUEZ Y TORRES LIMITADA, RUT N°76.899.690-3, por un monto total de $14.851.200, IVA incluido, para un periodo de 24 meses a contar desde el 01 de octubre. El pago correspondiente se efectuará mensualmente, por un valor de $618.800, IVA incluido. La adjudicación se sustenta en la evaluación obtenida por la empresa, conforme a los criterios de evaluación previamente establecidos en las Bases Administrativas de la licitación.

2. **DECLÁRESE INADMISIBLE** la propuesta presentada por la empresa SISTEMAS ACTIVOS SPA, por no asistir a la Visita a Terreno, constituyendo esta una causal de inadmisibilidad conforme a lo establecido en el numeral 18.2, letra e) de las Bases Administrativas.
3. **SE ESTABLECE** que el gasto que represente la contratación es a la cuenta presupuestaria 215-22-09-999-000-000 (1.1.1) "OTROS"

ANÓTESE, REFRÉNDESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE en el portal www.mercadopublico.cl, y en el portal web Municipal, **ARCHÍVESE** con los antecedentes que corresponda y **CÚMPLASE.**

SECRETARÍA MUNICIPAL ★ ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PARRAL ★

ALEJANDRA ROMAN CLAVIJO
SECRETARIO MUNICIPAL

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PARRAL ★ ALCALDESA ★

PAULA RETAMAL URRUTIA
ALCALDE DE PARRAL

PRU / ARC / EGP/ PCA/ RTM / rtm

JEFA ADQUISICIONES	DIRECTOR ADQUISICIONES
PAOLA CASTILLO AGURTO	ÉRICA GAJARDO PÉREZ

DISTRIBUCIÓN:
1.- Partes (oficina.partes@parral.cl);
2-Adquisiciones (adquisiciones.municipal@parral.cl);
3.- Control (digital)(enrique.gomez@parral.cl)
4.-Informatica (digital) (felipe.langevin@parral.cl; julio.aburto@parral.cl)

República de Chile
Provincia de Linares
Dirección de Adquisiciones

"Arriendo De Plataforma De Gestión Documental"

1º llamado licitación pública N º 2595-93-LE24

I.- ACTA DE APERTURA

1.- FECHA DE CIERRE DE OFERTAS: 26 de agosto de 2024.

2.- APERTURA DE OFERTAS: 26 de agosto de 2024.

3.- NÚMERO DE OFERTAS RECIBIDAS: 02

4.- IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE:

N ª	OFERENTE	RUT
1.-	SISTEMAS ACTIVOS SPA	76.459.829-6
2	POZO RIOS RODRIGUEZ Y TORRES LIMITADA	76.260.080-3

5.- SOLICITUD DE ANTECEDENTES:

Para que la oferta presentada por los oferentes sea admisible los proponentes deben cumplir con los siguientes requisitos "Ingreso de antecedentes a solicitar":

a.- Oferta Económica Digitalizado, completo indicando su respectivo valor, tomando en consideración todas las indicaciones mencionadas en las Especificaciones Técnicas y a nombre del proponente (Anexo N°1).

b.- Declaración jurada simple de suficiencia de bases (Anexo N° 2).

c.- Carta de identificación del oferente (Anexo Nº 3).

d.- Experiencia del Proponente (Anexo N°4)

e.-Oferta Técnica (Anexo N°5),

f.- Patente Municipal, del rubro vinculado a la materia de esta licitación, vigente y a nombre del proponente.

g.- Presupuesto Estimado $24.000.000 IVA Incluido.

II. ASISTENCIA DE VISITA A TERRENO

N ª	OFERENTE	OBSERVACIÓN
1.-	SISTEMAS ACTIVOS SPA	Proponente NO Asiste a Visita de Terreno, por lo que NO pasa a proceso de evaluación, oferta inadmisible de acuerdo con Bases Administrativas numeral 18.2 letra e).✗
2.-	POZO RIOS RODRIGUEZ Y TORRES LIMITADA	Proponente Asiste a Visita de Terreno, por lo que pasa a proceso de evaluación. ✓

6.-REVISION DE ANTECEDENTES POR OFERENTE

N°	Oferente	Anexos
1.-	POZO RIOS RODRIGUEZ Y TORRES LIMITADA	**Económico:** Oferente ingresa anexo económico completo, por un monto $ 14.851.200 IVA Incluido, sin observaciones.
		Técnico: Adjunta antecedente requerido, sin observaciones..
		Administrativo: Oferente ingresa totalidad de anexos, y Patente Municipal vigente.

IV.-OFERTAS RECHAZADAS

N°	OFERENTE	MOTIVO
1.-	SISTEMAS ACTIVOS SPA	Proponente NO Asiste a Visita de Terreno, por lo que NO pasa a proceso de evaluación, oferta inadmisible de acuerdo con Bases Administrativas numeral 18.2 letra e). Siendo causal de Rechazo de acuerdo con Bases Administrativas, Numeral 11.3 letra e).

III. METODOLOGÍA DE EVALUACIÓN:

Cada ítem será evaluado con notas del 1 al 7 (orden ascendente), se multiplicará por el porcentaje correspondiente, obteniéndose la nota final de la suma de estos, considerando dos decimales. El mejor evaluado será el propuesto para la autorización del Mandante.

El resultado de la propuesta se comunicará vía portal www.mercadopublico.cl a todos los proponentes una vez que se conozca definitivamente la decisión de la unidad técnica y el mandante, no siendo devueltos los antecedentes presentados para participar en la Licitación.

Criterios de Evaluación	Nota
Propuesta Técnica (Anexo N°5)	35%
Precio (Anexo N°1)	35%
Experiencia (Anexo N°4)	20%
Comportamiento Contractual Base	10%

En la licitación se considerarán los siguientes criterios de evaluación, de acuerdo con el orden relativo de importancia.

a) Criterio: Propuesta Técnica- Ponderación 35%

Nivel Cumplimiento	Nota	Medio de verificación
Presenta una propuesta donde supere las características mínimas establecidas en las Especificaciones Técnicas descritas en los Términos Referencias.	7.0	Anexo N° 5
Presenta una propuesta donde incluye las características mínimas establecidas en las Especificaciones Técnicas descritas en los Términos Referencias.	5.5	
No se ajusta a las Especificaciones Técnicas descritas en los Términos Referencias, No indica o no informa. Propuesta Inadmisible		

b) Criterio: Precio - Ponderación 35%

Nivel Cumplimiento	Medio de verificación
Menor precio total ofertado por la propuesta descrita en las Especificaciones Técnicas. La oferta de menor valor tendrá nota 7,0 la que servirá de base para calcular las notas del resto de los oferentes, en forma inversamente proporcional. En este sentido las ofertas no evaluadas con nota siete, se calcularán de la siguiente forma: Precio menor ofertado en toda la propuesta X 7 Precio ofertado a evaluar	Anexo N° 1

c) Criterio: Experiencia - Ponderación 20%

Sera evaluado de acuerdo con la información considerada en el Anexo N°4.

Nivel Cumplimiento	Nota	Medio de verificación
Entre 5 y 7 años	7.0	Anexo N° 4
Entre 2 y 4 años	5.5	
1 año	3.0	
NO informa o sin experiencia	1.0	
Se considerará aquella experiencia en sector público que se acredite mediante OC en estado "Recepción Conforme.		

Nota: la fracción igual o superior a 6 meses, se considerará 1 año.

d) Comportamiento Contractual Base - Ponderación 10%

Nivel Cumplimiento	Nota	Medio de verificación
100%	7.0	Portal Mercado Público
99,9% a 88 %	6.0	
87% a 58%	4.0	
57% a 38%	2.0	
Menos de 37% ó sin registro	1.0	
Para las UTP, se considerará la calificación en el Registro electrónico oficial de Proveedores de la Administración Pública de cada integrante de la UTP y las calificaciones se promedian según corresponda.		

III.- APLICACIÓN DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN:

a) Propuesta Técnica (40%)

N°	Oferente	Nivel Cumplimiento	Nota	Factor (Nota x 40%)
1.-	POZO RIOS RODRIGUEZ Y TORRES LIMITADA	Supera las características mínimas establecidas	7.0	7,0x40%=2,8

b) Precio (30%)

N°	Oferente	Valor IVA Incluido	Nota	Factor (Nota x 30%)
1.-	POZO RIOS RODRIGUEZ Y TORRES LIMITADA	$14.851.200	7.0	7,0x40%=2,8

c) Experiencia (20%)

N°	Oferente	Nivel Cumplimiento	Nota	Factor (Nota x 20%)
1.-	POZO RIOS RODRIGUEZ Y TORRES LIMITADA	Si bien adjunta anexo, OC, pero, no adjunta OC en estado "Recepción Conforme", por lo tanto, no se considera.	1,0	1,0x20%=0,2

d) Comportamiento Contractual base (10%)

N°	Oferente	Comportamiento base	Nota	Factor (Nota x 10%)
1.-	POZO RIOS RODRIGUEZ Y TORRES LIMITADA	5/5= 100%	7,0	7,0x10%=0,7

V.- NOTA FINAL

N°	Oferentes	PT	Precio	Ex	C.B	Nota
1.	POZO RIOS RODRIGUEZ Y TORRES LIMITADA	2,8	2,8	0,2	0,7	6,5

VI.-JUSTIFICACIÓN

En el marco de la Licitación Pública N° 2595-93-LE24, denominada "Arriendo de plataforma de gestión documental", se recibieron un total de 2 propuestas. De estas, solo una fue evaluada, ya que cumplía con todos los requisitos establecidos en los Términos de Referencias, Bases Administrativas y Documentación adjunta.

La propuesta presentada por POZO RIOS RODRIGUEZ Y TORRES LIMITADA, RUT N°76.899.690-3, no solo cumple con lo requerido, sino que también alcanza la mayor evaluación, demostrando ser la más conveniente para los intereses de la Ilustre Municipalidad de Parral. En virtud de lo anterior, se sugiere a la alcaldesa adjudicar la licitación a la mencionada oferta, por un monto de $14.851.200 IVA incluido.

V.- COMISIÓN EVALUADORA:

FELIPE LANGEVIN CHANDIA
ENCARGADO DEPARTAMENTO INFORMATICA

JULIO ABURTO HERNANDEZ
ENCARGADO TECN. INFORMACION

ILUSTRE MUNICIPALIDAD DIRECTOR ADQUISICIONES PARRAL

ÉRICA GAJARDO PÉREZ
DIRECTORA DE ADQUISICIONES

I. MUNICIPALIDAD DE PARRAL ADQUISICIONES

PAOLA CASTILLO AGURTO
JEFA DE ADQUISICIONES

I. MUNICIPALIDAD DE PARRAL ADQUISICIONES

ROCÍO TOLEDO MORENO
POFESIONAL DIRECCION DE ADQUISICIONES

Parral 26 de agosto de 2024

República de Chile
Provincia de Linares
Dirección Adquisiciones
Departamento de Informática

INFORME TECNICO PROPUESTAS LICITACIÓN 2595-93-LE24

En revisión de la propuesta técnica del proveedor POZO RIOS RODRIGUEZ Y TORRES LIMITADA ofertadas en la licitación 2595-93-LE24, la cual fue comparada con las especificaciones técnicas desarrolladas por el departamento de informática de la Municipalidad de Parral, se establece lo siguiente:

ESPECIFICACIONES MUNICIPALIDAD	**POZO RIOS RODRIGUEZ Y TORRES LIMITADA**
PLATAFORMA WEB	✓ Plataforma Web
DATA CENTER	✓ TIER III o superior
ALMACENAMIENTO DOCUMENTOS	✓ Almacenamiento nube
NOTIFICACIONES ELECTRONICAS	✓ Notificaciones electrónicas
PERSONALIZACIÓN FLUJOS	✓ Personaliza flujos
PANEL DE ADMINISTRACIÓN	✓ Panel de administración
MONITOREO DE FLUJOS	✓ Trazabilidad
INTEGRACIÓN IDENTIDAD DIGITAL	✓ Integra ambas
INTEGRACIÓN LEY 21.180	✓ Considera cumplimiento
FIRMA MASIVA DOCUMENTOS	✓ Permite firma masiva
ESTILO DE FIRMA	✓ Estilo firma
COMPATIBILIDAD PLATAFORMA	✓ Acceso desde dispositivos móviles
CARGA DE DOCUMENTOS	✓ Carga documentos
COMPATIBILIDAD DE DOCUMENTOS	✓ PDF, Word, entre otros.
FILTROS BUSQUEDA	✓ Filtros de búsqueda
INTEGRACIÓN CON API	✓ Permite integración
RESPALDO DOCUMENTACIÓN	✓ Respaldo diario, semanal y mensual
SEGURIDAD	✓ Seguridad, Confidencialidad y datos personales
CAPACITACIONES	✓ Capacitaciones a todos los funcionarios y manuales
SOPORTE	✓ Soporte
REPORTES O INFORMES	✓ Reportes y Dashboard
MIGRACIÓN	✓ Considera migración mediante una herramienta de acceso a la información
NORMA ISO	✓ Cumple Norma ISO 9001 y 27001
DOC DIGITAL	✓ Integración con plataforma DocDigital
EXTRA	✓ Folio automático, Escalabilidad del sistema, cumplimiento con requerimientos del portal de transparencia, visualización de expedientes por terceros y herramientas de auditoría

Según lo establecido en la tabla previa el proveedor cumple con los requisitos mínimos solicitados por la Municipalidad y, además, incluye extras como cumplimiento con el portal de transparencia, folio automático, visualización de expedientes por terceros, herramientas de auditoria y escalabilidad de la plataforma.

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA ENCARGADO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE PARRAL

FELIPE LANGEVIN CHANDIA
ENCARGADO DEPTO. INFORMATICA

JULIO ABURTO HERNANDEZ
ENCARGADO TECN. INFORMACION

Comprobante de Ingreso de Oferta

Fecha de Emisión del Presente Comprobante
lunes, 26 de agosto de 2024 Hora: 15:33:41
Código de su Oferta
15B9-64F7-E961-F31C-77ED-F689-0C37-6DFD-3EDE-FC11-156382037

Datos de la Adquisición 2595-93-LE24

Nro. de Adquisición	2595-93-LE24
Nombre	Arriendo de plataforma de gestión documental
Estado	Cerrada
Moneda	Peso Chileno
Comprador	I MUNICIPALIDAD DE PARRAL
Observaciones del Comprador	Arriendo de plataforma de gestión documental de acuerdo con lo señalado en Bases Administrativas y demás documentación adjunta.
Contacto	Rocio Toledo (rocio.toledo@parral.cl)
Teléfonos	Fono: 56-2-751539 - Fax: 56-02-2751539
Fecha de Publicación	14/8/2024 10:15
Fecha de Cierre	26/8/2024 15:01
Fecha de Apertura	26/8/2024 15:02

Datos del Proveedor

Nombre de Usuario	Juan Pablo Valdivia
RUT	76.260.080-3
Razón Social	POZO RIOS RODRIGUEZ Y TORRES LIMITADA

Datos de la Oferta

Nombre de la Oferta	Implementación y uso de Sistema de Gestión Documental ZeCeropapel
Descripción de la Oferta	ZECOVERY: Transformando la gestión documental en el sector público. Durante más de 18 años, hemos sido el socio confiable de diversas instituciones gubernamentales en Chile. Nuestro Sistema de Gestión Documental, ZeCeropapel, ha simplificado y optimizado los flujos de trabajo en Ministerios, Subsecretarías, Gobiernos regionales, Institutos y Municipalidades. ¿Qué nos diferencia? + de 35.000 usuarios a diario haciendo uso de todas las capacidades de ZeCeropapel, documentación y procesos 100%electrónicos, integración perfecta con DocDigital, autenticación segura mediante clave única y aplicación de firma electrónica avanzada mediante FirmaGob. Nos comprometemos a cumplir con los requerimientos de la licitación ID 2595-93-LE24 de la Ilustre Municipalidad de Parral en un plazo máximo de 15 días.
Fecha y Hora de Ingreso	26/8/2024 9:05

Anexos de la Oferta

Sel.	Anexo	Tipo	Descripción	Tamaño	Acciones
☐	Claro Certificado_ISO20001 STI-0004.pdf	Anexos Técnicos de Oferta	Claro Certificado_ISO20001 STI-0004.pdf	251 Kb	Ver
☐	CLARO Certificado Sala B5 TIA 942 B 2017.pdf	Anexos Técnicos de Oferta	CLARO Certificado Sala B5 TIA 942 B 2017.pdf	134 Kb	Ver
☐	Certificado Tier IV Facility.pdf	Anexos Técnicos de Oferta	Certificado Tier IV Facility.pdf	196 Kb	Ver
☐	Certificado Tier IV Design.pdf	Anexos Técnicos de Oferta	Certificado Tier IV Design.pdf	196 Kb	Ver
☐	Zecovery_Certificado CMMI.pdf	Anexos Técnicos de Oferta	Zecovery_Certificado CMMI.pdf	132 Kb	Ver
☐	Pozo, Ríos, Rodríguez y Torres Limitada 27001.pdf	Anexos Técnicos de Oferta	Pozo, Ríos, Rodríguez y Torres Limitada 27001.pdf	2797 Kb	Ver

1 2 3 4 5

☐ Seleccionar Todos

Generar nuevo código

*Ingrese el texto de la imagen

Descargar seleccionados

Total de la Oferta $ 14.851.200

Requisitos para ofertar

Anexo	Tipo	Descripción	Acciones
Declaración Jurada de Requisitos para Ofertar	Declaración Jurada	Ausencia de conflictos de interés e inhabilidades por condenas	Ver

1

Clasificación ONU: 43232202 - Programas de gestión de documentos

Especificaciones del Comprador: Arriendo de plataforma de gestión documental, de acuerdo con antecedentes adjuntos

Cantidad: 1 Unidad

Cantidad Ofertada	Especificaciones del Proveedor	Precio Unitario	Total
1 Unidad	Nuestra oferta es en pesos y considera todos los gastos e impuestos requeridos para garantizar la implementación, la capacitación, las características requeridas y el uso de ZeCeropapel. Lo anterior durante un periodo de 24 meses. Cada una de las cuotas mensuales es por 618.800 IVA Incluido, por lo que el total del contrato es por 14.851.200 IVA Incluido.	14851200	14851200

Total de la Oferta $ 14.851.200

Imprimir Comprobante

ANEXO Nº1

OFERTA ECONOMICA

"ARRIENDO DE PLATAFORMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL"

NOMBRE COMPLETO DEL PROPONENTE, RAZÓN SOCIAL:

Pozo, Ríos, Rodríguez y Torres Ltda.

NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL:

Pablo José Pozo Palma

R.U.T. DEL PROPONENTE: 76.260.080-3

La empresa individualizada anteriormente ofrece el siguiente servicio para licitación pública **"Arriendo de plataforma de gestión documental".**

PRECIO:

Detallado

Cant.	Descripción	Valor Mensual	Valor Total
24 meses	Arriendo de plataforma de gestión documental	$ 520.000	$ 12.480.000
		Valor Neto	$12.480.000
		IVA	$ 2.371.200
		Valor Total	$ 14.851.200

NOTA: El oferente deberá postula en el portal www.mercadopublico.cl por el valor total neto en Pesos.

12.689.123-7

FIRMA Y RUT REPRESENTANTE LEGAL DEL PROPONENTE

(NOTA: DOCUMENTO QUE DEBE SER DIGITALIZADO Y ADJUNTO AL PROCESO www.mercadopublico.cl)

Parral, Agosto 2024.-

ANEXO Nº2

FORMULARIO DECLARACIÓN ACEPTACIÓN
DE LAS CONDICIONES DE LA PROPUESTA

PROPUESTA PÚBLICA

"ARRIENDO DE PLATAFORMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL"

NOMBRE COMPLETO DEL PROPONENTE, RAZÓN SOCIAL:

Pozo, Ríos, Rodríguez y Torres Ltda.

Declaro lo siguiente:

1. Conocer y aceptar las condiciones establecidas en las Bases Administrativas y Antecedentes Técnicos de la propuesta.

2. Haber estudiado todos los antecedentes de la Propuesta, verificado su concordancia entre si y conocer las normas legales vigentes al respecto.

12.689.123-7

FIRMA Y RUT REPRESENTANTE LEGAL DEL PROPONENTE

(NOTA: DOCUMENTO QUE DEBE SER DIGITALIZADO Y ADJUNTO AL PROCESO www.mercadopublico.cl)

Parral, agosto 2024.-

ANEXO Nº3
FORMULARIO IDENTIFICACIÓN DEL PROPONENTE

PROPUESTA PÚBLICA

"ARRIENDO DE PLATAFORMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL"

A) NOMBRE COMPLETO DEL PROPONENTE, RAZÓN SOCIAL:

Pozo, Ríos, Rodríguez y Torres Ltda.

B) NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL PROPONENTE:

Pablo José Pozo Palma

C) DOMICILIO DEL PROPONENTE:

CALLE: Llico 959 **N°** 959 **DEPTO./OF** _____

COMUNA: San Miguel

CIUDAD: Santiago

TELÉFONOS: 9 42206211

EMAIL: jpvaldivia@zecovery.com

D) R.U.T. DEL PROPONENTE: 76.260.080-3

DATOS BANCARIOS:
TIPO DE CUENTA Corriente **N° DE CUENTA** 29293081
BANCO: Banco de crédito e inversiones (BCI)
NOMBRE TITULAR CUENTA: Pozo, Ríos, Rodríguez y Torres Ltda.

12.689.123-7
FIRMA Y RUT REPRESENTANTE LEGAL DE PROPONENTE

(NOTA: DOCUMENTO QUE DEBE SER DIGITALIZADO Y ADJUNTO AL PROCESO www.mercadopublico.cl)

Parral, agosto 2024.-

República de Chile
Provincia de Linares
Dirección de Adquisiciones

ANEXO TÉCNICO Nº 4

PROPUESTA PÚBLICA:
"ARRIENDO DE PLATAFORMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL"

NOMBRE PROPONENTE: Pozo, Ríos, Rodríguez y Torres Ltda.

A.- El Proponente que suscribe, mediante el presente documento declara bajo juramento poseer la **experiencia** acreditada, en **"arriendo de plataforma de gestión documental"** y que a continuación se indican:

Nº	Nombre del Servicio	Fecha Ejecución de la contratación	Monto Total	Mandante y Fono Contacto
1	Sistema de gestión documental ZeCeropapel, uso, soporte y mantención	23-06-2022	$ 25.875.849	Municipalidad de Cerrillos, 56-2-5308604-604
2	Sistema de gestión documental ZeCeropapel, uso, soporte y mantención	22-12-2021	$ 17.958.000	Gobierno regional de Antofagasta, 56-55-2357577
3	Sistema de gestión documental ZeCeropapel, uso, soporte y mantención	12-09-2022	UF 646,17	Municipalidad de Tierra amarilla, 56-52-2255018
4	Sistema de gestión documental ZeCeropapel, uso, soporte y mantención	29-12-2022	UF 6 72,44	Municipalidad de La Pintana, 56-02-2389675
5	Sistema de gestión documental ZeCeropapel, uso, soporte y mantención	17-08-2021	UF 929,88	Municipalidad de Macúl, 56-2-28100713
6	Sistema de gestión documental ZeCeropapel, uso, soporte y mantención	26-09-2022	UF 779,68	Municipalidad de Rancagua, 56-72-2443586
7	Sistema de gestión documental ZeCeropapel, uso, soporte y mantención	04-02-2022	UF 822,52	Municipalidad de Maipú, 56-2-26776111
8	Sistema de gestión documental ZeCeropapel, uso, soporte y mantención	25-11-2022	UF 214,20	Municipalidad de Futrono, 56-2-63482648
9	Sistema de gestión documental ZeCeropapel, uso, soporte y mantención	15-09-2021	$ 10.895.304	Municipalidad de Nueva Imperial, 56-45-2683148
10	Sistema de gestión documental ZeCeropapel, uso, soporte y mantención	28-12-2022	UF 800,26	Municipalidad de Illapel, 56-53-2662472

11	Sistema de gestión documental ZeCeropapel, uso, soporte y mantención	07-10-2022	UF 691,86	Municipalidad de Máfil, 56-63-2411433
12	Sistema de gestión documental ZeCeropapel, uso, soporte y mantención	21-10-2022	$10.555.647	Municipalidad de Hualañé, 752600155
13	Sistema de gestión documental ZeCeropapel, uso, soporte y mantención	03-11-2021	UF 951,88	Municipalidad de Curacaví, 56-02-28351013

Nota: cabe señalar que la experiencia deberá ser acreditada mediante OC en estado "Recepción Conforme. En caso que no la acredite, esta no será considerada.

12.689.123-7

FIRMA Y RUT REPRESENTANTE LEGAL DEL PROPONENTE

(NOTA: documento que debe ser digitalizado y adjunto al proceso www.mercadopublico.cl)

Parral, agosto 2024.-

República de Chile
Provincia de Linares
Dirección de Adquisiciones

ANEXO TÉCNICO Nº 5

PROPUESTA PÚBLICA:

"ARRIENDO DE PLATAFORMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL"

NOMBRE PROPONENTE: Pozo, Ríos, Rodríguez y Torres Ltda.

(Detalle técnico de lo ofertado, el que debe ser adjuntado en este apartado).

Resumen Ejecutivo

Actualmente y por más de 18 años ZECOVERY ha sido proveedor de software y servicios para distintas reparticiones del Estado de Chile, en particular mediante la provisión de nuestro Sistema de Gestión Documental **ZeCeropapel**, resolviendo necesidades propias de la sistematización del ciclo de los distintos documentos requeridos por Ministerios, Subsecretarías, Gobiernos regionales, Institutos, Empresas, Comisiones, Reparticiones, Departamentos, Unidades, Municipalidades y otras organizaciones del ámbito público, sumando capacidades de Workflows de gestión y aprobación, integración con DocDigital, autenticación mediante clave única, más la firma electrónica simple y avanzada para documentos provista por Segpres mediante FirmaGob y también por certificadores privados.

Lo antes mencionado, junto a los servicios y la experiencia de parte de nuestros profesionales aseguran el cumplimiento y la capacidad de resolver por completo los requerimientos expresados en las bases de la licitación ID 2595-93-LE24 publicada por la Ilustre Municipalidad de Parral a través de Mercado Público., considerando un plazo acotado a un **máximo de 15 días desde la aceptación de la orden de compra** para cumplir con cada una de las etapas informadas e implementar de manera satisfactoria el sistema requerido, así como también los alcances de la capacitación y cada uno de los requerimientos funcionales que se informan, todo lo anterior a partir de la entrega de la documentación y los insumos que le serán requeridos para una implementación correcta.

Como una forma de transmitir la experiencia que nos respalda mencionamos que actualmente proveemos de nuestro sistema de Gestión Documental ZeCeropapel a variados estamentos públicos, siendo los siguientes algunos de nuestros clientes actualmente operativos:

- Municipalidad de Ñuñoa
- Municipalidad de Maipú
- Municipalidad de Macúl
- Municipalidad de Lo Prado
- Municipalidad de Parral
- Municipalidad de Cerro Navia
- Municipalidad de la Pintana
- Municipalidad de Los Espejo
- Municipalidad de Curacaví
- Municipalidad de Rancagua
- Municipalidad de Nueva Imperial
- Municipalidad de Valdivia
- Municipalidad de Máfil
- Municipalidad de Futrono

- Municipalidad de Tierra amarilla
- Municipalidad de San Pedro de Atacama
- Gobierno Regional de Antofagasta
- Corporación Nacional Forestal (CONAF)
- Servicio Agrícola Ganadero (SAG)
- Oficina de Estudios y Políticas Agrarias (ODEPA)
- Instituto de Desarrollo Agropecuario (INDAP)
- Dirección Nacional de Servicio Civil
- ProChile
- Subsecretaría de Relaciones Económicas Internacionales de Chile (SUBREI)
- Subsecretaría de Ciencia, Tecnología, Conocimiento e Innovación.
- Empresa Nacional de Aeronáutica (ENAER)
- Ministerio del Medio Ambiente
- Superintendencia del Medio Ambiente
- Instituto Nacional del Deporte
- Comisión Nacional de Riego
- Servicio Nacional de Pesca (SERNAPESCA)
- Hospital San Juan de Dios
- Ministerio de Vivienda Región de Aysén

La presente propuesta asegura todas y cada una de las actividades y operaciones que sean requeridas cursar mediante el sistema, así como también sobre la aplicación de mejoras de manera continua, respaldando y entregando robustez al servicio que la Municipalidad de Parral requiere, todo lo anterior mediante la **provisión por 36 meses de manera gratuita de nuestro soporte a la operación**, servicio que es entregado por un grupo de especialistas de amplia experiencia, además de una mesa de ayuda activa que responde, asiste y resuelve con un trato personal, simple, directo y cordial.

Nos enorgullece además el informar que contamos con una serie de certificaciones que respaldan la calidad de nuestros servicios y también nuestra responsabilidad empresarial con nuestros trabajadores y nuestro entorno, siendo estas:

- ISO 9001: 2015
- ISO 14001: 2015
- ISO 45001: 2018

- ISO 27001
- CMMI Nivel II

Nuestra experiencia, calidad, capacidad de innovación, profesionalismo, eficiencia, compromiso, nivel de servicios y sobre todo confiabilidad constituyen el valor fundamental que exponemos en esta propuesta, sumando nuevas capacidades y funcionalidades que vayan en directo beneficio del cliente. Finalmente, esperamos que la Municipalidad de Parral nos permita entregarle como es nuestra costumbre “las mejores prácticas del mercado”.

A continuación, detallamos nuestra propuesta.

Descripción de la solución

Introducción

Nuestro producto **ZeCeropapel**, es un sistema computacional que recopila y proporciona a sus clientes la experiencia de 18 años de implementaciones y operaciones exitosas, convirtiéndose en una herramienta de altos estándares que permite soportar la gestión de documentos electrónicos de cada cliente, así como el o los flujos de operación de cada uno de los procesos que se realizan asociados a estos documentos, optimizando la gestión de los involucrados, salvaguardando la integridad de cada documento y el valor de la organización en su totalidad.

ZeCeropapel dispone y soporta los procesos de gestión documental para los siguientes documentos de manera digital:

- Decreto
- Decreto exento
- Decreto de pago
- Decreto de compra
- Oficios
- Cartas
- Certificados
- Informes
- Cierre de actividad
- Hoja de Envío
- Convenios
- Registro ingreso documento externo
- Minuta de despacho
- Minuta de distribución
- Resoluciones

- Memorándum
- Actas
- Junto a todos los otros documentos que hoy se encuentran implementados para la Municipalidad y los que no figuren en este listado y que son solicitados en las bases de la licitación.

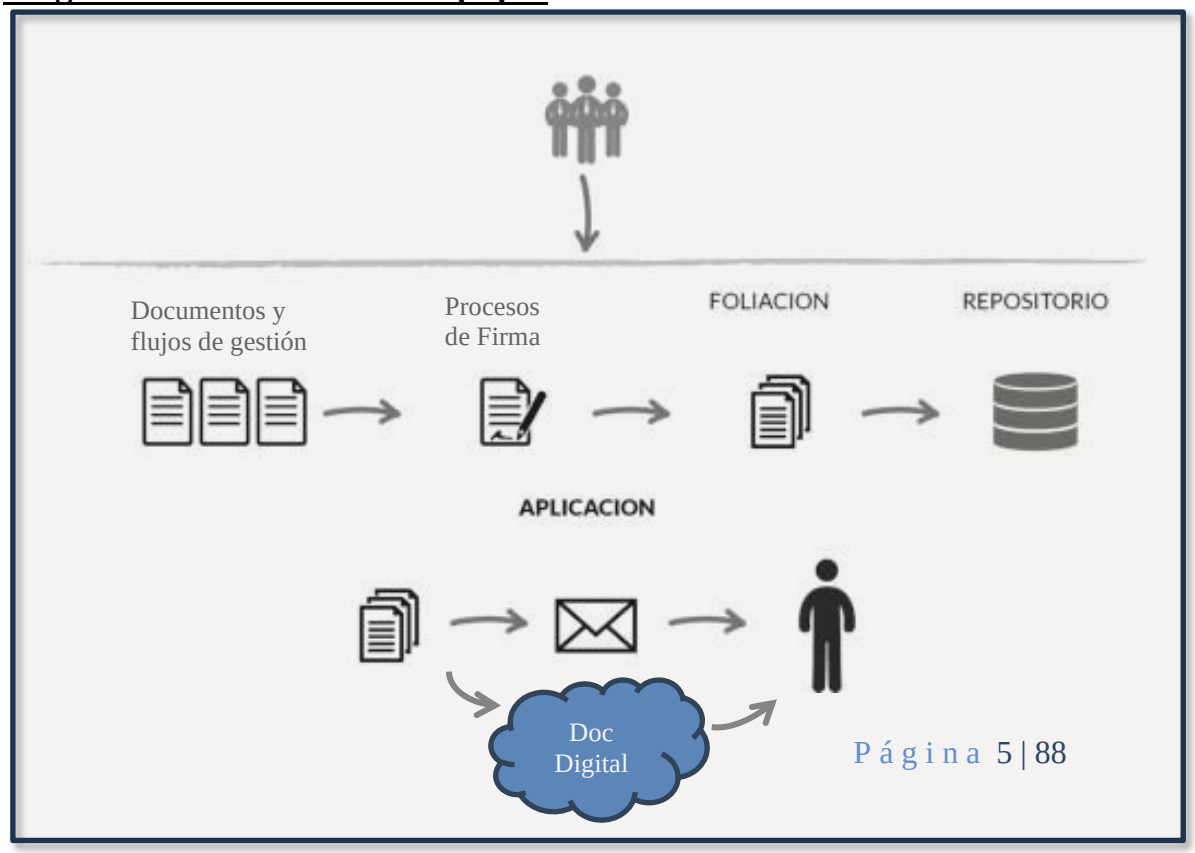
ZeCeropapel otorga control sobre todos los documentos electrónicos que gestiona la institución creados por sus usuarios internos, sean estos requeridos o bien producto de sus distintos procesos, así como también los que ingresan a la organización provenientes de terceros, aplicando formatos establecidos, siguiendo flujos automatizados en base a reglas jerárquicas, manteniendo el historial completo de todas las intervenciones sobre los documentos, generando trazabilidad.
Los documentos son accesibles en todo momento por los usuarios participantes, en la medida que son requeridos para realizar alguna actividad en la construcción del documento.

ZeCeropapel provee mayor agilidad a las actividades administrativas, reduciendo de manera considerable los tiempos de evaluación, aprobación/ devolución y firma de cada documento.

ZeCeropapel es un aporte concreto a la organización y sus resultados, optimizando la gestión administrativa, reduciendo costos y aumentando la productividad de los equipos de trabajo.

ZECOVERY incorpora a su producto **ZeCeropapel**, un servicio de mesa de ayuda para los usuarios TI, cuyo objetivo es entregar un servicio óptimo que asegure la operación del sistema en el tiempo sin costo adicional.

Diagrama contextual **ZeCeropapel**



Objetivos ZeCeropapel

ZeCeropapel es una herramienta que aporta de manera efectiva a la transformación digital de sus clientes, apoyándoles de manera concreta en el cumplimiento de la Ley N° 21.180 de Transformación Digital del Estado, lo que es avalado por sus actuales clientes.

Junto al cumplimiento antes informado, ZeCeropapel aporta además en alcanzar niveles de eficiencia interna superiores, sumando mayor transparencia, facilitando procesos, asegurando la protección de los datos, garantizando el acceso a la información y preservando la memoria digital de la organización.

Consideramos adecuado el informar de manera específica los objetivos que el Cliente alcanza al hacer uso de **ZeCeropapel**, siendo estos:

1. Proveer y disponer en todo momento de un sistema implementado y disponible en modalidad WEB capaz de proveer servicios de creación, recepción, revisión, visación, aprobación, firma electrónica simple o avanzada, numeración, envío, seguimiento, consulta, enmienda, eliminación o transferencia para documentos electrónicos, todos según los requiera el cliente.

2. Asegurar la Tramitación en forma completamente digital para el 100% de la documentación que a diario es gestionada al interior de la organización.

3. Disponer de la capacidad de trazabilidad de cada proceso de aprobación y firma de documentos, así como también reconocer a cada una de las personas que hayan interactuado en cada uno de estos procesos, junto a los documentos que respaldan cada caso.

4. Gestionar y albergar los distintos expedientes electrónicos que el Cliente requiera administrar en el tiempo, asegurando el acceso a estos para los usuarios autorizados, en todo momento.

5. Disponer de la capacidad de hacer uso de flujos de gestión estructurados y otros no estructurados, según el o los usuarios lo determinen, para los distintos tipos de documentos que el cliente defina.

6. Proveer las funcionalidades y disponibilidad necesarias para el almacenamiento de documentos electrónicos de manera permanente, convirtiéndose este en el repositorio de documentos digitales del cliente.

7. Proveer y asegurar la integración con los servicios de autenticación provistos por el producto Clave única, así como también con la plataforma de distribución de documentos del Estado DocDigital, durante el tiempo y en las condiciones que la ley y las normas informan, asegurando a su vez sumar los otros servicios que la ley N° 21.180 dispondrá y exigirá en el tiempo.

8. Asegurar el contar con un sistema escalable, sea para sumar capacidades, responder a periodos de alta exigencia, mejorar sus funcionalidades, así como también para mantenerlo en el tiempo actualizado y vigente.

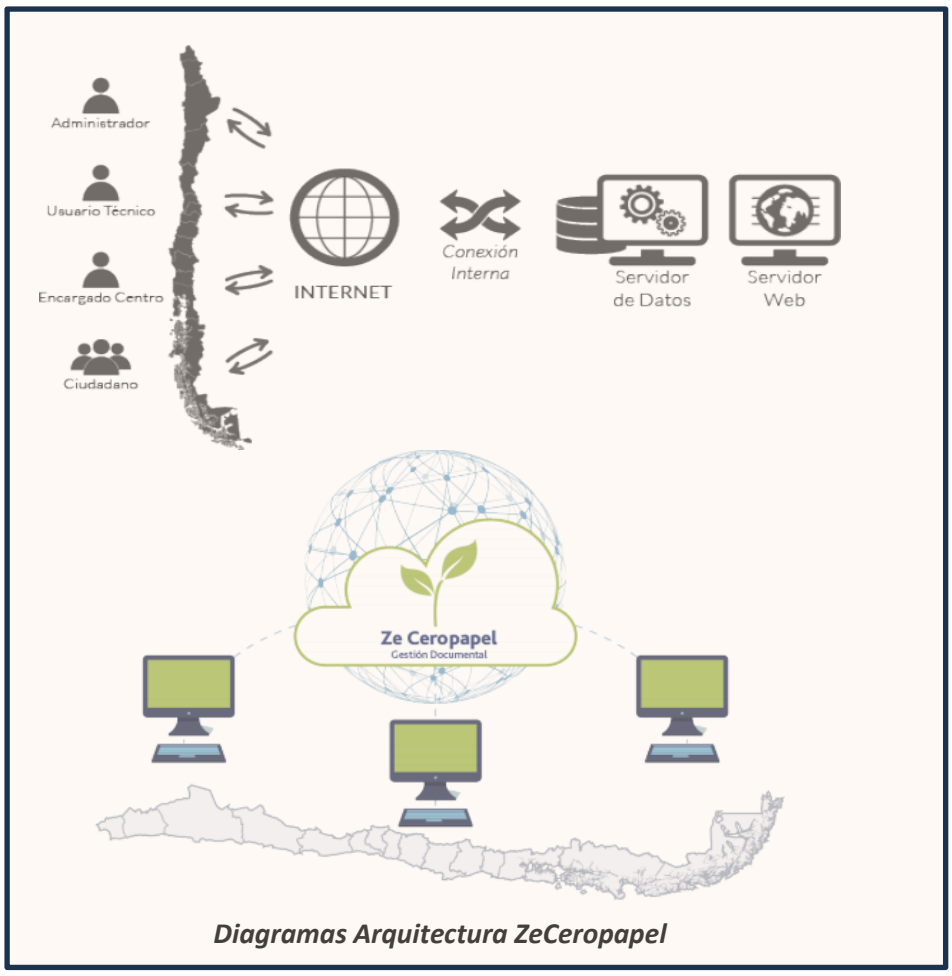
9. Asegurar desde su diseño las mejores prácticas y normas del mercado correspondientes a seguridad informática, tanto para el sistema como para la información que será gestionada.

Ambiente y Arquitectura disponible

Zecovery pone a disposición de sus clientes **ZeCeropapel** un sistema en ambiente 100% Web, **multiplataforma en modalidad Cloud, según requerimiento de las bases, disponible en modo SaaS (Software as a Service)**, modalidad que permite el contar con acceso al sistema las 24 horas del día, los 365 días del año, independiente del lugar de trabajo, solo siendo requerido el uso de un computador con acceso a internet y un browser, pudiendo este último ser Explorer, Chrome, Mozilla y/o Safari en sus últimas versiones. **Cloud Zecovery es de administración de Zecovery y se sustenta sobre servicios de AWS, Azure, Google y Huawei**, y otros proveedores, todos certificados Tier III o superior.

A modo de antecedentes técnicos, se informa que el sistema se encuentra implementado en Apache 2.x como servidor Web, PHP 7.2 como lenguaje de programación y PostgreSQL como servidor de base de datos. En caso que sean requeridos mayores antecedentes podemos responder a sus consultas específicas, para lo anterior solo envíenos esas consultas mediante un correo electrónico dirigido a su ejecutivo de cuentas en Zecovery, comprometemos nuestra respuesta.

La arquitectura de **ZeCeropapel** se encuentra ampliamente utilizada y difundida, por ende, probada, segura y escalable, lo que permite proyectar el uso del sistema en el tiempo.



Diagramas Arquitectura ZeCeropapel

UpTime

El conjunto de los distintos aspectos de la Arquitectura del sistema, la infraestructura y los servicios de soporte técnico entregan como resultado un Uptime de 99,9%.

El monitoreo del servicio, la suma de componentes con su correspondiente actualización continua y la observancia de las mejores prácticas del mercado son parte de la lógica aplicada por Zecovery en este aspecto.

Confidencialidad de Datos

El producto **ZeCeropapel** comprende y garantiza la confidencialidad de la información, además del tratamiento seguro de los diferentes documentos producto de su normal operación.

La confidencialidad y la disponibilidad son ambos elementos críticos para cualquier operación de sistemas y para la organización que lo ejecuta, es producto de lo anterior que **ZeCeropapel** pone principal énfasis en:

- **Evitar accesos no autorizados**: Además de disponer de control de acceso al sistema, cada uno de nuestros clientes tiene su propio ambiente, con instancias exclusivas de BD y de carpetas de documentos privados y particulares.

- **Comunicaciones seguras**: Toda la comunicación se hace mediante HTTPS, la cual utiliza SSL (Secure Socket Layer), un estándar de facto para proporcionar transacciones seguras a través de la Web.

- **Disponibilidad de la información**: Los datos almacenados en el sistema cuentan con políticas de Respaldo y Recuperación de datos probados, gestionados de acuerdo a los más altos estándares del mercado.

Protección de Datos personales

Zecovery se compromete a **observar y aplicar lo establecido en la ley N° 19.628 de Protección de la Vida Privada** y demás legislación chilena aplicable, respecto de la protección de datos personales.
En particular, respecto a destruir o eliminar los datos de carácter personal o cualquier soporte o documento en que estos se incorporen, a la finalización del presente contrato o por requerimiento expreso y por escrito del órgano comprador.

Las obligaciones derivadas de la presente estipulación se extinguirán en el momento en que los datos de carácter personal hayan sido completamente borrados o eliminados del equipo de almacenamiento de datos o de algún modo, destruidos o convertidos en inaccesibles.

Zecovery se compromete a adoptar, actualizar y mantener las medidas organizativas y técnicas que estime necesarias para **garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos de carácter personal**, impidiendo cualquier alteración, pérdida, tratamiento, procesamiento o acceso no autorizado. Esta obligación se desarrollará de conformidad con el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a los que están expuestos ya sea que provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

SLA Comprometido

ZECOVERY asegura corregir cualquier error o falla de sus sistemas durante la vigencia del servicio contratado, para lo cual compromete un nivel de servicios (SLA) en modalidad 5x9, es decir de lunes a viernes desde las 09:00 hrs. Y hasta las 18:00 hrs., excluyendo sábados, domingo y festivos.
A lo anterior, se suma la atención en días especiales desde la 9:00 hrs. Y hasta las 14:00 hrs., siendo estos días los siguientes:

- 24 de diciembre
- 31 de diciembre

- 17 de septiembre

La siguiente tabla expone el **SLA** que es aplicado para el sistema **ZeCeropapel**, siendo detallados la clasificación de los niveles de severidad de eventuales situaciones, las actividades que serán desarrolladas, así como el tiempo de respuesta y de solución comprometidos.

Nivel de severidad	Estado de situación	Actividades en desarrollo	Tiempo de CallBack	Tiempo de solución
1: Crítico	• El error ha sido comprobado. • El sistema se declara inutilizable. • No se cuenta con solución disponible. • La operación falla de manera crítica.	• Se desarrollarán actividades sin límite de horario hasta conseguir solución, o hasta conseguir bajar la severidad a **Nivel 2**	inmediata a 30 minutos	1 hora
2: Alto	• El error ha sido comprobado. • La operación del sistema es restringida. • Se ven afectados mas del 50% de los usuarios. • No se cuenta con solución efectiva.	• Se desarrollarán actividades sin límite de horario hasta conseguir solución, o hasta conseguir bajar la severidad a **Nivel 3**	inmediata a 30 minutos	1 a 4 horas
3: Medio	• El error ha sido comprobado. • El sistema opera con limitaciones. • No se observan efectos críticos para la operación. • Se cuenta con solución.	• Se desarrollan actividades dentro del marco de horario de soporte informado. • Se acordará con el administrador del cliente fecha y hora para aplicar remedial.	inmediata a 30 minutos	2 a 8 horas
4: Bajo	• Se presenta un inconveniente menor • El sistema opera con normalidad	• Se desarrollan actividades dentro del marco de horario de soporte informado. • Se acordará con el administrador del cliente fecha y hora para aplicar remedial.	inmediata a 30 minutos	16 horas

Funcionalidades destacables

De manera específica, sobre el sistema de gestión documental **ZeCeropapel** es que a continuación mencionamos algunas características y detalles funcionales, lo anterior basados en lo que nuestros clientes y sus usuarios mencionan y al requerimiento de entrega de información de parte de su institución, siendo estas las siguientes:

Firma electrónica avanzada y simple

La firma digital es una herramienta requerida que supone la comprensión y aceptación de un Documento Electrónico.
Durante el año 2002 en Chile se promulgó la Ley 19.799 sobre Firma Electrónica, Documento Electrónico y Servicios de Certificación. De esta manera, el Estado de Chile explícitamente privilegia el uso de la firma electrónica simple para documentos electrónicos en la Administración Pública, lo cual se expandió a la empresa privada.

Nuestra solución **ZeCeropapel** considera y dispone la utilización del servicio de **Firma Electrónica Avanzada (F.E.A)** provisto por la Secretaría general de la presidencia (MINSEGPRES) mediante su solución llamada FirmaGOB, **lo anterior es producto que contamos con esta integración activa y 100% probada, la que es utilizada intensamente por clientes de nuestros sistemas de manera cotidiana**.
A su vez, en el caso que su institución no haga uso de FirmaGOB **contamos y proveemos la capacidad de hacer uso de la Firma Electrónica Avanzada (F.E.A.) mediante los servicios también provistos por entidades certificadoras privadas chilenas actualmente acreditadas**, tales como E-Sign, E-Cert y Acepta, consiguiendo ampliar esta capacidad y eventualmente su uso en el tiempo.
A su vez, **ZeCeropapel provee y aplica la Firma Electrónica Simple (F.E.S.) sin la necesidad de contratar este servicio con terceros**, la cual se dispone para el uso que el cliente estime como necesario, siendo uno de sus principales usos el identificar de un vistazo a la o las personas que han participado en la gestión de documentos electrónicos y que no requieren de F.E.A.

Acceso e identificación de usuarios

El sistema **ZeCeropapel** como método de control de acceso, identificación y autenticación de usuarios dispone y ofrece entre varios métodos **el uso del servicio de "Clave única" provisto por el Servicio de Registro Civil e Identificación, lo anterior pues contamos con la integración requerida 100% probada, activa y en uso por los clientes que lo han solicitado**, también el sistema dispone de métodos propios por default, a los que es factible incorporar integraciones con soluciones de mercado tales como **Active Directory u otro LDAP** que el cliente requiera de manera particular, por lo anterior, el método a utilizar se encuentra soportado.

Integración con el sistema DocDigital

El sistema **ZeCeropapel cuenta con la integración activa y vigente con el sistema de mensajería e intercambio de documentos entre instituciones públicas que el gobierno de Chile provee llamado DocDigital, siendo esta capacidad utilizada por nuestros clientes que lo han requerido de manera 100% segura**. **ZeCeropapel** provee de una operación natural a los usuarios del cliente que lo requieran, siendo tan simple como indicar para cualquiera de los documentos generados en **ZeCeropapel** que tendrá como destino a una entidad pública soportada por DocDigital, y para los documentos que provienen de DocDigital su ingreso es simple, sin fricción, siendo inyectados por la integración de manera automática por lo que de manera inmediata son presentados al usuario correspondiente el o los documentos provenientes de DocDigital, identificando su origen.

Workflow Documental especializado

El Core del sistema **ZeCeropapel** se encuentra conformado por nuestro **motor de Workflow Ceropapel robusto, altamente probado capaz de resolver cualquiera de el o los flujos de gestión, revisión, comunicación y aprobación, así como también de los requerimientos de coordinación, planificación, actividades y otros servicios particulares de la gestión de nuestros clientes**, este Core y su motor Workflow son el resultado de la aplicación de experiencias diversas durante más de 18 años de operación, evolucionando de manera constante en el tiempo, sumando capacidades que le permiten resolver flujos documentales electrónicos altamente complejos, de alto volumen, exigencias, automatización de procesos y reglas de negocios de diferente complejidad y alcance, **asegurando de esta forma la operación que el cliente requiera implementar en cualquier momento del tiempo**.
Importante es mencionar que Zecovery es el propietario y desarrollador del sistema ZeCeropapel, por lo que cualquier nuevo requerimiento o proceso que se identifique como necesario de incorporar será de rápida resolución e implementación.

Capacidad de usuarios, documentos, administración, crecimiento y otros

Al contratar el sistema **ZeCeropapel**, Zecovery provee actualmente a sus clientes, por el periodo de tiempo contratado de **una licencia de uso sin límite de usuarios, así como también sin límite de cantidad de documentos como tampoco de dimensiones de estos**, solo se supedita este aspecto a las capacidades de la infraestructura, en particular los medios que los procesan, disponen y los almacenan.
Así también, tienen condición de **ilimitado la cantidad, acceso y operación de los usuarios, así como de la cantidad de firmas electrónicas aplicadas**.
Desde el punto de vista de la arquitectura de la solución esta se encuentra definida, construida e implementada de manera tal de asegurar la elasticidad y el crecimiento en el tiempo de los aspectos mencionados, así como de otros que han surgido en su evolución tales como comunicación, administración de servicios, integración con terceros, gestión de servicios, ciberseguridad, monitoreo, etc. Todos de manera

robusta, integra y segura. Ze Ceropapel en modalidad Cloud **provee de capacidades que soportan la escalabilidad cada vez que sea requerida, ya sea horizontal como también vertical**.

Documentación XML

Al ser una herramienta 100% web, **todos los documentos (salvo los físicos) cuentan con una versión en XML** que permite cumplir con las normas técnicas sobre la interoperabilidad de los documentos electrónicos de las organizaciones públicas, la cual aplica a la mayoría de las organizaciones públicas.

- Los documentos considerados para el cliente estarán disponibles en el formato de LA MUNICIPALIDAD DE PARRAL al momento de la puesta en producción. Por lo anterior, para cumplir con esta premisa es importante que Zecovery cuente con dichos documentos al momento de la configuración, cualquier cambio posterior debe ser revisado por ambos equipos.
- La propuesta **ZeCeropapel puede incorporar la rúbrica en la documentación**, de manera que se asemeje a la documentación física que se acostumbra a manejar.

Usuarios

La plataforma **ZeCeropapel** contempla la configuración de usuarios. Lo anterior permite que cada uno de ellos contenga diferentes permisos de acceso. Específicamente, **ZeCeropapel** considera como parte de esta propuesta el análisis en conjunto con LA MUNICIPALIDAD DE PARRAL para determinar cuáles son estos roles y cuáles los permisos asociados a cada uno de ellos, dependiendo del papel que cada uno cumple en el actual organigrama de LA MUNICIPALIDAD DE PARRAL.

ZeCeropapel define perfiles que son típicamente utilizados por las organizaciones o instituciones para los flujos de documentación. Estos perfiles y sus responsabilidades asociadas dentro de la plataforma **ZeCeropapel** se describen a continuación:

- **Jefe de Partes**: Oficina **ZeCeropapel** permite definir al jefe de recepción de partes, encargado de realizar la derivación de la documentación recibida por su unidad.
- **Secretaría**: Oficina **ZeCeropapel** permite definir el perfil de secretaría, encargada de recibir la documentación física destinada a su unidad.
- **Oficial de Partes**: Para la recepción y registro de la documentación recibida por su institución y para la derivación de la documentación a sus respectivos receptores
- **Sub Oficial de Partes**: Oficial de partes que puede realizar el registro de la recepción de documentos, pero que requiere el paso por el oficial de partes para la derivación a su o sus destinatarios

Rendimiento del sistema

Aplicamos metodologías y herramientas que aseguran una **performance óptima**, considerando altas cargas de peticiones, consultas, procesamiento, tratamiento de datos, respuestas y disponibilidad de los servicios que el sistema dispondrá para sus usuarios.

Dimensionamiento de Espacio en disco

La plataforma distribuye la información con la siguiente política:

- **Base de datos**: En la base de datos se almacena información de usuarios y de referencia a documentos. A modo de referencia una BD de **ZeCeropapel** de 1.800 usuarios y 1 millón de documentos pesa 10Gb.
- **Almacenamiento de Documentos**: el texto del documento se almacena en formato XML (texto) **con un peso promedio 15Kb**. Por otro lado, aquellos documentos que son tratados como anexos, los cuales son generalmente documentos PDF, también son almacenados en el storage, donde el consumo de espacio dependerá de cuanto pese cada uno de estos documentos, razón por la que recomendamos al cliente el tener en cuenta esta variable en todo momento.

  A modo de referencia, un sistema **ZeCeropapel** con 1 millón de documentos, normalmente gestiona en storage una capacidad de hasta 50Gb.
- **Almacenamiento de logs**: se almacenan en texto plano, y se utilizan políticas de logs rotate para su almacenamiento.
- A modo de referencia, para una nueva implementación se consideran como base inicial **30 Gb para almacenamiento de documentación propia del cliente**.

Reglas de derivación

ZeCeropapel reconoce la **estructura jerárquica de la organización**, contenida en el organigrama entregado por LA MUNICIPALIDAD DE PARRAL, estableciendo así las reglas sobre los destinatarios de cada uno de los tipos de documentos que sean implementados.

Las reglas de derivación reflejan fielmente el flujo que debe seguir la documentación.

Soporte a subrogancia y cambios de usuarios

ZeCeropapel permite definir subrogancias, por lo que todos los temas de gestión de documentos en caso vacaciones, permisos, ausencias y/o viajes por parte de los funcionarios del Cliente **se manejan de manera absolutamente automática, transparente y controlada**.

También se **provee de la funcionalidad de remplazo de usuarios**, lo que permite ejecutar de manera sencilla cambios en la estructura jerárquica de la institución.

De esta manera, **ZeCeropapel** cumple con el objetivo de ser una herramienta que **conserva la memoria de LA MUNICIPALIDAD DE PARRAL, su saber hacer, más allá de las personas** que trabajan en la organización.

Sistema Full Internet

La aplicación **ZeCeropapel** está **construida para funcionar en Internet**, y ha sido testeada con las últimas versiones de la mayoría de los navegadores existentes.

Es preciso señalar qué, si fuera requerido compartir información con otras instituciones o sistemas, **esta operación se debe realizar por medio de interfaces seguras**, estableciendo e implementando en el sistema el o los protocolos para ello. De manera específica, para el actual sistema la integración se realiza a través de **webservices**.

En esta propuesta no se considera la integración con terceros, por lo que de ser requerido se debe realizar el análisis respectivo y la definición de las labores necesarias, dando como resultado una propuesta técnico comercial particular.

Búsqueda

Ze Ceropapel permite a sus usuarios generar búsquedas automáticas a través de una serie de campos definidos y preparados para este fin, por ende mediante vocabulario controlado. Esta búsqueda **permite autocompletar texto y además aplicar técnicas de búsqueda sensitiva vía materias o referencia del documento a buscar**. Es importante indicar que la performance de esta función se encuentra directamente relacionada con el número de documentos que se mantienen en la aplicación. Producto que nuestra primera opción es garantizar la operación del sistema, recomendamos no realizar búsquedas aplicando criterios que den como resultado una búsqueda sobre cantidades muy amplias de documentos.

En consecuencia, esta función se encuentra implementada privilegiando la operación de la plataforma, para los usuarios definidos con este permiso.

Herramientas de Gestión

Esta herramienta permite a LA MUNICIPALIDAD DE PARRAL contra con indicadores acerca de la carga de trabajo de su personal en los diferentes procesos del flujo de trabajo que realizan. Además de lo anterior, permite consultar un calendario de actividades propio y el de su personal a cargo, a través de un **panel de control (dashboard),** que puede diferenciar las tareas que están en tiempo, de aquellas en las que se acerca el tiempo de entrega y las que definitivamente están ya fuera de plazo.

Generación de documentación

ZeCeropapel permite la generación automática de documentos que son parte de esta propuesta. Para lo anterior, **será requerido a LA MUNICIPALIDAD DE PARRAL la entrega y la definición de formatos de los documentos al inicio del proyecto**, de esta forma podrá ser realizada la configuración respectiva de manera correcta. **La obsolescencia de los formatos es soportada** y es el cliente quien es responsable de esta definición, **tanto en su calendarización como en su definición**.

Cabe mencionar que, junto a lo antes descrito, **Ze Ceropapel provee de las herramientas para adjuntar archivos a los documentos electrónicos** gestionados en nuestra plataforma.

Notificación vía e-mail

Mediante el servicio SMTP, el sistema **ZeCeropapel** puede **enviar correos electrónicos de notificación a el o los usuarios y/o a una lista de correos que LA MUNICIPALIDAD DE PARRAL determine** frente a la ocurrencia de ciertos eventos, como por ejemplo, al crear un documento y derivarlo a un usuario, o bien para advertir sobre ciertos eventos o notificar fechas importantes, entre otros. **ZeCeropapel** cuenta con la capacidad de relacionarse con el software administrador de mail de LA MUNICIPALIDAD DE PARRAL para el envío propiamente tal del e-mail.

El contenido del email es configurado junto al equipo técnico, de la misma manera que los destinatarios de correos, los cuales pueden ser modificados o actualizados de ser necesario.

Políticas de respaldo

Proteger los datos contra la pérdida, el deterioro, las catástrofes (naturales o por obra del hombre) y otras situaciones es una de las máximas prioridades de Zecovery. Por tanto, y en base al tipo de implementación requerida por el cliente, Zecovery **como medida de respaldo de información aplicará una política de Backups diarios**, las cuales consideran la ejecución del siguiente método de respaldo:

- 1 backup diario, durante 7 días (diarios por una semana)
- 1 backup semanal (para cubrir semanalmente el último mes)
- 1 backup mensual durante 6 meses (cubertura semestral de cada año)

Ejemplo de los respaldos al 31 de Diciembre:
Diarios:

- Respaldo20191231.bkp,
- Respaldo20191230.bkp,
- Respaldo20191229.bkp,
- Respaldo20191228.bkp,

- Respaldo20191227.bk,
- Respaldo20191226.bkp,
- Respaldo20191225.bkp

Semanales:

- Respaldo20191229.bkp,
- Respaldo20191222.bkp,
- Respaldo20191215.bkp,
- Respaldo20191208.bkp

Mensuales:

- Respaldo20191201.bkp,
- Respaldo20191101.bkp,
- Respaldo20191001.bkp,
- Respaldo20190901.bkp,
- Respaldo20190801.bkp,
- Respaldo20190701.bkp

Se diseñó una estrategia propia para la protección de datos: Respaldo Completo diario. Esta estrategia permite la restauración en a lo más 8 horas.

Actualización de software

Zecovery se compromete a que todos sus clientes con facturación y pagos al día, residentes en **Cloud Zecovery**, tendrán asociadas **la última versión de ZeCeroPapel de manera gratuita y de manera continua**, de manera de garantizar que todos cuenten con las funcionalidades liberadas para el producto sin costo adicional.
Dichas actualizaciones serán notificadas al administrador de la plataforma y se realizarán en horario no hábil de manera de no perjudicar la continuidad operacional de la plataforma.

Reportes e Indicadores

El sistema **ZeCeropapel** se encuentra especialmente diseñado para obtener reportes de gestión y para implementar el cálculo en LA MUNICIPALIDAD DE PARRAL de indicadores de gestión

Los reportes que **ZeCeropapel** considera y dispone son los siguientes:

- Reporte de carga de trabajo de usuarios
- Reporte cantidad de documentos tramitados
- Reportes estado de documentos

Administración

ZeCeropapel proporciona una serie de herramientas que permiten a los responsables de la gestión documental del Cliente **el contar con la información requerida por un dashboard**, el cual permita visualizar el estado de los documentos y el estado de los diferentes procesos que se gestionan.

Esto significa que el responsable de la plataforma y los roles que él designe pueden contar con un set de herramientas de administración entre las que destacan y que pueden ser acordadas, siendo estas:

- Configurar vistas para tipos de documentos
- Logos y estilos
- Configuración de lista de destinatarios (configuración particular de cada usuario)

Objetivos de los servicios provistos por ZeCeropapel

Objetivos Generales

Los objetivos de la solución que proveeremos y que comprometemos cumplir son los siguientes:

1. Proveer y disponer en todo momento de un sistema implementado y disponible en modalidad WEB disponible mediante nuestra plataforma SaaS, capaz de proveer servicios de creación, recepción, revisión, visación, aprobación, firma electrónica simple o avanzada, numeración, envío, seguimiento, consulta, enmienda, eliminación o transferencia para documentos electrónicos, todos según los requiera el cliente.

2. Cumplimiento de la ley de transformación digital del estado de Chile (ley 21.180).

3. Disponibilidad y gestión electrónica de los documentos con los que el Cliente actualmente trabaja y gestiona.

4. Asegurar la continuidad operacional de los servicios provistos por el sistema.

5. Proveer las funcionalidades y disponibilidad necesarias para el almacenamiento de documentos electrónicos de manera permanente, convirtiéndose este en el repositorio de documentos del cliente.

6. Disponer de la capacidad de identificar la trazabilidad de cada proceso de aprobación y firma de documentos, así como también de cada persona que haya interactuado en cada uno de estos procesos, junto a los documentos que respaldan cada caso.

7. Disponer la capacidad de hacer uso de flujos estructurados y otros no estructurados o libres que el o los usuarios determinen según el tipo de documento requerido a gestionar.

8. Contar con las capacidades que se espera proveer a los usuarios, respecto a su operación mediante buenas prácticas aplicadas al UX, ambiente Web y responsiva, accesible y utilizable por parte de equipos móviles y sus capacidades.

9. Contar con las capacidades que se espera proveer a los usuarios, donde de manera particular se menciona al Oficial de partes.

10. Incorporar la escalabilidad del sistema, sea para sumar capacidades, responder a periodos de alta exigencia, mejorar sus funcionalidades, así como también para mantenerlo en el tiempo actualizado y vigente.

11. Proveer y asegurar la integración con los servicios de autenticación provistos por el producto Clave única en el tiempo.

12. Proveer y asegurar la integración con la plataforma DocDigital en el tiempo.

13. Proveer y asegurar la integración con la plataforma FirmaGob en el tiempo.

14. Disponer de soluciones de búsqueda y consulta mediante técnicas y funcionalidades de contexto, vocabularios controlados y metadatos.

15. Asegurar desde su diseño las mejores prácticas y normas del mercado correspondientes a seguridad informática, tanto para el sistema como para la información que será gestionada.

Objetivos Específicos

La trayectoria de **ZeCeropapel**, además de lo requerido por el cliente en las bases de la licitación permiten a Zecovery el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Cumplir con los estándares de control que el Cliente aplica para la gestión documental, implementándolos.
- Proveer de un **"archivo histórico**" que permita la consulta referencial de la documentación correspondiente al sistema reemplazado por ZeCeropapel, de esta forma el cliente podrá reconocer cada documento.
- Proveer de las funcionalidades particulares requeridas por la oficina de partes, aplicando y disponiendo de la totalidad de herramientas que **ZeCeropapel** entrega a esta importante función.
- Implementar los flujos de procesos documentales que la oficina de partes actualmente utiliza mediante el sistema antiguo, aplicando los modelos informados en las bases de la licitación.
- Disponer para los usuarios que lo requieran de funciones de seguimiento y control de los documentos que sean gestionados por el sistema.
- Realizar el modelamiento de los flujos de gestión asociados a los distintos tipos de documentos que el Cliente requiere, tanto para su oficina de partes como también para el resto de la organización.
- Disponibilidad de una herramienta de búsqueda y consulta de los distintos tipos de documentos generados por el sistema de gestión documental a reemplazar.
- La confidencialidad de los documentos puede ser activada y por ende gestionada por parte del usuario que lo determine, aplicando esta capacidad a los documentos que lo requieran. El efecto práctico es que todos los usuarios podrán ver que el documento existe, pero solo los usuarios autorizados podrán acceder a visualizar su contenido.
- Personalización del sistema. Son analizados, evaluados y aplicados los criterios que el Cliente indique y que sean de factibilidad positiva, lo anterior debido a que el sistema debe asegurar y mantener sus objetivos de negocio y también la integridad funcional. Lo anterior, es de suma importancia debido a que un Gestor documental no es una herramienta más para una organización, sino que generalmente es un sistema Core.

- Acceso desde cualquier lugar del mundo: Cumple en su totalidad este objetivo, lo anterior producto de su arquitectura en modalidad SaaS y ambiente Cloud.
- Workflow de procesos que permiten aplicar flujos documentales para los distintos tipos de documentos que han sido informados en esta propuesta, todo de manera digital.
- Flujos documentales definidos por los usuarios autorizados del sistema, determinando los cargos de las personas que operarán en cada uno, todo lo anterior disponible para cada tipo de documento.
- Aviso mediante correo electrónico a los diferentes usuarios del sistema sobre su necesario involucramiento en la gestión de cualquier documento gestionado por el sistema.
- Soporte integral para la gestión de creación, revisión, derivación, modificación, aprobación y firma electrónica simple y avanzada de documentos.
- Solicitud de revisión y V°B° a otros funcionarios: Soportado por el sistema en su totalidad.
- Aplicar firma electrónica avanzada usando equipos móviles, pudiendo ser Smartphone o Tablet.
- Reglas de numeración de documentos. Son aplicados diferentes modalidades, siendo soportadas las que el cliente decida implementar.
- Incorporar a los expedientes observaciones mediante son procesados y gestionados, informando de esta forma actividades, tareas, órdenes y gestiones específicas.
- Autogestión de flujos para documentos. El sistema cumple con aplicar flujos jerárquicos y no jerárquicos, de esta forma para cada documento existe la capacidad de aplicar “un camino y participantes conocidos” y otro donde un usuario puede a su decisión involucrar a otros usuarios para continuar con el flujo. A su vez, se ha implementado una nueva capacidad, la cual permite a quien sea administrador del sistema por parte del cliente el determinar para los documentos un flujo particular y a los involucrados en este.
- Previsualización de documentos de un expediente. El sistema actualmente provee de esta capacidad para documentos en formato DOC Y PPT.
- Es completamente soportada la importación de documentos de grandes tamaños y de una amplia variedad de formatos.
- La eliminación lógica de expedientes mediante la asignación de un atributo del tipo estado, pudiendo ser “no vigente” o una condición para los documentos contenidos en el expediente es factible de implementar, se requiere una directriz específica del cliente, teniendo en vista la definición que la ley exige como vigencia de documentos.
- Sobre la exportación de documentos, actualmente es soportado en formato .PDF, la razón de no habilitar otros tipos de formatos pasa por la infinidad de formatos existentes, donde para cada uno se deben implementar capacidades específicas para tomar el texto altamente enriquecido que maneja **ZeCeropapel**, por lo que si es requerido por ejemplo la exportación a .DOC, entonces la creación del documento en

ZeCeropapel debe considerar las características que Word no podrá tratar de manera natural, de esta forma el usuario no se confundirá al ver que un documento exportado a .DOC no aplica todas las características que si tiene en **ZeCeropapel**.

- Los aspectos propios de la Trazabilidad de los documentos, ya sea gestión, operación, actividades y cualquier acción necesaria de primer registrar y luego consultar se encuentra totalmente soportada, considerando los aspectos que el Cliente requiere.
- Respecto a los estados de documentos y expedientes en el sistema, el sistema soporta una serie de estados que no solo informan el estatus en que se encuentran, sino que además dan paso a una serie de actividades algunas propias del sistema y otras informando y requiriendo atención y acciones por parte de otros usuarios. La implementación de nuevos estados es abordable e implementable siempre teniendo en cuenta que el cliente deberá detallar y justificar la necesidad, la o las actividades asociadas, las acciones que se gatillarán y el resultado esperado, siendo evaluado caso a caso puesto que es altamente probable que **ZeCeropapel** cuente con los estados que el cliente solicita.
- El sistema provee el relacionamiento de expedientes vía sus documentos, pudiendo gestionarlos y tramitarlos de forma conjunta.
- La lógica, la funcionalidad y la capacidad hoy existente para el tratamiento y aplicación de Metadatos a la documentación es completamente soportada.
- Control de despacho de documentos fuera de la organización soportado por el sistema en su totalidad.
- Ingreso de documentos en formato digital provenientes de fuentes externas al sistema, pasando a ser gestionados en su totalidad por las herramientas disponibles.
- Bitácora de documentos y actuaciones realizadas para cada uno disponibles para la consulta y seguimiento.
- Notificaciones de creación, asignación de gestión y labores para cada uno de los usuarios involucrados en la operación de cada documento.
- Integración con la solución de correo electrónico de uso del cliente para la gestión de las notificaciones.
- Generación, uso y distribución de plantillas documentales para cada tipo de documento.
- Bases de datos de búsqueda: Soportado por el sistema en su totalidad.
- La firma electrónica de documentos considera los aspectos gráficos funcionales normales de la gestión manual de firmas, donde son respetados la evidencia, la unicidad, la gráfica, el control de los documentos firmados, su notoriedad, la indentación y otros aspectos gráficos, de manera que sea natural y normal para un usuario el visualizar la o las firmas en una pantalla.
- Integración con la firma electrónica avanzada para funcionarios del estado, FirmaGob: Soportado por el sistema en su totalidad.

- Integración disponible para el uso de firma electrónica avanzada provista por certificadores privados tales como E-Cert, E-Sign, Acepta.
- Aplicación de firma electrónica simple. Es resuelto de manera total por el sistema, no requiriendo de un servicio externo para este fin.
- Cumplimiento con requerimiento del portal de transparencia. Se provee la facilidad de proveer la información requerida, en base a los requerimientos de gestión y control del cliente para este fin.
- Control de acceso y autenticación de usuarios mediante Clave única, control interno del sistema y otros métodos particulares del cliente como LDAP y sus funcionalidades.
- La herramienta de LOG disponible cumple con los requerimientos de visualización de la gestión al instante, proveyendo para el usuario administrador de los registros de actividad de la organización.
- Es provisto como una herramienta de apoyo a la gestión de los procesos un tablero de control, el cual provee de una serie de datos e información analítica destinados como aporte para la toma de decisiones.
- Se provee de una serie de reportes, los que son capaces de entregar información de estadísticas que el cliente requiera para sus análisis, de esta forma se es independiente de los reportes tipos que el sistema provee, los que en gran parte de todas maneras detallan estadísticas, controles, gestiones, responsables, procesos en curso y otros aspectos necesarios para evaluar y controlar la gestión documental por parte de la organización.
- Para el envío y entrega de expedientes y documentos a terceros, el Cliente puede asociarles una URL que puede ser utilizada por cualquier persona desde cualquier parte del mundo, controlando y registrando la utilización de esta capacidad por parte de usuarios autorizados por el administrador del sistema.
- Considera usuarios ilimitados ya que se ofrece una licencia sin límite de usuarios concurrentes.
- Mantenedores de Unidades/Departamentos/Direcciones: Soportado por el sistema en su totalidad.
- Repositorio de información generada y controlada por el sistema, sumando funciones que permiten su control y mantención.
- Capacitaciones de uso del sistema para todos los usuarios de la organización, según lo determine el Cliente, son abordadas todas las funcionalidades, con ejemplos prácticos y casos de uso, lo cual responde a la gran cantidad de capacitaciones realizadas en el tiempo.
- Control de documentos en formato físico: Soportado por el sistema en su totalidad.
- Contar con soporte para el periodo de puesta en marcha, acompañando al cliente durante los primeros 10 días de operación y luego durante el periodo total de uso de manera acordada y coordinada entre ambas partes.

- Contar con soporte técnico activo desde el momento en que el sistema es puesto en producción y durante el periodo del servicio de uso del sistema.

- Proveer de las herramientas de auditoría que el cliente en conjunto con Zecovery decidan implementar, toda vez que el acceso será de manera particular a la base de datos y a la información contenida en esta, donde Zecovery no accederá, pero si proveerá los accesos previa solicitud por escrito por parte de la persona que detente el máximo cargo en el cliente, esto último es mandatorio pues la información del cliente no solo es privada y propia, sino que además particularmente sensitiva. La responsabilidad sobre el uso de esa información será en todo momento de exclusiva responsabilidad del cliente, lo anterior sin excepciones. Por otra parte Zecovery incorpora a sus sistemas computacionales funciones que permiten auditar procesos, gestión, actividades, decisiones, resultados y también controles aplicados, identificando en todo momento no solo el camino realizado, por ende la traza, sino que también a las distintas persona asociadas a los usuarios que ejecutaron cualquier acción en el sistema, en todo momento.

- Versionamiento e historial de cambios: Proporcionado para el cliente cada vez que ocurra y en base al acuerdo que se haya tomado en la etapa de Kick Off.

- La interfaz de usuario de ZeCeropapel cumple con los requerimientos de disponibilidad y uso efectivo de información, evitando la sobrecarga de pantallas y de la información provista en estas, así como también el caer en excesos de minimalismo que solo dan paso a que los usuarios no encuentren la información o pero aún las opciones de trabajo donde deben realizar su día a día, dando paso a confusión, desagrado y finalmente negativas a operar el sistema, este punto es fundamental de cuidar, algunos clientes tienden a querer diseñar sus propias pantallas sin considerar aspectos fundamentales y es más, desconociendo el sentido de lo que “una herramienta de trabajo” requiere y la estabilidad visual que los usuarios aprecian y por el contrario desprecian al aplicar dinámicas de cambios que solo confunden y entorpecen el uso y la costumbre de utilizar el sistema. Todo lo anterior es razón por la cual el diseño de ZeCeropapel es estándar, concebido en base a la experiencia en múltiples proyectos de implementación, pero por sobre todo “**en el uso por parte de aproximadamente 35.000 usuarios a diario**”

- Almacenamiento para archivos y en particular los que son anexos a los documentos gestionados por el sistema en Cloud de Zecovery, en caso que el cliente lo requiere podrán coordinarse la gestión de realizar copias en un repositorio del cliente.

- Migración de archivos de la actual plataforma del cliente. Producto de lo indeterminado de los antecedentes provistos y los requeridos para determinar una migración a priori, y entendiendo la necesidad del cliente de contar con su Legacy data es que se provee de una herramienta en la cual el cliente podrá acceder a la información requerida, siendo esta referenciada en cuanto a tipo de documento, expediente, número, materia, fecha y otros datos que considere relevantes y necesarios, pudiendo acceder de manera directa a él o los documentos requeridos. Esta es la forma más adecuada de tratar esta información ya que se trata de documentos históricos donde de ser requerido solo se permite su consulta.

- Sobre el repositorio de documentos, Zecovery proporcionará el espacio en disco suficiente mediante se vayan requiriendo incrementos de este recurso, asegurando en todo momento la disponibilidad, el acceso, el control y la consistencia de la información ahí residente, todo lo anterior durante el periodo del contrato. La administración de este recurso será de exclusiva responsabilidad de Zecovery, siendo esta particularidad la que asegurará la sanidad de este recurso. El cliente podrá crear y administrar a su decisión y también bajo su exclusiva responsabilidad un repositorio local, el cual una vez disponible dará paso a una coordinación con Zecovery respecto a su uso.
- Las características de encriptación utilizada y por ende los algoritmos aplicados son de exclusiva propiedad y uso de parte de Zecovery, lo anterior forma del secreto profesional y es un activo actualmente altamente cotizado, junto a la debida discreción en su uso y entrega de información de como usarlo. En caso que el cliente requiera acceder al repositorio de información, posterior a haber recibido la debida y necesaria comunicación formal por parte de la máxima autoridad por parte del cliente, se dará paso a la aplicación del método que permitirá el uso por parte del Cliente.
- Al finalizar el contrato de servicios será entregado al cliente un set completo de información correspondiente a la base de datos de información generada, los documentos que se hayan sumado al sistema y toda la información que haya sido construida mediante la operación por parte de sus usuarios, todo lo anterior en un formato acordado entre las partes.

Particularidades del servicio

Tal como informamos los aspectos que consideramos relevantes de conocer por parte del cliente, también es necesario informar los aspectos que no son parte del servicio y que pudieran ser requerimiento del cliente.

- No se entrega el servicio de digitalización de documentos
- No se provee en el sistema la funcionalidad para los usuarios que les permitan diseñar e implementar documentos y flujos de procesos, estos son configurados por Zecovery a partir de requerimientos del cliente durante el periodo del contrato. En caso de requerir nuevos flujos estructurados y/o documentos el cliente cuenta con el soporte por parte de especialistas en Zecovery, pudiendo además ser capacitado personal técnico del cliente especialista en gestión documenta.
- Actualmente **ZeCeropapel** posee y provee variadas integraciones mediante la aplicación de varios métodos, consiguiendo integración con servicios conocidos y exigidos como requisitos de operación para nuestros clientes, siendo estos FirmaGob, DocDigital, Clave única, así como integraciones particulares hoy en operación en variados clientes.
- Zecovery cuenta con la capacidad de generar cada una de las API´s o métodos de integración que le sean requeridos, lo anterior producto que Zecovery es en sí una software house, por lo que “su lado de la integración” será resuelta, siempre posterior a determinar el esfuerzo, el costo y la justa tarifa para su cliente.
- Zecovery cuenta con la certificación ISO 27001, seguridad de la información, por lo que cumple en un 100% con todas las normas exigibles, particularmente las que fundamentan la certificación. Comprendemos que existen particularidades caso a caso generalmente cliente a cliente, por consiguiente de ser necesario un detalla específico o bien el implementar alguna norma, medida o control que no sea requerido por la certificación internacionalmente reconocida y aceptada ISO 27001, será considerada y tratada como un caso particular, siendo el cliente quien debe presentarla y respaldar su aplicación mas allá de lo que la norma exige y respalda.

Vigencia, condiciones y sobre la oferta

Vigencia de la propuesta: 90 días a partir del cierre del proceso

Hacemos mención para efectos de cumplimiento y control de nuestra propuesta en el tiempo los siguientes aspectos:

- Las condiciones de esta oferta se mantendrán sin variación durante la vigencia de la contratación de los servicios detallados en la licitación.

- La oferta que se presenta considera todos los gastos, incluidos los de equipamiento, personal, materiales, servicios, permisos, traslados, derechos, otros impuestos y, en general, todo cuanto implique un gasto para el cumplimiento del servicio que nos sea contratado. Todo lo anterior dentro del radio urbano de la Región Metropolitana.

- Según requerimiento del cliente, durante la etapa de implementación del sistema personal de Zecovery asistirá a las dependencias en la dirección indicada por el cliente, solo en la Región Metropolitana.

- Asistiremos como apoyo a las reuniones y al trabajo remoto del cliente cuando este nos lo informe con la antelación respectiva, de manera de contar con la o las personas adecuadas y responsables del servicio por parte de nuestra empresa. Lo anterior durante todo el proceso del servicio.

Etapas y plazos del servicio

Para asegurar las distintas actividades del proyecto, así como también la correcta implementación y puesta en operación del Sistema de Gestión Documental **ZeCeropapel** para el cliente Municipalidad de Parral aceptamos las etapas informadas en las bases de la presente licitación, así como su desarrollo, objetivos, actividades, acciones, entregables y sus condiciones. A continuación, informamos las etapas del proceso de implementación y los plazos para cada una de las siguientes:

Kickoff

Será ejecutada íntegramente al comienzo del servicio

Análisis e implementación

Será ejecutada íntegramente en un plazo **máximo de 10 días**, contados desde el inicio del contrato, cualquier observación será resuelta hasta el inicio de la etapa siguiente.

IMPORTANTE

"El plazo de esta etapa y su cumplimiento está fundado en el estricto cumplimiento de parte del cliente de la disponibilidad de la plataforma tecnológica sobre la cual será implementado el sistema, así como también la entrega de la información y objetos que le serán solicitados como "insumos" requeridos por el sistema **ZeCeropapel** para su puesta en marcha, siendo algunos de estos: listados de usuarios con la completitud de datos que se requiera, el árbol jerárquico, objetos gráficos, material requerido para las integraciones informadas y otros que se determinen como necesarios. Por lo anterior, cualquier retraso en la entrega de parte del cliente de los "insumos" que se le requieran generará el retraso de esta etapa, lo que **no será bajo ningún aspecto o situación de responsabilidad de Zecovery** por lo que no podrá ser imputado a su cumplimiento, siendo 100% responsabilidad del cliente."

Puesta en Marcha y Capacitación

Será ejecutada íntegramente en un plazo **máximo de 5 días**, iniciando posterior al cumplimiento de la etapa anterior, cualquier observación será resuelta hasta el inicio de la puesta en operación.

Respecto a la capacitación, esta propuesta **ZeCeropapel** considera las siguientes actividades de capacitación:

Capacitación online: Se proveerán de 3 sesiones remotas mediante video conferencia (Google Meet o equivalente) de 4 horas pedagógicas cada una, las cuales deben ser previamente agendadas. Será de responsabilidad del cliente el convocar, agrupar y disponer de las personas que serán capacitadas, así como también de disponer de los medios y equipamientos requeridos por su personal para el normal desarrollo de esta actividad.

Resolución de Consultas: Sesión de trabajo diaria de 1 hora durante los primeros 10 días laborables vía sesión remota, en horario a convenir, en donde el Cliente tendrá a su

disposición al relator experto de **ZeCeropapel** para que pueda resolver dudas de los capacitadores o equipo TI.

Sesiones de capacitación adicionales: El cliente podrá solicitar a **ZECOVERY** nuevas sesiones de capacitación, siendo evaluadas y una vez reconocidas como necesarias por ambas partes darán paso a la coordinación y posterior ejecución.

Manuales: Dentro del servicio de capacitación **ZECOVERY** proporcionará los manuales de uso y funcionalidades del producto **ZeCeropapel**.

Etapa de desarrollo

De manera conjunta con el cliente, y en base a los documentos y flujos operativos para cada uno hoy implementados, se realizarán las actividades de levantamiento de información, análisis, diseño, acuerdos, modelamiento y posterior desarrollo e implementación de los desarrollos que sean requeridos en el tiempo. De esta forma Zecovery cumplirá con la premisa de sumar desarrollos en el tiempo del contrato, lo cual es exigencia de las bases de la licitación.

"La realidad de los proceso, la experiencia en variados proyectos con distintos equipos de trabajo por parte de clientes, los resultados obtenidos de manera comprobada dan paso a que propongamos este esquema de trabajo, que resuelve de manera inicial todos los requerimientos que permiten el paso a producción de manera normal, sin estresar a los equipos de trabajo y menos a los usuarios, no incorporar promesas que serán difíciles de cumplir por ambas partes, por lo que solo con el ánimo de cumplir con entregar un sistema en producción que permita una operación limpia, reconocemos el optimismo como siempre necesario, pero también reconocemos el exceso de optimismo que no permite un logro adecuado.
Los plazos informados para cada una de las actividades informadas son considerados y se encuentran dentro del plazo de los 24 meses informados como el periodo del contrato, lo anterior implica que **la configuración, capacitación, implementación, operación, uso y soporte del sistema implementado** se encontrarán cubiertos por el período del respectivo contrato."

En resumen, el plazo de implementación del sistema es de: 15 días

Soporte

Soporte del sistema

Zecovery ofrece mediante esta propuesta por 36 meses, de manera gratuita los servicios de soporte de sistemas requeridos para la normal operación y la disponibilidad del sistema para todos los usuarios del cliente, lo anterior con el objetivo de asegurar la continuidad de la plataforma, así como la entrega de un servicio eficiente y efectivo.

Características del servicio

Cobertura

La modalidad siempre disponible será 5 x 9, es decir, de lunes a viernes (excluyendo sábados, domingo y festivos) entre las 9:00 y las 18:00 horas. Luego y en caso de ser requerido se podrá activar la modalidad de 7 x 24 la cual requerirá de un acuerdo previo entre los encargados del servicio del sistema fundamentando el motivo de activar esta modalidad, así como también el lapso de tiempo en que aplicará, volviendo posterior a cumplir el periodo definido a la modalidad de 5 x 9.

Atención telefónica y gestión de casilla correo

Este servicio permite al cliente disponer de soporte telefónico y gestión de casilla de correo para realizar consultas técnicas sobre las características o funcionalidades del Software Soportado. Las personas designadas por el cliente podrán contactar a personal de ZECOVERY para recibir soporte de la plataforma y permitir identificar en forma remota si está operando correctamente o no.

Mantención correctiva

Este servicio permite al cliente disponer de desarrolladores para diagnosticar y corregir problemas de la aplicación. Consiste en identificar, analizar y corregir o proponer alternativas de solución a los problemas técnicos y de funcionamiento que puedan presentarse, informadas por los responsables de la plataforma en el cliente o reportadas por los usuarios finales) a la Mesa de Ayuda.
Los canales de comunicación utilizados para reportar los incidentes serán de acuerdo con la gravedad de este, sean estos llamado telefónico y sistema de control de incidencias (Mantis) provisto por ZECOVERY.
Una vez que ZECOVERY toma conocimiento de la falla, definirá en conjunto con el cliente el grado de severidad para la resolución del problema. Paralelamente ZECOVERY dispondrá su equipo de trabajo para detectar en el menor tiempo posible las causas del error. Una vez que se cuenta con el diagnóstico, éste será informado al Cliente, junto con las posibles acciones a seguir y los plazos involucrados para la resolución del problema.
El flujo tipo a seguir frente a un error detectado, es el siguiente:

- ZECOVERY = Toma conocimiento del problema
- ZECOVERY = Determina severidad en conjunto con el cliente

- ZECOVERY = Realiza diagnóstico y proponer solución definitiva, work around o acciones para bajar severidad. Se proponen plan de acciones y tiempo estimado de implantación
- ZECOVERY = Desarrollo y Testing de la solución
- CLIENTE = Aprobación de la solución
- ZECOVERY = Aplicación de la solución en ambiente productivo, a través del servicio de Administración de la Plataforma

Alta disponibilidad

Para contar con un canal de comunicación efectivo, ZECOVERY está en condiciones de poner a disposición del encargado del Sistema en el cliente, un número de teléfono en donde podrá contactar a algún miembro del equipo encargado de la mantención técnica y reportar o conocer el estado de alguna observación; de manera adicional al número único asignado a la Mesa de Ayuda.

Informe mensual

A través de un informe mensual se comunicará al cliente las acciones realizadas por ZECOVERY referente al sistema en soporte, el que incluirá al menos:

- Cambios realizados en el sistema en producción debido a nuevos desarrollos o correcciones a fallas reportadas a ZECOVERY o identificadas por ZECOVERY.

SLA Servicio

La propuesta de ZECOVERY, informa los niveles de servicios (SLA) de acuerdo con lo generalmente aplicado como servicios a clientes que utilizan **Cloud Zecovery** para la operación del sistema, siendo esta:

Nivel de la incidencia	**Tiempo callback**	**Tiempo de diagnóstico comprometido**	**Detalles**
Crítico / Alto	Al recepcionar llamada, Menor o igual a 15 minutos	Ente 1 y 2 horas	El incidente o problema que tiene un alto impacto en el funcionamiento de la aplicación afectada y no se pudo evitar. El Incidente o Problema, debido a su efecto inmediato sobre las funciones críticas del negocio, requiere una acción de respuesta inmediata. Eventos masivos que impactan al 100%

			del total de los usuarios del sistema, afectando la disponibilidad de los servicios. Ejemplo: Problemas en el sistema que no permiten acceder, consultar, grabar y/o actualizar información. Ejemplo: Caída de la plataforma.
Medio	Al recepcionar llamada, Menor o igual a 15 minutos	Entre 2 y 8 horas	El incidente o problema puede afectar materialmente a la plataforma, causando un impacto considerable. Eventos que impactan a una parte de los usuarios, pero no afectan la disponibilidad del servicio, sólo que no permite continuar con la operación normal de los usuarios afectados. Ejemplo: El sistema interpreta, despliega o actualiza en forma errónea los registros consultados o ingresados Ejemplo: Intermitencia en funcionamiento de plataforma. Problemas en carga de documentos. Efectos en firma de documentos (no de responsabilidad de terceros). Situación en acceso a la plataforma.
Normal	Al recepcionar llamada, Menor o igual a 15 minutos	Hasta 12 horas	El incidente o problema no afecta o no causar un impacto considerable, pero tiene un riesgo de no ser resuelto rápidamente. Eventos que impactan a una parte de los usuarios, pero no afectan la disponibilidad del servicio, ni tampoco afecta continuar con la operación de los usuarios afectados. Ejemplo: Despliegue de información en forma errónea, pero que no afecta el almacenamiento de la información El efecto del incidente o problema es tal que no requiere una respuesta inmediata, pero sí requiere que una acción a una fecha y hora acordada mutuamente por

			ambas partes.
Baja	Al recepcionar llamada, Menor o igual a 15 minutos	Hasta 24 horas	El Incidente o Problema no tiene un impacto en las operaciones ya sea por la naturaleza de la falla o por el bajo grado de la falla y existe una alternativa aceptable de trabajar en su lugar. Eventos que impactan a una parte de los usuarios, pero no afecta la disponibilidad del servicio, ni tampoco afecta continuar con la operación de los usuarios afectados. Error fácilmente subsanable y que no tiene relación con los datos básicos de la operación y su almacenamiento o actualización. Ejemplo: Texto que aparece cortados o mal situado en la pantalla, problema de configuración de las categorías, opción de menú no habilitada al usuario, código o glosa desde tabla mal redactados, etc. El efecto de la incidente o problema es tal que no requiere resolución inmediata. Una acción puede ser necesaria y puede planificase para una fecha y hora que sea mutuamente aceptable para ambas partes.

Para todo el servicio de SLA se fija un nivel de cumplimiento mensual mínimo de un 90%.

Supuestos, alcances y restricciones del Servicio

- ZECOVERY no se hará responsable de modificaciones al Sistema realizado directamente por el cliente o por terceros.
- Si al realizar un diagnóstico de un problema en la plataforma se detecta que el problema no está cubierto por el alcance de esta propuesta (error del cliente, problema de red, problema de software base, etc.), se informará al cliente en el diagnóstico del servicio junto al costo de las labores realizadas hasta el momento de detectar la situación, siendo emitida la factura correspondiente la cual el cliente deberá pagar.
- El servicio será entregado desde dependencias de ZECOVERY.

- Será responsabilidad del cliente generar y mantener las condiciones necesarias para permitir a personal de ZECOVERY el acceso remoto o físico a las máquinas del sistema.
- El servicio excluye:
    - Problemas de Hardware que no sean de responsabilidad de ZECOVERY.
    - Problemas de Sistema Operativo que no sean de responsabilidad de ZECOVERY.
    - Apoyo a puestas en producción de módulos no construidos por ZECOVERY.
    - Otros problemas no atribuibles a la aplicación.

Mesa de Ayuda

Este servicio permite al cliente disponer del servicio de Soporte Telefónico orientado a resolver dudas y problemas funcionales a:

- Usuarios finales del Sistema

Características del servicio.

- Las labores de la Mesa de Ayuda que están dentro de la propuesta de ZECOVERY implican ser el punto único de contacto de los usuarios de la Plataforma cuando requieran resolución de problemas o consultas en relación a la operación de la Plataforma.
- Los canales de comunicación con la Mesa de Ayuda serán:
    - Línea Telefónica, corresponde a un número único provisto por ZECOVERY.
    - Casilla de correo del tipo LA MUNICIPALIDAD DE PARRAL@sistemaWF.cl
    - Herramienta de gestión de Incidencias, disponible para funcionarios del cliente
- La Mesa de Ayuda de ZECOVERY, cuenta con un grupo de 2 operadores con responsabilidad de atender a el cliente, quienes son responsables de responder cada requerimiento recibido por los canales antes mencionados Los requerimientos (consultas o reclamos) que no pueda resolver directamente los deberá escalar con los entes resolutorios para lograr la respuesta al cliente en cuestión.
  Esto último también implica que el cliente puede designar a responsables propios capaces de resolver el problema en cuestión, tales como:
    - Administrador de la Plataforma.
    - Áreas de Sistemas, Redes, BD.
    - Responsable Funcional de la Plataforma.
- Se define un método de escalamiento para consultas o incidencias que no correspondan a soluciones particulares del uso del sistema, por ende, no resueltas por el alcance de la mesa de ayuda, siendo escalados a los funcionarios o entidades que el cliente defina.
- La cobertura del servicio de Mesa de Ayuda será en modalidad 5 x 9, es decir, de lunes a viernes (excluyendo sábados, domingo y festivos) entre las 9:00 y las 18:00 horas. Luego y en caso de ser requerido se podrá activar la modalidad de 7 x 24 la cual requerirá de un acuerdo previo entre los encargados del servicio del sistema fundamentando el motivo de activar esta modalidad, así como también el lapso de

tiempo en que aplicará, volviendo posterior a cumplir el periodo definido a la modalidad de 5 x 9.

- Específicamente, para los usuarios funcionarios del cliente, ZECOVERY dispondrá de soporte telefónico y gestión de casilla de correo para realizar consultas técnicas sobre las características o funcionalidades del Software Soportado. Al ser la mesa de ayuda el punto de contacto natural entre el servicio y el contribuyente, es que cumple un rol fundamental en cuanto a lograr captar la percepción de los usuarios de los servicios entregados por la plataforma.

Informe Mensual

A través de un informe estadístico mensual emitido dentro de los primeros 5 días hábiles del mes se comunicará a el cliente las consultas recibidas por los operadores de la Mesa de Ayuda y aquellas recibidas a través de la casilla de consulta, durante el mes anterior. El informe incluirá al menos:

- Cantidad de Consultas recibidas, tanto telefónicas como vía email.
- Resumen mensual de los resultados de la encuesta aplicada en el mes en que sea aplicada la encuesta.

Supuestos, alcances y restricciones del Servicio de Mesa de Ayuda

El cliente deberá designar un interlocutor válido, para que ZECOVERY pueda escalar consultas funcionales especificas realizadas por los usuarios, que escapan a su ámbito y que deban ser respondidas por los responsables funcionales de la Plataforma.

La existencia de un canal de comunicación operativa, expedito entre el cliente y el Supervisor de la Mesa de Ayuda, para la comunicación de eventos que puedan influir en la normal operación del Sistema; como, por ejemplo:

- Aviso de pasos a producción de corrección de errores.
- Cambios funcionales.
- Aviso de alertas de fallas en la plataforma.

Durante los días 18 de septiembre, 24 de diciembre y 31 de diciembre, los servicios de la mesa de ayuda se encontrarán activos hasta las 14:00 hrs.

Experiencia del Equipo de Trabajo

El personal técnico de Zecovery forma parte de la Gerencia de Proyectos, quienes indistintamente han participado de los diferentes proyectos de **ZeCeropapel** actualmente en producción por parte de sus clientes, esto es a razón de **90 implementaciones** de distinta magnitud, plataformas y con diferentes características, **consiguiendo lo que forma parte de uno de los activos más importantes de Zecovery, esto es "La valiosa e inigualable experiencia" adquirida por años de trabajo y perfeccionamiento continuo en el producto ZeCeropapel** y todas las dimensiones que lo conforman. De acuerdo a lo requerido por las bases de la licitación informamos que los siguientes colaboradores conforman el equipo de trabajo que ZECOVERY destina para la implementación, ejecución y mantención de los servicios:

Pablo Pozo Palma, Jefe Proyecto Senior

Ingeniero Civil de la Universidad de Chile, fue el encargado del área de desarrollo del Centro de Computación, y como tal le correspondió liderar numerosos proyectos de alcance nacional. Como miembro de SPIN Chile se ha perfeccionado en metodologías de Garantía de Calidad basadas principalmente en CMM. Actualmente Pablo se desempeña como Gerente de Desarrollo de ZECOVERY.

Pablo posee además amplia experiencia en el levantamiento de Requerimientos con usuarios de los servicios públicos, habiendo realizado dicha labor en proyectos con CONAMA, SAFP, SERPLAC, MIDEPLAN y Ministerio del Interior entre otros servicios públicos. También ha trabajado con corporaciones de derecho privadas ligadas al sector público, tales como COTRISA y CONAF; y privadas como Entel, Falabella Seguros, Bice Vida entre otros.

Pablo estará a cargo de liderar el proyecto, y será el principal interlocutor hacia el Cliente durante la ejecución del proyecto.

Actualmente es el Gerente Senior del sistema de Gestión documental ZeCeropapel y de todas las soluciones que forman parte del ambiente que completan los sistemas para Gobiernos.

Diego Ríos Tobar, Arquitecto de Software

Diego, Ingeniero Civil de la Universidad de Chile, Diego es un profesional experto en el desarrollo de aplicaciones. Cuenta con amplia experiencia en PHP y JSP. Ha participado en la implementación de proyectos de gran impacto nacional, como el Sistema Electrónico de Evaluación de Impacto Ambiental, Comercionet, FacturaNet, Sistema de postulación Online del Fondo de Protección Ambiental de CONAMA, Sistema de servicios municipales SEM de Subdere, Sistema de gestión documental ZeCeropapel producto, entre otros.

Alejandro Torres, Analista funcional Senior

Alejandro, Ingeniero Civil de la Universidad de Chile, Alejandro es un profesional experto en el desarrollo de aplicaciones. Cuenta con amplia experiencia en PHP y Bases Datos. Alejandro cuenta con una amplia experiencia en el desarrollo de aplicaciones en ambiente Internet, la cual se ve refrendada con más de 14 años de experiencia en el tema y su participación en proyectos de alto impacto como el sitio de las elecciones legislativas de 1997 y presidenciales 2000, el Sistema de administración del DL.701 de CONAF, el Sistema de Evaluación de Impacto ambiental de CONAMA, el sistema de Gestión Documental ZeCeropapel, entre muchos otros proyectos.

Actualmente es especialista Senior en el sistema de gestión documental ZeCeropapel y de los módulos de compra y contratos.

Victor Pozo, Analista de procesos de negocios Senior

Victor, Analista programador de INACAP, miembro del equipo de desarrollo, es un profesional experto en el desarrollo de aplicaciones. Cuenta con amplia experiencia en PHP y JSP, sobre Oracle, PostgreSql y MySQL, programación en N-Capas (n>=3), XML, XHTML, uso de templates, css. Victor ha participado en proyectos de desarrollo para el sistema e-SEIA del Ministerio del medio Ambiente, Sistemas de evaluación de desempeño para Conaf, y en desarrollos evolutivos para la plataforma FacturaNet actualmente en explotación por parte de Entel, entre otros.
Actualmente es Consultor Senior de gestión documental para clientes de Gobierno.

Ricardo Sepúlveda, Programador Senior

Ricardo, Ingeniero de ejecución en Informática con más de 10 años de experiencia, conseguida principalmente en áreas de Desarrollo de Software. Su vasta experiencia en el desarrollo de aplicaciones en ambiente de Internet, le han permitido participar en proyectos de alto impacto, donde logra implementar soluciones de gran envergadura.
Trabaja bajo el modelo de metodologías exigentes como CMMI, favoreciendo las buenas prácticas tanto en el desarrollo como mantenimiento de sistemas, cubriendo todo el ciclo de vida, desde el levantamiento de requerimientos, hasta la entrega y mantención del software.
Posee conocimientos y experiencia en bases de datos relacionales Postgres SQL, SQL Server, Oracle, MySQL y Lenguajes de programación, PHP, Java, Javascript, CSS, HTML, ASP, .NET y Visual Basic.
En su rol de Ingeniero, participará en todas las etapas implicadas en el desarrollo de software, desde la toma de requerimientos hasta la puesta en producción del sistema.
Actualmente es el Desarrollador Senior del producto ZeCeropapel implementado en entidades de Gobierno.

Leonardo Cid Estrada, Diseñador gráfico Senior

Periodista especializado en el área informática, web y multimedia, con experiencia en dirección de proyectos, diseño, implementación y optimización de software, web y TICs.
Leonardo ha participado en importantes proyectos tanto en el entorno privado como público, entre los que se encuentran aplicaciones orientadas a e-learning.

Certificaciones del equipo de trabajo

Las siguientes son las certificaciones que los profesionales del equipo de trabajo que será responsable del proyecto en sus distintas etapas y actividades poseen:

Pablo Pozo Palma, Jefe Proyecto Senior

Universidad del Desarrollo

CERTIFICADO DE EGRESO

La Directora de Extensión y Capacitación de la Universidad del Desarrollo certifica que esta institución confirió el **EGRESO** del

DIPLOMADO EN INNOVACIÓN PARA EMPRESAS TI

Duración: 121 Horas Cronológicas

a don(ña) POZO PALMA PABLO Rut :12689123-7

el **08 de Enero de 2010**

OBSERVACIONES:

PAULINA ARTIGAS MEDINA
Directora de Extensión y Capacitación
Universidad del Desarrollo

SANTIAGO, 05 de Junio de 2015

Certificado de finalización
Este documento certifica que Pablo Pozo ha completado con éxito 12 horas en total del curso en línea Bootstrap 5! Curso completo desde 0! incluye Sass y Firebase el 31 de Mayo de 2021
Ignacio bluuweb
Ignacio bluuweb, Instructores
&
Udemy
Número de certificado: UC-4ac8e1c9-8fc3-4f94-8851-924e0971e6d2
Url del certificado ude.my/UC-4ac8e1c9-8fc3-4f94-8851-924e0971e6d2
Versión 2
#BeAble

Certificado de Aprobación
El Área de Capacitación de TestGroup S.A. certifica que el señor(a)
Pablo Pozo
Ha participado y aprobado en forma satisfactoria el curso:
"Gestión de Proyectos de Software y SQA"
Dictado por TestGroup S.A., en consorcio con GECHS en Santiago de Chile desde el 5 de Noviembre hasta el 20 de Noviembre de 2012, con duración de 24 horas cronológicas de capacitación.
TestGroup
gechs
Patricio Araneda
GERENTE GENERAL
TESTGROUP
María Eugenia Riquelme
GERENTE GENERAL
GECHS

ESCUELA DE POSTGRADO
Y EDUCACIÓN CONTINUA
FACULTAD DE CIENCIAS FISICAS Y MATEMATICAS
UNIVERSIDAD DE CHILE

CERTIFICADO DE NOTAS

Se certifica que el Sr. **Pablo José Pozo Palma,** cédula de identidad N° **12.689.123-7**, fue alumno regular y aprobó, durante el periodo académico 2020, el **Diploma de Postítulo en Inteligencia Artificial,** impartido por el Departamento de Ciencias de la Computación de la Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas de la Universidad de Chile, obteniendo las siguientes calificaciones:

Malla Académica del Diploma de Postítulo en Inteligencia Artificial :	**Horas**	**Notas**
Deep Learning	24 horas	**7.0**
Algoritmos Evolutivos	24 horas	**7.0**
Machine Learning	24 horas	**6.9**
Taller de Proyecto Inteligencia Artificial	24 horas	**6.8**
Visión por Computadora	24 horas	**7.0**
Inteligencia Artificial en Robótica	24 horas	**6.0**
Procesamiento de Lenguaje Natural	24 horas	**6.4**
	Promedio Final	**6.7**

El Diploma de Postítulo en Inteligencia Artificial contó con un total de 168 horas cronológicas y fue aprobado con una nota final de 6.7 en una escala de 1.0 a 7.0.

Se extiende el documento a petición de la parte interesada para los fines que estime convenientes.

Gabriel Easton Vargas
Firmado digitalmente por Gabriel Easton Vargas
Fecha: 2021.04.06 17:20:52 -04'00'

Gabriel Easton Vargas
Director
Escuela de Postgrado y Educación Continua
Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas
Universidad de Chile

SANTIAGO, abril de 2021

Beauchef 850
Torre Central, 4º piso
Casilla 2777, Santiago
Tel.: (56-2) 22978 0975
posttitulo@ing.uchile.cl
http://ingenieria.uchile.cl/postgrado
http://ingenieria.uchile.cl/facultad

Diego Ríos Tobar, Arquitecto de Software

gechs
Software y Servicios Chile A.G.

CERTIFICADO DE APROBACIÓN

El área de Capacitación de Software y Servicios Chile GECHS SPA certifica que el señor (a);

Diego Ríos

Participo y Aprobó el Programa;

Curso de Aplicaciones Móviles / ANDROID
Nivel Medio

Fecha de Inicio: 26/08/2013, Fecha de Término: 09/09/2013
Duración: 20 Hrs. Cronológicas.

Se extiende el presente certificado para los fines que estime conveniente.

María Eugenia Riquelme
Gerente General
GECHS SPA.

Chihau Chau Chan
Ingeniero Civil Informático
Docente.

Santiago, 09 de Septiembre 2013.

Universidad del Desarrollo

Por Cuanto

DIEGO RÍOS TOBAR

Ha Dado Término a sus Estudios y Cumplido las
Exigencias Académicas y Reglamentarias del Programa

Se le Otorga el

DIPLOMA EN INNOVACIÓN
DE NEGOCIOS

Directora
Dirección de Extensión y Capacitación

Director Ejecutivo
Centro Emprendimiento e Innovación

SANTIAGO, ENERO DE 2010

Alejandro Torres, Analista funcional Senior

Universidad del Desarrollo

Por Cuanto

ALEJANDRO TORRES NAVARRETE

Ha Dado Término a sus Estudios y Cumplido las Exigencias Académicas y Reglamentarias del Programa

Se le Otorga el

DIPLOMA EN INNOVACIÓN DE NEGOCIOS

Directora
Dirección de Extensión y Capacitación

Director Ejecutivo
Centro Emprendimiento e Innovación

SANTIAGO, ENERO DE 2010

Victor Pozo, Analista de procesos de negocios Senior

Certificate

This is to certify that:

Victor Fedor Pozo Palma

Has successfully passed the certification exam for
SCRUM FOUNDATION PROFESSIONAL CERTIFICATE
(SFPC)

Date of Certification
Mon 9th Mar 2020

ID CP:
71583800878745

PROFESSIONAL CERTIFICATE
CertiProf
Professional Knowledge
SCRUM FOUNDATION
SFPC

SCRUM FOUNDATION PROFESSIONAL CERTIFICATE (SFPC)

EXECUTIVE DIRECTOR

CP

CertiProf® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

Certificate

This is to certify that:

Víctor Fedor Pozo Palma

Has successfully passed the certification exam for
SCRUM MASTER PROFESSIONAL CERTIFICATE
(SMPC)

Date of Certification

Mon 9th Mar 2020

ID CP:
41583802175471

PROFESSIONAL CERTIFICATE
CertiProf
Professional Knowledge
SCRUM MASTER
SMPC

SCRUM MASTER
PROFESSIONAL
CERTIFICATE
(SMPC)

EXECUTIVE DIRECTOR

CP

CertiProf® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

ISTQB
International
Software Testing
Qualifications Board

Certificate

To certify that the examination for the

ISTQB Certified Tester
Foundation Level

has been successfully passed on 2013-01-22 by

Victor Pozo Palma

Contents
- Fundamentals of Software Testing
- Testing throughout the Software Lifecycle
- Static Techniques
- Test Design Techniques
- Test Management
- Tool Support for Testing

Certificate No. 13-CTFL-31837-HA

Stephan Goericke
Director, International Software Quality Institute

niceday

ISTQB
International Software
Testing Qualifications Board

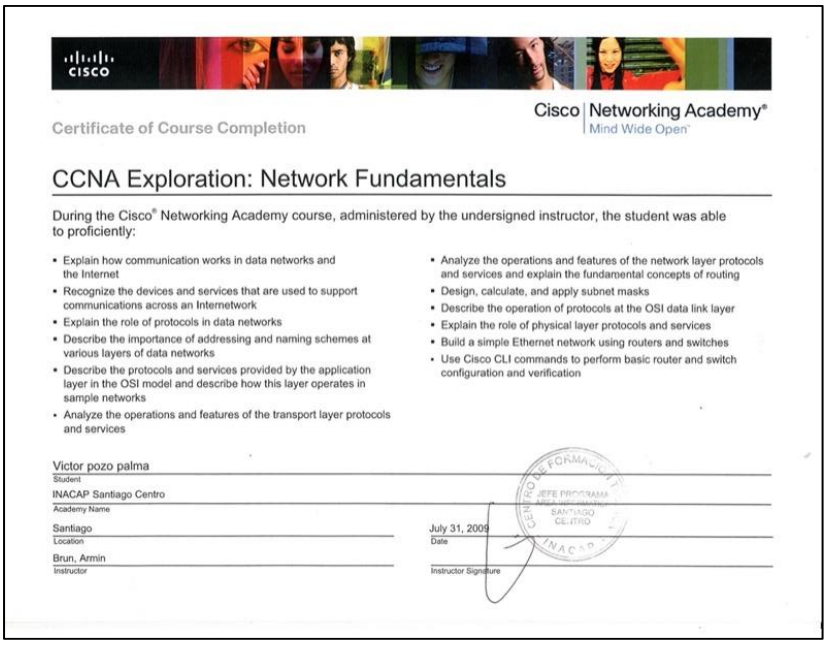
c/o iSQI GmbH
International Software
Quality Institute

David-Gilly-Straße 1
14469 Potsdam I Germany

Fon +49 (0) 331-231810-0
Fax +49 (0) 331-231810-10

info@isqi.org
www.isqi.org

Officially certified with
the authorization by the
Hispanic America Software
Testing Qualification Board



Certificate of Course Completion

Cisco | Networking Academy®
Mind Wide Open™

CCNA Exploration: Network Fundamentals

During the Cisco® Networking Academy course, administered by the undersigned instructor, the student was able to proficiently:

- Explain how communication works in data networks and the Internet
- Recognize the devices and services that are used to support communications across an Internetwork
- Explain the role of protocols in data networks
- Describe the importance of addressing and naming schemes at various layers of data networks
- Describe the protocols and services provided by the application layer in the OSI model and describe how this layer operates in sample networks
- Analyze the operations and features of the transport layer protocols and services
- Analyze the operations and features of the network layer protocols and services and explain the fundamental concepts of routing
- Design, calculate, and apply subnet masks
- Describe the operation of protocols at the OSI data link layer
- Explain the role of physical layer protocols and services
- Build a simple Ethernet network using routers and switches
- Use Cisco CLI commands to perform basic router and switch configuration and verification

Victor pozo palma
Student

INACAP Santiago Centro
Academy Name

Santiago
Location

July 31, 2009
Date

Brun, Armin
Instructor

Instructor Signature

Ricardo Sepúlveda, Programador Senior

Certificate

This is to certify that:

Ricardo Andrés Sepúlveda Álvarez

Has successfully passed the certification exam for
SCRUM FOUNDATION PROFESSIONAL CERTIFICATE
(SFPC)

Date of Certification
Tue 10th Mar 2020

ID CP:
61583843487948

PROFESSIONAL CERTIFICATE
CertiProf®
Professional Knowledge
SCRUM FOUNDATION
SFPC

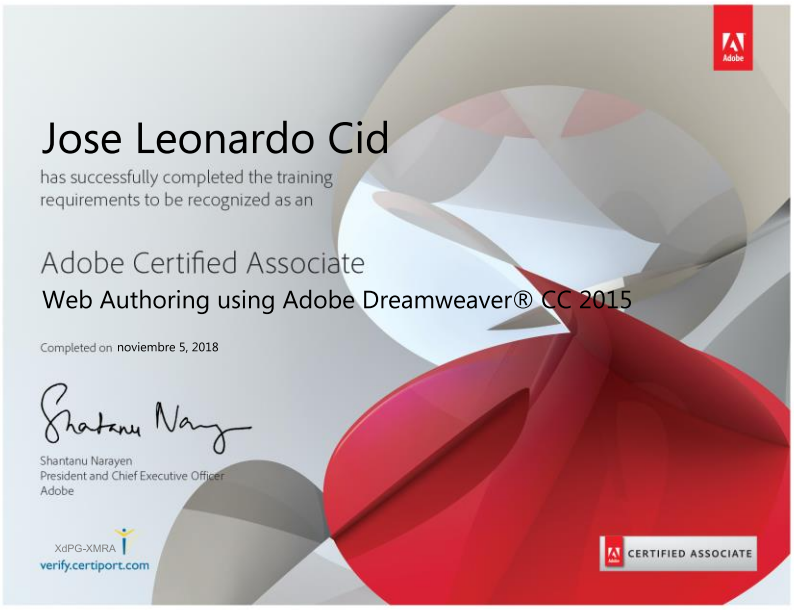
SCRUM FOUNDATION PROFESSIONAL CERTIFICATE (SFPC)

EXECUTIVE DIRECTOR

CP®

CertiProf® is a registered trademark of CertiProf, LLC in the United States and/or other countries.

Leonardo Cid Estrada, Diseñador gráfico Senior



gechs

CERTIFICADO DE APROBACIÓN

El área de Capacitación de Software y Servicios Chile GECHS SPA certifica que el señor (a):

LEONARDO CID

Participo y Aprobó el Programa:

Curso de Creación de Sitios Web con HTML5 & CSS3

Fecha de Inicio: 17/07/2013. Fecha de Término: 31/07/2013
Duración: 24 Hrs. Cronológicas.

Se extiende el presente certificado para los fines que estime conveniente.

María Eugenia Riquelme
Gerente General
GECHS SPA

Sebastián Alvarez R.
Docente

Santiago, 31 de Julio de 2013.

UNIVERSIDAD
Finis Terrae

CERTIFICADO

La Universidad Finis Terrae certifica que

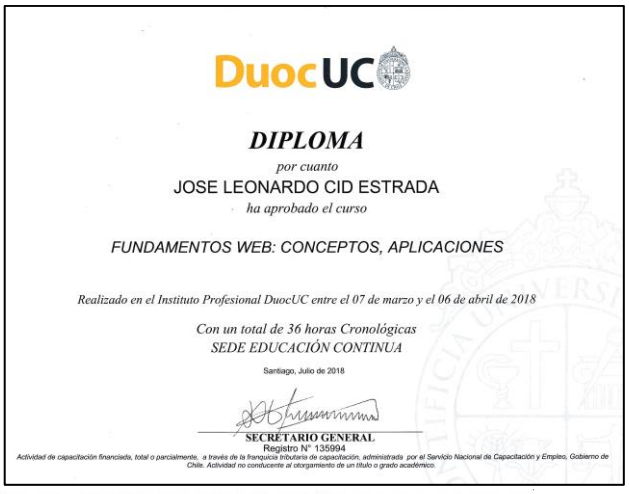
En conformidad a la reglamentación vigente se certifica que **José Leonardo Cid Estrada**, cédula de identidad 12739831-3, aprobó el **"Diplomado en Experiencia de Usuario (Ux Design)"**, que tuvo una duración de 120 horas cronológicas, realizado entre el 07 de agosto 2019 al 13 de enero 2020, obteniendo una nota final de **6.7**, en escala de 1.0 a 7.0, habiendo cumplido satisfactoriamente con los requisitos académicos del programa.

ALVARO GÓNGORA ESCOBEDO
Decano
Facultad de Humanidades
y Comunicaciones

ALVARO FERRER DEL VALLE
Secretario General

Santiago, 14 de enero de 2020

Avda. Pedro de Valdivia 1509
Providencia, Santiago
+56 2 2420 7100
www.finisterrae.cl



DuocUC

DIPLOMA

por cuanto

JOSE LEONARDO CID ESTRADA

ha aprobado el curso

FUNDAMENTOS WEB: CONCEPTOS, APLICACIONES

Realizado en el Instituto Profesional DuocUC entre el 07 de marzo y el 06 de abril de 2018

Con un total de 36 horas Cronológicas
SEDE EDUCACIÓN CONTINUA

Santiago, Julio de 2018

SECRETARIO GENERAL
Registro N° 135994

Actividad de capacitación financiada, total o parcialmente, a través de la franquicia tributaria de capacitación, administrada por el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, Gobierno de Chile. Actividad no conducente al otorgamiento de un título o grado académico.

DuocUC

Instituto Profesional DuocUC
Dec. Ex. N° 3/1983 – N° 180/1994 – N° 7169/1995 – N° 204/1999
Ministerio de Educación
Registro N° 17

CERTIFICADO

KIYOSHI FUKUSHI MANDIOLA, Secretario General del Instituto Profesional DuocUC, certifica que el(a), Sr(ta) JOSE LEONARDO CID ESTRADA, C.I. N° 12.739.831-3, ha aprobado satisfactoriamente los requisitos del Programa de 178 horas cronológicas contenido en Resolución N° 26/2017 de la Vicerrectoría Académica, dictado por el Programa de Educación Continua – Escuela de Diseño, entre el 07 de Marzo del 2018 y el 08 de Agosto del 2018, del **"DIPLOMADO EN HERRAMIENTAS DE DISEÑO Y DESARROLLO WEB"**, bajo Registro N°15203

La nota final de aprobación fue de siete coma cero (7,0)

Se extiende el presente Certificado a petición del(a) interesado (a), para los fines que estime convenientes.

Santiago (CHILE), 06 de Septiembre del 2018

nc
KFM/MCS/cta

Uso exclusivo para certificado

CERTIPORT

Registro digital autenticado de certificaciones

6 de noviembre de 2018

Jose Leonardo Cid
Albacete 4420 • Dpto. 111
Las Condes
7580287 Santiago
leo@artilugio.cl

Este Registro Digital Certiport en tiempo real se obtiene de una base de datos global que rastrea y autentica los exámenes de certificación administrados por más de 12.000 centros de evaluación en todo el mundo.

ADOBE CERTIFIED ASSOCIATE

CERTIFIED ASSOCIATE

Certificaciones

Web Authoring using Adobe Dreamweaver® CC 2015 Otorgadas

Status: Current thru 05/11/2021

Exámenes

Web Authoring using Adobe Dreamweaver CC 2015 Aprobado 05/11/2018

Administrado por: Duoc Educación Continua

Idioma: Spanish (Latin America)

*Si desea obtener información acerca de Certiport, visite **www.certiport.com**. Certiport es el proveedor líder de programas y servicios mundiales de certificación basados en el desempeño, diseñados para facilitar el éxito individual y un progreso de por vida gracias a la certificación.*

Plan de trabajo gestión de proyecto

En este capítulo se describen las acciones que ZECOVERY realizará para la implementación del servicio propuesto.

Duración del proyecto de implementación y puesta en servicio

El proyecto desde su contratación y hasta la puesta en servicio tiene una duración 15 días. La carta Gantt con mayor nivel de profundidad del proyecto se desarrollará en conjunto con el cliente a partir de la reunión de kick off, independiente de lo anterior se puede indicar que se consideran los siguientes elementos en concordancia con lo expuesto por el cliente en las bases de Licitación.

Tarea	Detalle	Días	Fecha inicio
1	Inicio – Kick Off	1	Por determinar
2	Análisis e implementación (*)	10	Junto a Inicio – Kick Off
3	Capacitación y puesta en marcha	5	Al término de Análisis e implementación
	Total	**15 días**	

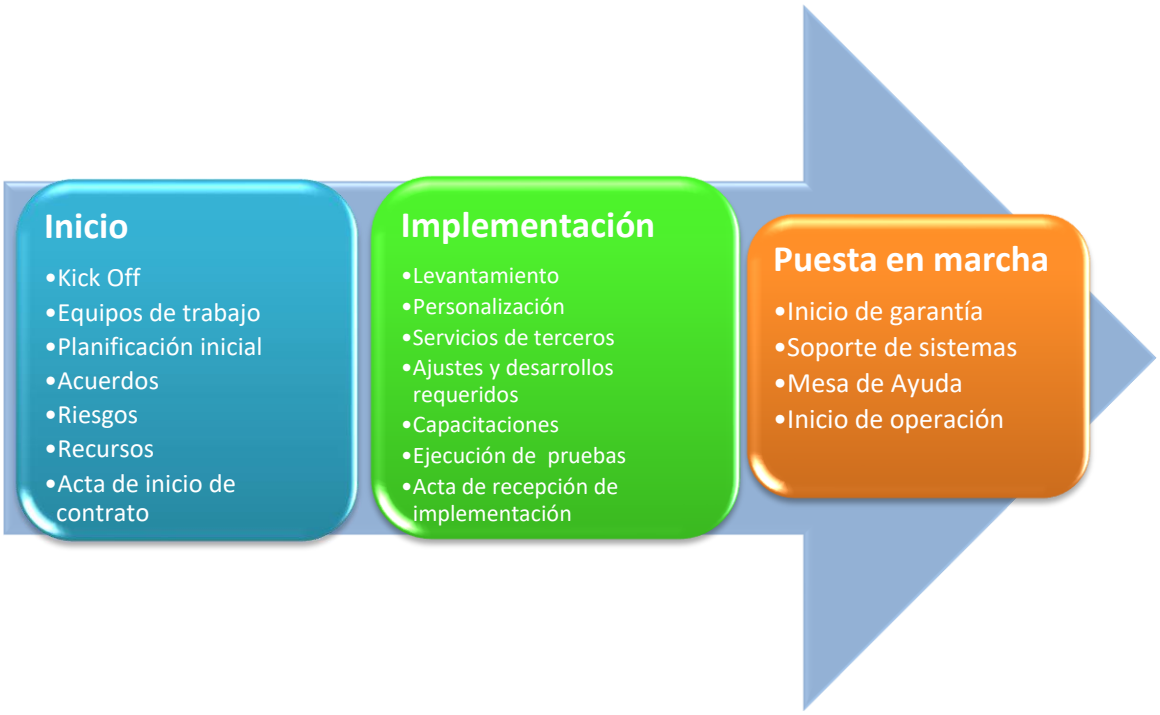
(*) Detalle de actividades: Instalación del sistema en plataforma definida por el cliente, parametrización, modelamiento del primer flujo documental. La metodología a aplicar se detalla en el capítulo 16. Metodología aplicada.

Importante:

- Se informará al Cliente la fecha inicial de manera posterior a la adjudicación del servicio, de manera de determinar una fecha específica, acordada y en adelante regulada.
- El inicio del tiempo de implementación informado está supeditado a la entrega de todos los insumos de información que le sean solicitados al cliente.
- La marcha blanca solo comenzará una vez se cuente con la aprobación de certificación de la solución.
- La documentación final será realizada a partir del acuerdo de fechas que se obtenga con el cliente.

Plan de trabajo

Zecovery, mediante "El Consultor designado" ejecutará las etapas y actividades requeridas para el normal curso del proyecto y la consecución de los objetivos de servicios requeridos, las cuales son las siguientes:



Etapa Inicio

Durante esta etapa, de corta duración, se realiza el inicio formal del proyecto, se identifican los equipos de trabajo, se establecen las condiciones necesarias para dar paso a la ejecución del servicio y se firma el acta de inicio de contrato.

Una vez establecidas los jefes de proyectos o facilitadores tanto en ZECOVERY como en el cliente, se genera una reunión de KickOff en la cual se revisan y acuerdo los siguientes puntos:

- Se presentan los equipos de trabajos y se establecen los canales de comunicación.
- Se revisan los alcances generales del proyecto, y si ha surgido algún cambio desde el momento de la presentación de la propuesta hasta la reunión de KickOff, también es abordado en esta instancia.
- Se discute la estrategia planteada por ZECOVERY para abordar el proyecto; y se complementa con las observaciones del cliente.
- Se validan supuestos y restricciones con el cliente, planteadas por ZECOVERY en la propuesta.
- Se revisa la planificación preliminar.
- Se acuerda el mecanismo de gestión.

- Se revisan las condiciones contractuales y se establecen planes de trabajos asociados a este punto en caso de no estar ya todo acordado.
- Se acuerdan las reuniones de seguimiento periódicas, que para este caso ZECOVERY propone que sean semanales.
- Se revisa la matriz de riesgos preliminar construida por ZECOVERY y se complementa con información adicional que entregue el cliente, ya sea cambiando los atributos de los riesgos ya detectados o bien incorporando nuevo.
- Finalmente se revisan y acuerdan aspectos generales del proyecto.

Paralelamente a la reunión de KickOff, ZECOVERY crea un repositorio para el proyecto y comienza a habilitar los ambientes definidos en la propuesta.

Etapa Implementación

Durante la fase de implementación, Zecovery yen particular "EL CONSULTOR" realizará una serie de tareas en paralelo y otras de manera secuencial, donde se requiere de manera perentoria el contar con la disponibilidad de los encargados del proyecto por ambas partes, así como también de los insumos que se hayan identificado en la etapa inicial, además del personal que conforme el equipo por parte del cliente cada vez que sea requerido.
Para efectos de orden se mencionan las actividades conocidas y que son las identificadas como necesarias para un correcto cumplimiento de los objetivos de esta etapa:

- Ajustes y acuerdo de Gantt definitiva
- Gestión de la configuración
- Disponibilidad de insumos provistos por terceros (clave única, FirmaGob, etc.)
- Implementación de ajustes y desarrollos requeridos
- Capacitaciones acordadas
- Ejecución del plan de pruebas
- Firma de acta de recepción de implementación

Modelo de control y gestión

Para dar gobernabilidad de manera integral al servicio propuesto por ZECOVERY, es que se propone el siguiente modelo de control y gestión del servicio.

Cada uno de los servicios genera una serie de indicadores y estadísticas operacionales que serán entregados en un informe periódico, pero adicionalmente se propone que los jefes de Servicios tanto de ZECOVERY como del cliente se reúnan de manera mensual en sesiones de trabajo para:

- Evaluar la prestación del servicio.
- Conocer los indicadores de actividad y rendimiento del servicio.
- Analizar las tendencias, de manera tal, de elaborar acciones correctivas y planes de trabajo que apunten a la anticipación y prevención de potenciales fallas.
- Priorizar requerimientos dentro de los ámbitos de las mantenciones correctivas
- Análisis de Riesgo.
- Revisar plan de trabajo del próximo periodo.

Con esto se busca reforzar la calidad del servicio y poner en marcha el proceso de mejora continua a través de la optimización de las tareas más comunes y anticiparnos a eventos futuros, ya sean éstos posibles fallas u oportunidades de mejoras.

Riesgos y factores críticos de éxito

El presente aspecto tiene por objeto presentar los principales riesgos detectados con el objeto de ser gestionados y controlados durante el desarrollo del proyecto en orden de lograr el éxito del mismo.
El principal riesgo que se plantea en un contrato de prestación de servicios para la implementación de sistemas es la disponibilidad del personal clave por parte del cliente, así como de la disponibilidad de la información en detalle de todos y cada uno de los requerimientos en momento y forma, asegurando así el cumplimiento de plazos y la continuidad de las actividades, sin alterar los compromisos asumidos por ambas partes.

- **Riesgo 1: Disponibilidad de recursos e información claves**
    - Disponibilidad del personal con conocimiento acabado de requerimientos, además de la información a analizar completamente detallada
    - Probabilidad: Baja
    - Impacto: Alto
    - Consecuencia: Posible degradación o lentitud en la entrega de servicios hacia el proyecto y el cliente.
    - Factor crítico de éxito: Personal de ambas partes disponibles, documentos de requerimientos a analizar y desarrollar.
- **Riesgo 2: Disponibilidad de insumos para setup**
    - Disponibilidad la información, objetos, formatos de documentos, definiciones operacionales, definiciones de gestión y todo lo que se indique como necesario para el Setup del sistema, en los tiempos acordados,
    - Probabilidad: Media
    - Impacto: Alto
    - Consecuencia: Atrasos evidentes sobre lo planificado, dará paso a una replanificación acordada.
    - Factor crítico de éxito: Contar con toda la información requerida desde el comienzo del servicio.
- **Riesgo 3: Servicios de terceros**
    - Disponibilidad de los servicios que otros proveedores deben disponer para el uso correcto de algunas funcionalidades del sistema, en particular se refiere a proveedores de firma electrónica avanzada, servicios de autenticación y otros que sean identificados como necesarios durante la etapa de implementación. Luego durante la operación del sistema estos servicios son críticos.
    - Probabilidad: Baja
    - Impacto: Alto

- Consecuencia: Imposibilidad de completar la etapa de implementación y a futuro afectación del nivel de servicios, sin ser de responsabilidad de Zecovery.
- Factor crítico de éxito: Disponer de todos los servicios requeridos, probados y certificados al momento de ser requeridos.

A continuación, se presenta un tablero resumen de los riesgos relevantes detectados al inicio del proyecto en cuestión.

id	Riesgo	Probabilidad	Impacto	Exposición
1	**Disponibilidad de recursos e información claves**	Baja	Alto	Media
2	**Disponibilidad de insumos para setup**	Media	Alto	Alta
3	**Servicios de terceros**	Baja	Alto	Alta

La tabla anterior, a la cual normalmente se le agregan otros riesgos a lo largo del servicio, permiten generar plan de acción para cada riesgo detectado (ya sea al inicio o a lo largo del servicio), así como con el seguimiento de cada una de las acciones requeridas, siendo esta una “hoja de ruta” que nos permitirá focalizar esfuerzos.

En particular, vemos que los principales factores de éxito del Servicio están relacionados con gestionar adecuadamente los distintos tipos de recursos requeridos, así como los indicadores de cada componente de servicio, lograr un canal de comunicación expedito para escalamiento de incidencias entre las distintas partes que participan de la plataforma y cumplir con las expectativas de calidad de cada usuario para fomentar el uso del sistema.

Entregables

Como parte del servicio y luego de finalizar las pruebas de aceptación, Zecovery entregará al cliente lo siguiente:

1. Licenciamiento para el cliente, cubriendo el uso total del sistema por el periodo del contrato.
2. Sistema instalado, parametrizado y configurado, activo y operativo completamente de acuerdo a los requerimientos informados en la presente licitación.
3. Completamente operativas las integraciones identificadas y definidas en las bases de la licitación requeridas para la operación del sistema, según los alcances de operación informadas en la presente licitación.
4. Todas las configuraciones requeridas para el uso del sistema en su totalidad completamente ejecutadas.
5. Informes:
    - 5.1 Plan de implementación
    - 5.2 Modelamiento de flujos documentales
    - 5.3 Documentación de usuario
    - 5.4 Documentación de administración
    - 5.5 Información de contacto, soporte y escalamiento
6. Informe de gestión periódico, con los indicadores descritos en cada servicio.
7. Servicio de soporte de sistemas activo.
8. Capacitación grabada.

Garantía del servicio y del sistema

Las mantenciones correctivas y normativas desarrolladas por ZECOVERY durante el periodo de entrega del servicio son parte de la presente licitación, cuentan con una Garantía que cubre errores y vicios de estas, producto de errores de diseño o construcción de **ZeCeropapel** por un periodo de 12 meses, contados a partir de la recepción conforme por parte del cliente.

El cliente, para hacer uso efectivo de esta instancia deberá:

- Reabrir la incidencia originalmente registrada en la plataforma de registro de incidencias y problema (MANTIS) que pone ZECOVERY a disposición de sus clientes para este servicio.
- Proveer de la mayor cantidad de antecedentes posible para apoyar en el proceso de diagnóstico y resolución.
- Disponer de una Contraparte técnica quien pueda realizar o bien coordinar al interior de el cliente, las acciones correctivas sugeridas por ZECOVERY.

ZECOVERY por su parte se compromete para cada incidencia:

- Realizar las correcciones respectivas, con una cobertura de 5x9, de lunes a viernes, exceptuando festivos.
- Trabajar en orden de determinar la causa raíz del problema, pero con un enfoque de disminuir el nivel de gravedad de la incidencia en el menor tiempo posible.
- Mantener el SLA comprometido del servicio, durante la duración del contrato
- Mantener informado al cliente del estado de avance del diagnóstico.
- Entrega al cliente un plan de acción para la resolución de la falla, para que éste pueda evaluar la pertinencia de su aplicación.

Para el conocimiento y control de los plazos de cada proceso de garantía **aplican las condiciones que se informan como SLA del servicio.**

IMPORTANTE:

Esta garantía **no será efectiva y no podrá ser activada bajo ningún punto de vista y en ningún caso** ante cualquier situación que el Cliente informe e invoque y que corresponda a alguna situación de cualquier tipo que fuera producto de cualquier acto, acción, operación, actividad, resultado o comportamiento cuyo origen sea de la infraestructura o bien de cualquiera de sus componentes que el Cliente haya proporcionado, o bien que haya dispuesto como la infraestructura sobre la cual se haya implementado el sistema **ZeCeropapel**.

Esta restricción aplica desde el momento en que el Cliente informa a Zecovery sobre la plataforma a utilizar.

Zecovery bajo ningún punto de vista o interpretación será responsable de la infraestructura informada y provista por el cliente.

Metodología aplicada

Gestión del proyecto

La gestión del proyecto es un aspecto clave en la consecución del éxito de este. Es por ello por lo que la metodología de Zecovery pone un alto énfasis en dicha labor.
La metodología de trabajo de ZECOVERY utiliza como marcos de referencia a CMMI-2, PMI y metodologías Agiles realizando las adaptaciones necesarias teniendo en cuenta el tamaño, complejidad y riesgos de cada proyecto. La responsabilidad principal de dicha labor corresponde al jefe de proyecto, e involucra al menos las siguientes actividades:

- Reunión de KickOff para marcar el inicio del proyecto y revisar los alcances de este.
- Reuniones periódicas con la contraparte para controlar y conocer el avance del proyecto.
- Generación de Actas de reunión para seguimiento de compromisos y decisiones tomadas.
- Manejo de una tabla de compromisos del proyecto, la cual especifica claramente los compromisos adquiridos tanto por Zecovery como por el cliente, la fecha comprometida para la entrega del compromiso y la fecha real de entrega del compromiso. Dicha tabla permite a cada integrante del proyecto tener claro los compromisos adquiridos, sin necesidad de realizar búsquedas en cada acta de reunión.
- Manejo de una Carta Gantt detallada y actualizada que permite tener claridad del estado de avance del proyecto.
- Repositorio central de documentación entregada. Toda la documentación generada en el marco del desarrollo del sistema se mantendrá disponible en un repositorio central, al cual tendrán acceso el equipo de desarrollo y la contraparte designada por el contratante. El repositorio manejará todas las versiones de la documentación entregada.
- Gestión de cambios en los requerimientos. Zecovery tiene absolutamente claro que los requerimientos asociados a un proyecto no son inmutables, por lo que la gestión de nuevos requerimientos, y de modificación a los requerimientos ya existentes son parte integral de la metodología de trabajo de nuestra empresa. Cada modificación en los requerimientos, independiente de llevar o no costo asociado es explícitamente declarada y difundida a todo el equipo e involucra la actualización de toda la documentación asociada, por lo que siempre se mantiene una versión del documento de requerimientos actualizado.

Tarifa del servicio y condiciones comerciales

En el siguiente cuadro de tarifas se informa el valor correspondiente a la totalidad de las actividades requeridas para cumplir a cabalidad con el proyecto y sus objetivos, así como también al licenciamiento de uso exclusivo de nuestro producto ZeCeropapel para la Municipalidad de Parral, por el periodo de tiempo requerido en las bases de la licitación.

Item	Detalle	Tarifa con IVA
1	Servicio de implementación, capacitación a usuarios y uso del Sistema de Gestión Documental Ze Ceropapel Producto. Período del servicio informado en las bases.	$ 14.851.200

Forma de pago:

- Según se informa en las bases de la licitación.

Nota:

- Los valores se encuentran expresados en pesos y con IVA incluido
- La vigencia de la presente oferta es de 90 días a partir de su presentación.

Condiciones Particulares del Servicio

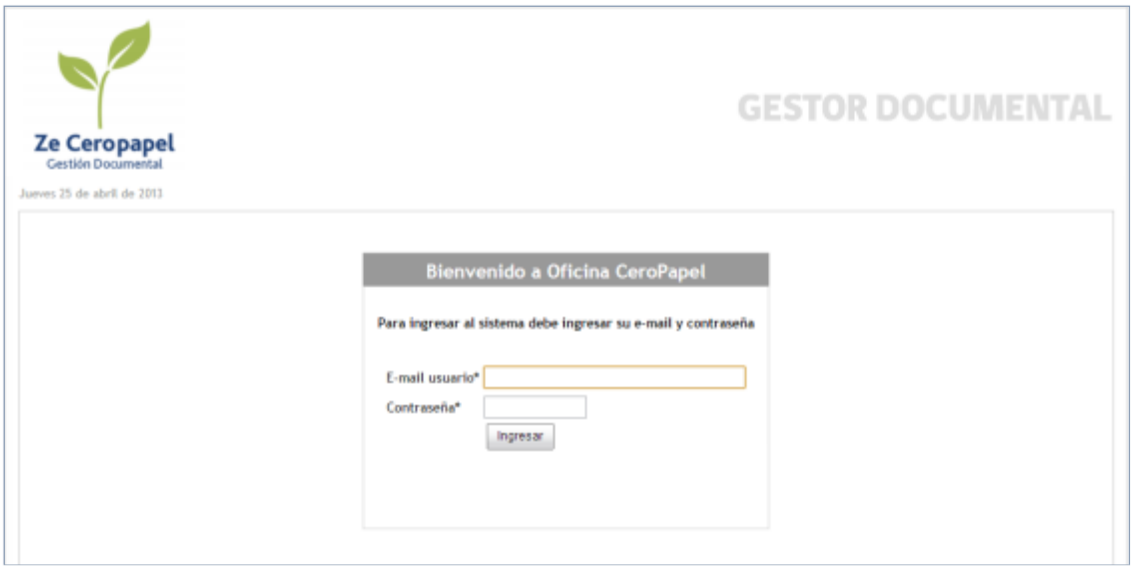
Para un normal uso del sistema **ZeCeropapel,** independiente del ambiente en que sea implementado, el cliente debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- El sistema **ZeCeropapel** se encuentra disponibilizado para su uso en un ambiente seguro, el cual requiere la instalación de certificados de seguridad https los cuales son necesarios para la transmisión y gestión segura de los datos.
- El logo de El Cliente será requerido para la representación electrónica de los documentos y pantallas debe ser provisto por el cliente en formato png.
- El servicio de Mesa de ayuda para los usuarios TI del sistema **ZeCeropapel** se encontrará activo de lunes a viernes entre las 9:00 AM y las 18:00 PM. El cual no tiene costo para el cliente.
- Esta oferta de **ZeCeropapel** no considera integración, como tampoco labores de integración con ningún otro producto o servicio más que los informados en esta propuesta. De ser requerido, deberá el cliente solicitar a su ejecutivo comercial en Zecovery el evaluar este requerimiento para que le sea presentado un presupuesto, el cual solo una vez sea aprobado por el cliente dará paso a las labores particulares que se requieran.
- El acceso a la plataforma, como también el uso del sistema contratado requieren de un enlace de comunicaciones que provea a todos los usuarios del cliente el acceso a internet o al ambiente que el Cliente implemente como medio de acceso.
- El enlace y el servicio de acceso requeridos son de exclusiva responsabilidad del cliente.
- Cualquier configuración y/o labor de Networking local o remoto requerido para el acceso de los usuarios del cliente a la plataforma en que resida el sistema, así como a la utilización del sistema contratado son de exclusiva responsabilidad del cliente.
- Las capacidades de seguridad, velocidad, estabilidad, conectividad, disponibilidad y soporte del acceso utilizados por los usuarios del cliente no son ámbito de Zecovery, bajo ningún contexto o punto de vista.
- El licenciamiento requerido por los distintos usuarios del sistema y el o los computadores o dispositivos que utilicen para acceder a la plataforma en que resida el sistema son de exclusiva responsabilidad del cliente, a modo de ejemplo mencionamos: sistema operativo, browser, cliente web, planillas de cálculo, visor PDF, etc.
- En caso que el cliente cuente con un servicio de Firewall, ya sea tercerizado o de su administración, deberá incorporar a su IPS/IDS el acceso a la plataforma en que resida el sistema, siendo de su responsabilidad esta gestión.
- En caso de ser requerido el uso del protocolo de seguridad SSL, el o los certificados SSL deberán ser tramitados, adquiridos y provisionados por el cliente.
- En caso que el cliente requiera de algún servicio particular de respaldo, deberá informar en detalle todos los aspectos particulares, siendo evaluado y cotizado como un servicio adicional y solo posterior a su aprobación se procederá a las labores específicas requeridas.

Descripción de funcionalidades

Ingreso al sistema

Para ingresar al sistema Ze Ceropapel el usuario deberá loguearse en el sistema ingresando su nombre y contraseña.



Una vez correctamente logueado el usuario ingresará a la sección Resumen de mis actividades pendientes.

Expedientes

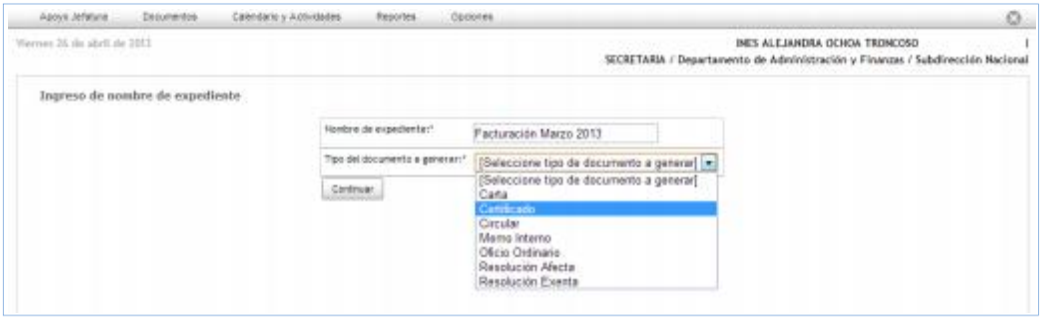
El sistema gestiona y administra la lógica de expedientes documentales, los que pueden contener una serie de distintos tipos de documentos, tantos como se requieran. Para efectos de asociatividad cada expediente tiene un número de folio asociado, siendo este el que será referenciado durante todo el tiempo que sea requerido.

Cabe mencionar que los documentos gestionados por el sistema no tienen como condición ser parte de un expediente, por lo que pueden ser gestionados de manera independiente.

Pantalla: Actividades por usuario

Documentos electrónicos

Ze Ceropapel provee una serie de tipos de documentos electrónicos, los cuales se encuentran disponibles en el sistema para ser gestionados de acuerdo a las características y requerimientos del cliente, lo que es determinado y configurado en conjunto durante la fase de implementación.



Pantalla: Documentos electrónicos

Al ingresar a la creación de documentos el usuario podrá ingresar el nombre de la carpeta o expediente en que se creará el documento y además seleccionar el tipo de documento a construir.

Actualmente se encuentran disponibles los siguientes tipos o clasificaciones de documentos:

- Acta de evaluación licitación
- Acta de notificación
- Acta recepción conforme compra

- Kardex
- Carta
- Certificado
- Certificado de disponibilidad presupuestaria
- Certificado de Recepción Conforme
- Cierre de Actividad
- Circular
- Citación
- Decreto
- Decreto Alcaldicio
- Decreto de Compra
- Decreto de Pago
- Decreto de Resolución de Compra
- Decreto Exento
- Decreto Exento Administración
- Decreto Exento Administración y Finanzas
- Decreto Exento Alcaldía
- Decreto Exento Aseo y Ornato
- Decreto Exento DIDECO
- Decreto Exento Dirección de desarrollo de personas
- Decreto Exento Fortalecimiento de la Gestión Interna
- Decreto Exento Obras
- Decreto Exento Salud
- Decreto Exento Seguridad Pública
- Decreto Exento SECPLA
- Decreto Exento Tránsito
- Decreto de pago municipal
- Decreto de pago salud
- Evaluación de Contrato
- Formulario de solicitud Comisiones de Servicio
- Guía de despacho de correspondencia
- Hoja de envío
- Informe
- Instructivo
- Memorándum
- Memorándum original
- Minuta de despacho
- Minuta de distribución
- Oficio Ordinario
- Orden de servicio
- Ordenanza
- Otros documentos
- Registro de Ingreso de documento Externo
- Reglamento
- Resolución Afecta
- Resolución Exenta
- Resolución Toma de Razón
- Solicitud de Compra

- Solicitud de pedido interno

Los documentos a implementar son los que se mencionan en este documento, en el capítulo “3. Descripción de la solución”. El cliente podrá durante el periodo de servicios optar a implementar otros documentos previa solicitud, evaluación comercial y aprobación de su parte.

Procesador de Textos

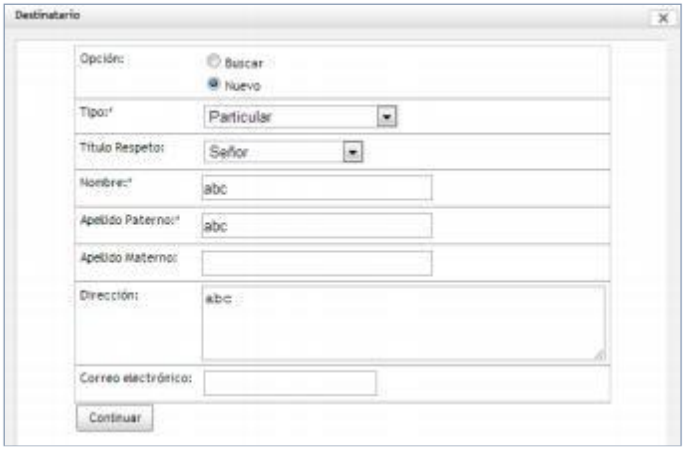
El sistema incorpora y pone a disposición de un procesador de textos que resuelve de manera adecuada el tratamiento de textos permitiendo redactar, editar, guardar, abrir, crear borradores de textos y dispone de una serie de funciones y herramientas, tales como revisión de ortografía, colores, tipos y tamaños de fuentes, uso de subrayado, negritas, cursiva, alineación, viñetas, interlineado, márgenes, numeración, encabezado y pie de páginas, inserción de imágenes, textos externos (copiar y pegar), tablas y otras capacidades. Además de mantener la vigencia de sus funcionalidades en el tiempo de manera que los usuarios cuenten con una funcionalidad siempre actualizada.

A modo de ejemplo, se presenta la operación de un documento Carta en la cual se visualiza el procesador de texto descrito previamente, el cual se encuentra disponible para todos los tipos de documentos soportados por el sistema.

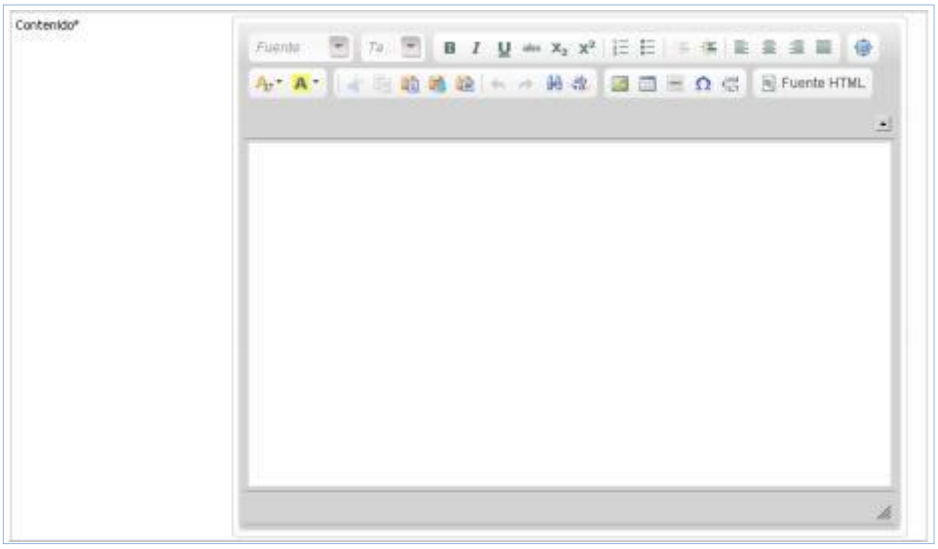
Ejemplo de operación: Carta

Luego de haber seleccionado el tipo de documento (en este caso CARTA), debe agregar el destinatario haciendo clic en “Agregar”. Cabe destacar que puede agregar más de un destinatario.

A continuación, deberá ingresar los datos del destinatario. Una vez ingresado toda la información presione “Continuar”.

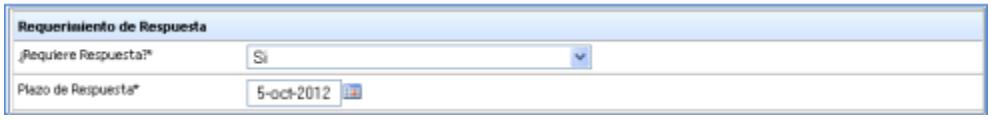


Luego debe seleccionar el firmante final del documento he ingresar el contenido de la carta, posterior a esa acción se dispone en pantalla del procesador de textos de Ze Ceropapel, el cual se observa en la siguiente pantalla.



Pantalla: Procesador de textos

En caso de requerir respuesta se activará una casilla de selección de plazo de respuesta.

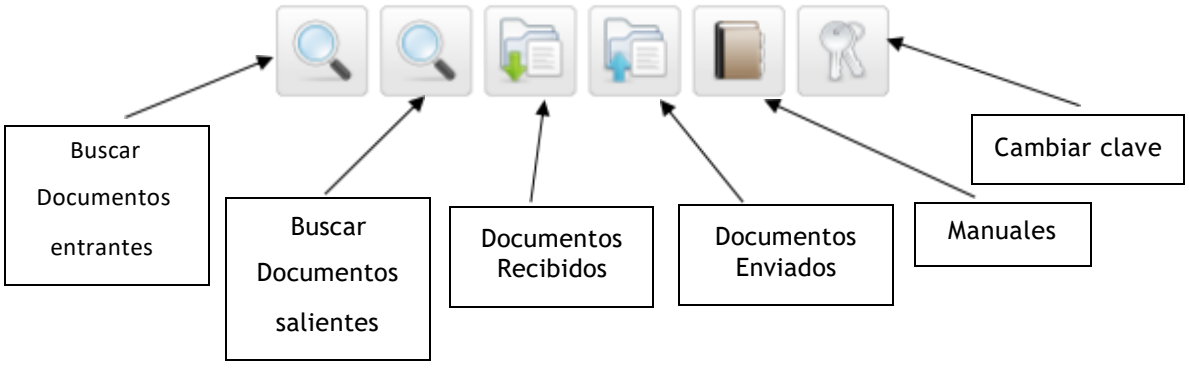


Actividades por usuario

En esta pantalla aparecerá un listado con todas las actividades pendientes asociadas a su perfil de usuario, además desde acá podrá navegar por las distintas funcionalidades del sistema accediendo para ello al menú de navegación.

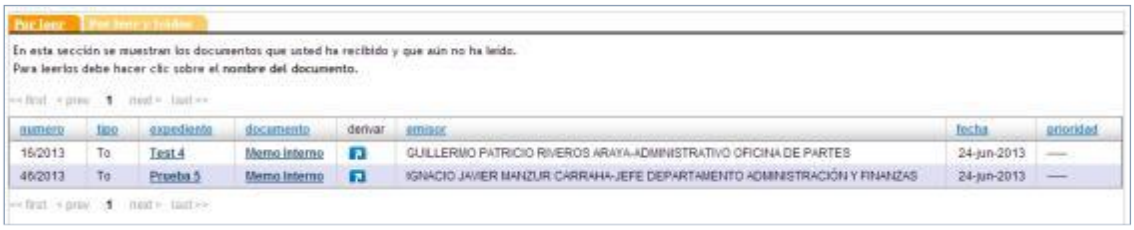
Para usar el menú de navegación el usuario deberá situar el cursor del Mouse sobre los botones de menú ubicados en la parte superior de la pantalla, una vez situado en cualquiera de los botones de menú deberá hacer un clic e ingresará a la sección seleccionada.

Estos iconos superiores permiten acceder de manera más rápida a opciones específicas del sistema.



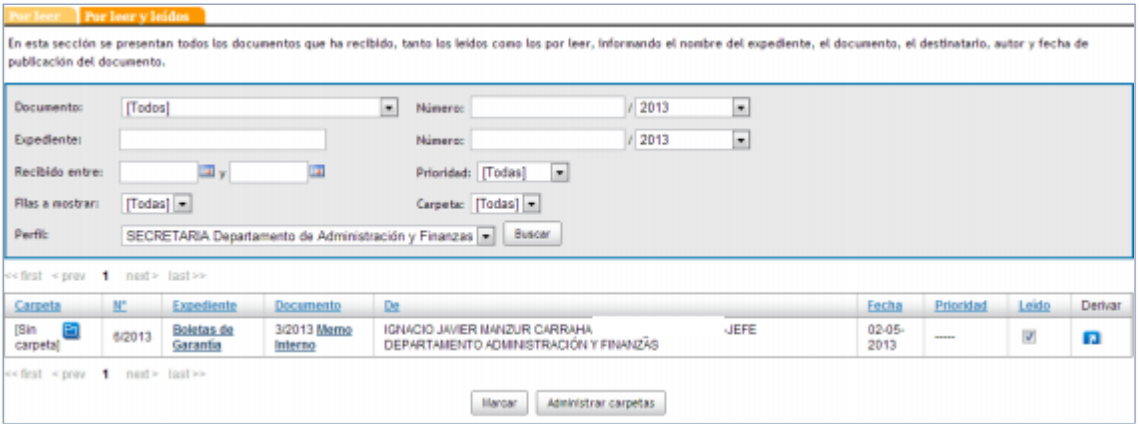
Actividad "Documentos Por leer"

En esta sección se presentarán todos los documentos recibidos por el usuario que no hayan sido marcados como leídos.



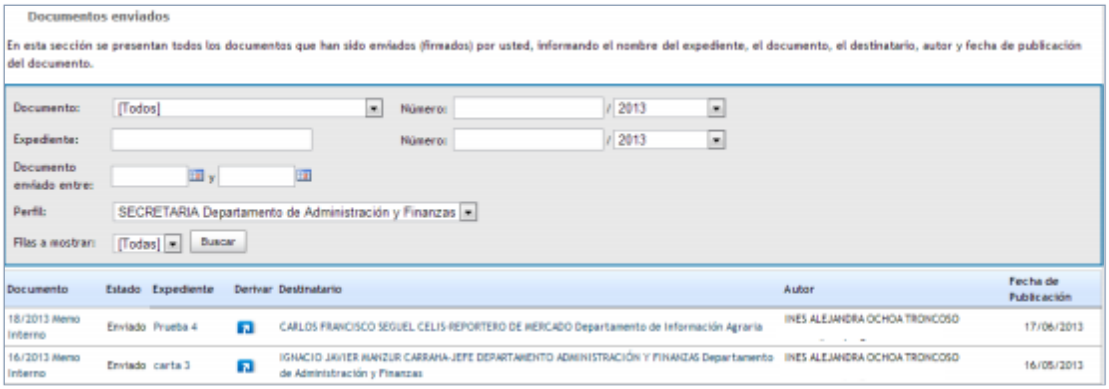
Actividad "Documentos Por leer y leídos"

En esta sección podrá visualizar todos los documentos que ha recibido, tanto leídos como por leer indicando el nombre del expediente, el documento, el destinatario, autor y fecha de publicación del documento.



Actividad "Documentos enviados (firmados)"

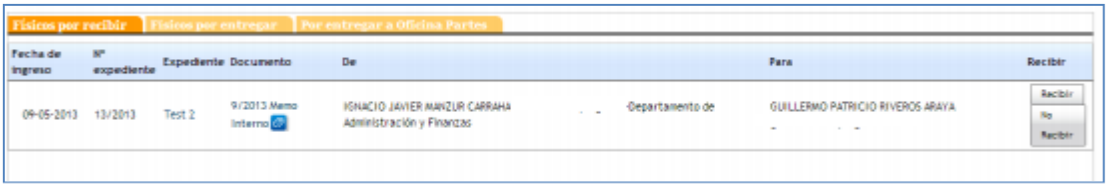
En esta sección podrá visualizar todos los documentos que han sido firmados, indicando el nombre del expediente, el documento, el destinatario, autor y fecha de publicación del documento.



Actividad "Documentos Físicos por recibir"

En esta sección el usuario encontrará todos los documentos físicos que le han sido enviados. Los documentos vendrán detallados por:

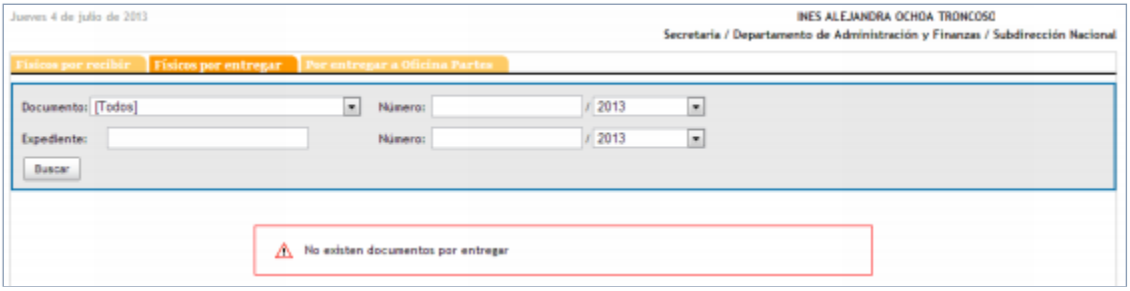
- **Fecha de ingreso**
- **Nº de expediente**
- **Expediente**
- **Documento**
- **Remitente**
- **Destinatario**
- **Recibir**



Se podrá ingresar a la carpeta electrónica haciendo click sobre su nombre.

Actividad "Documentos Físicos por entregar"

En la sección "físicos por entregar" el usuario encontrará todos los documentos físicos enviados por el usuario que se encuentren listos para ser entregados.

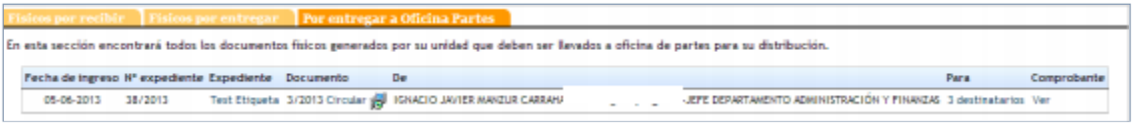


El detalle de los documentos físicos por entregar será:

- **Fecha de ingreso**
- **Nº de expediente**
- **Expediente**
- **Documento**
- **Remitente**
- **Destinatario**

Actividad "Documentos por entregar a oficina de partes"

En esta pestaña encontrará todos los documentos físicos generados por su unidad que deben ser llevados a oficina de partes para su distribución.



El listado de documentos por entregar a la oficina de partes vendrá detallado por:

- **Fecha de ingreso**
- **Nº de expediente**
- **Expediente**
- **Documento**
- **Remitente**
- **Destinatario**
- **Comprobante**

Para ingresar a la carpeta electrónica se debe hacer clic en su nombre.

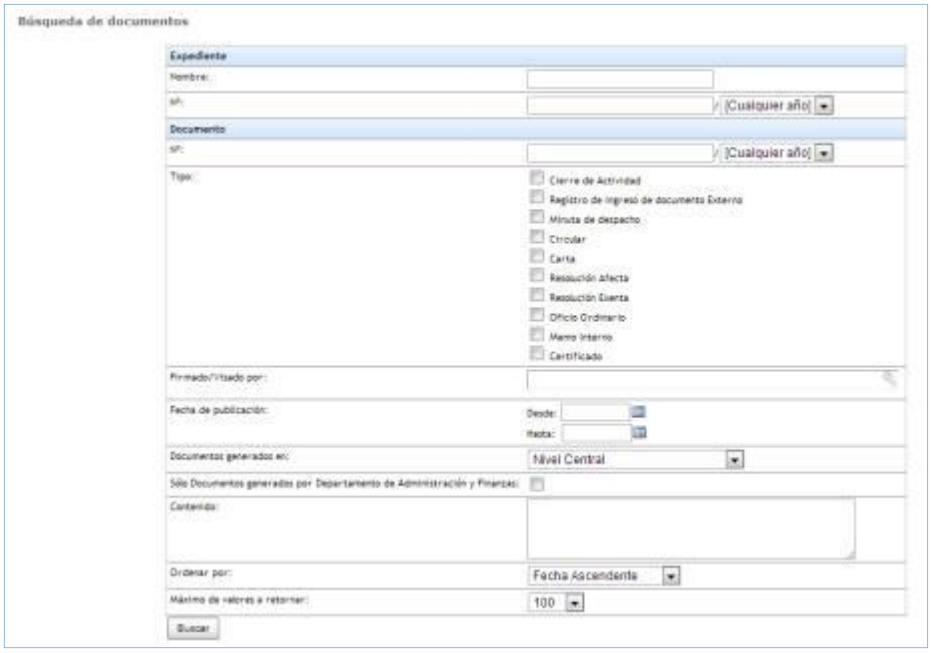
Actividad "Documentos en Tránsito"

Buscador

Para realizar la búsqueda de documentos no es necesario ingresar toda la información solicitada, pudiendo utilizar vocabulario controlado disponible, o bien si no cuenta con el nombre o número del documento podrá hacer búsquedas haciendo referencia del año que se publicó el documento, tipo o fecha de publicación, lo anterior mediante la disponibilidad de filtros en pantalla, los cuales pueden ser combinados.

A modo de apoyo a la búsqueda, en caso de no recordar algún dato que clasifique la búsqueda el usuario podrá ingresar una parte del texto que el considere y el sistema ejecutará una búsqueda sensitiva en base al texto informado entregando como resultado el o todos los documentos que cumplan.

El sistema desplegará el total de documentos que cumplan con los criterios informados para realizar la búsqueda, pudiendo el usuario determinar una cantidad específica de resultados por pantalla y avanzar pantalla a pantalla.



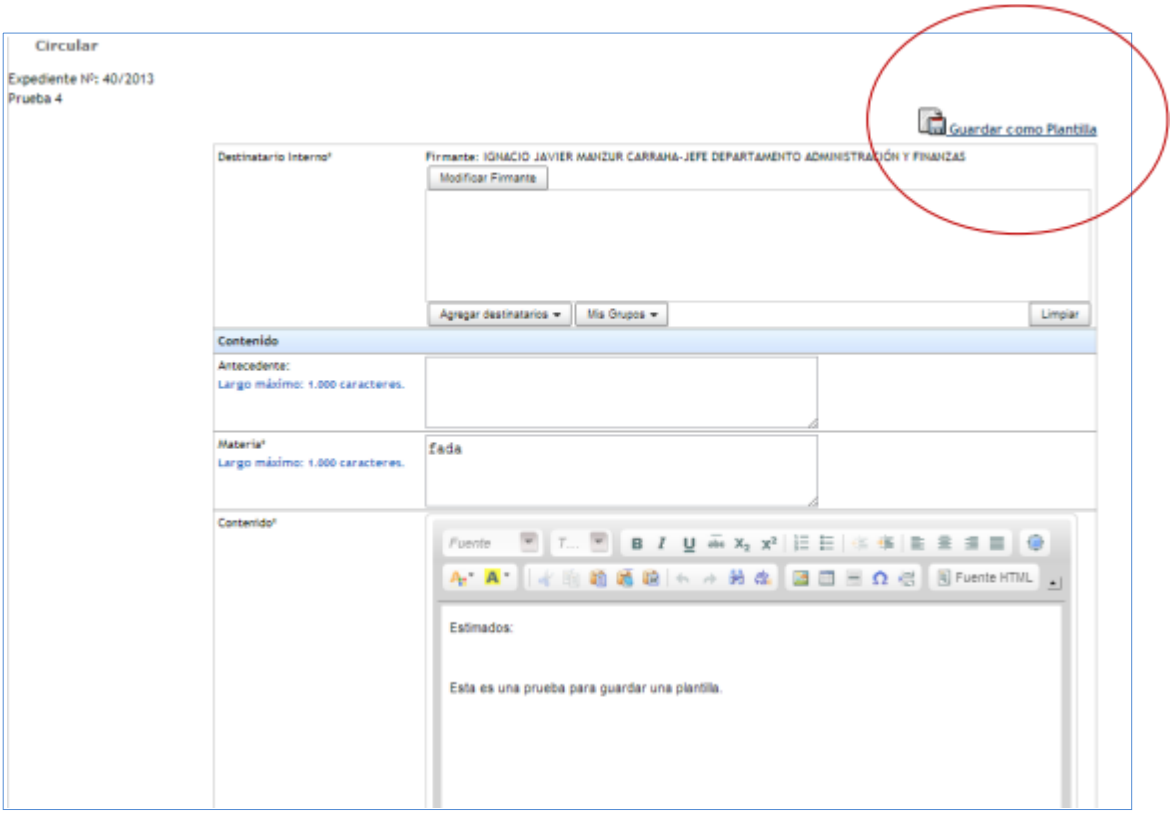
Pantalla: Buscador de documentos

Plantillas

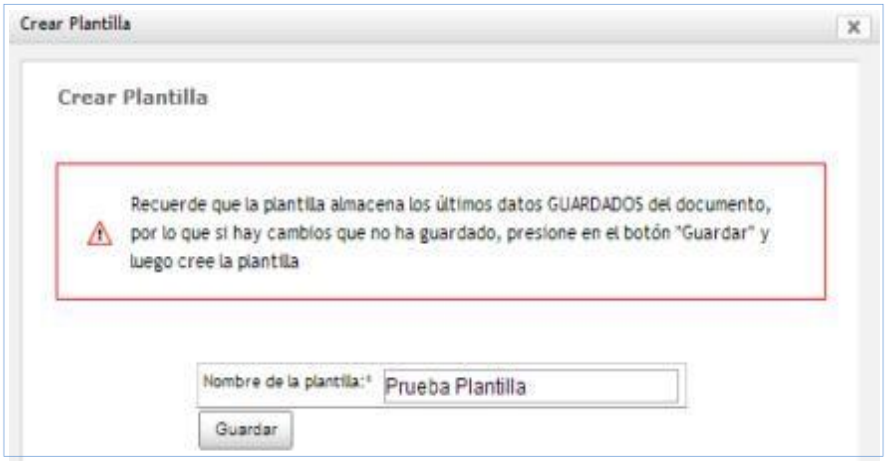
El sistema permite la creación de plantillas a partir de la creación de documentos por parte de los usuarios, esto permite ahorro de tiempo y minimiza la posibilidad de error, junto con permitir un estándar para los documentos.

Para la creación de plantillas el usuario solo debe seguir los siguientes pasos:

Cuando haya completado la información del documento que será utilizado como plantilla, debe seleccionar la opción "Guardar" que se encuentra al final de la página. Pues al seleccionar esta opción se activará al costado superior derecho, la actividad "Guardar como plantilla".



Una vez que selecciona "Guardar como Plantilla" se abrirá una nueva ventana para darle el nombre que desee.



Finalmente, al hacer click en "Guardar" un mensaje indica que la plantilla ha sido creada.

Cuando el usuario esté creando un nuevo documento del mismo tipo y desee utilizar la plantilla guardada, debe seleccionar la opción "Cargar plantilla" que aparece al inicio de la emisión del documento e inmediatamente se activará(n) la(s) plantilla(s) guardada(s).

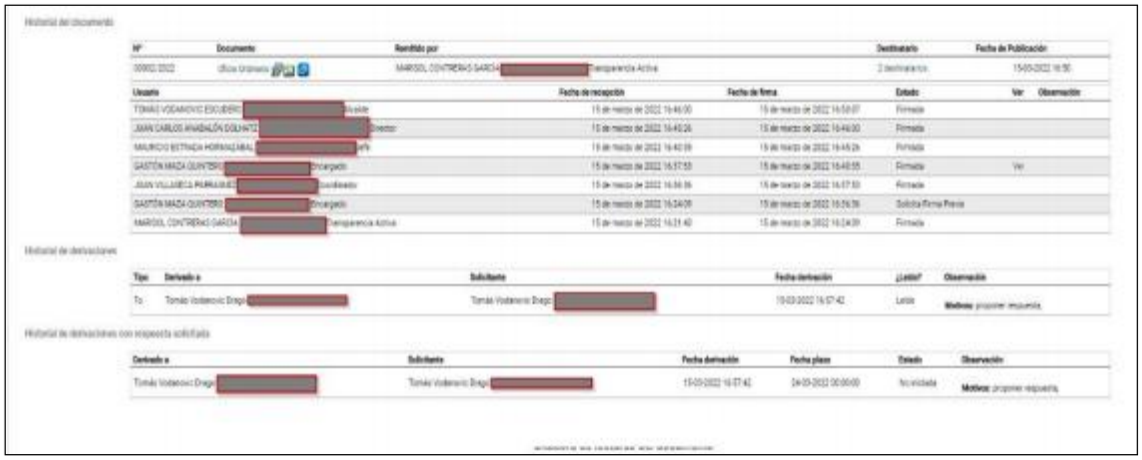
Las plantillas pueden ser asociadas a perfiles de usuarios, en su uso las plantillas son tratadas como el documento utilizado como base, por lo que lo disponen de campos autocompletables, listas desplegables, Firma electrónica simple, Firma electrónica avanzada y todas las acciones que el usuario tenga autorizadas.

Log de uso y Trazabilidad (Bitácora)

Ze Ceropapel dispone como una herramienta de gestión y administración de un Log de registro completo para el cual el administrador del sistema puede dar acceso a el o los usuarios que considere, este Log al cual llamamos "Bitácora" permite visualizar los distintos usuarios involucrados en la gestión de documentos, siendo informadas sus actividades particulares, tanto creación, edición, derivación, envío, firma y además la sola lectura, esto último ha sido destacado por los diferentes clientes del sistema ya que elimina el comentario de "no lo vi".

Esta herramienta fue diseñada y desarrollada con el objetivo a su vez de proveer de la traza de la gestión y las operaciones que se realicen en el tiempo con cada uno de los documentos y expedientes.

La dualidad de Log y de Traza es la que respalda el darle el tratamiento de Bitácora.



Pantalla: Bitácora (Log y Trazabilidad)

Nota: en esta vista se han tachado los e-mail de los usuarios identificados

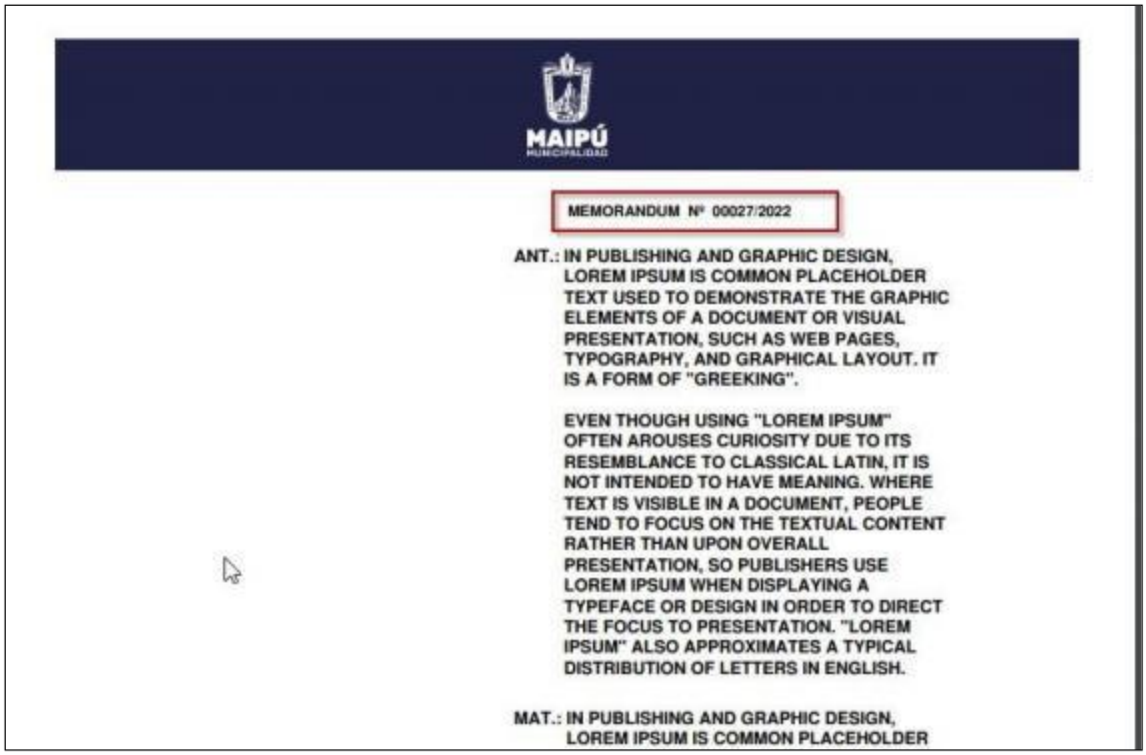
Numeración por tipo de expediente / documento / trámite / unidad

El sistema cuenta con la capacidad de administrar la numeración de los expedientes y documentos en la organización

Como manera de control y cumplimiento de las normas que rigen los actos públicos y en particular los documentos generados por sus autoridades, se implementa inicialmente el sistema con una numeración única, autoincremental y continua durante el ciclo de vida del sistema. En el entendido que algunas organizaciones requieren otro tipo de tratamiento se provee de la herramienta al administrador del sistema por parte del cliente, quien a su decisión pueda determinar folios de manera manual y asignaciones de rangos de numeraciones para expedientes y documentos que así lo determine.

Pantalla: Administración de numeración

Logo cliente



Pantalla: Numeración asignada a un documento

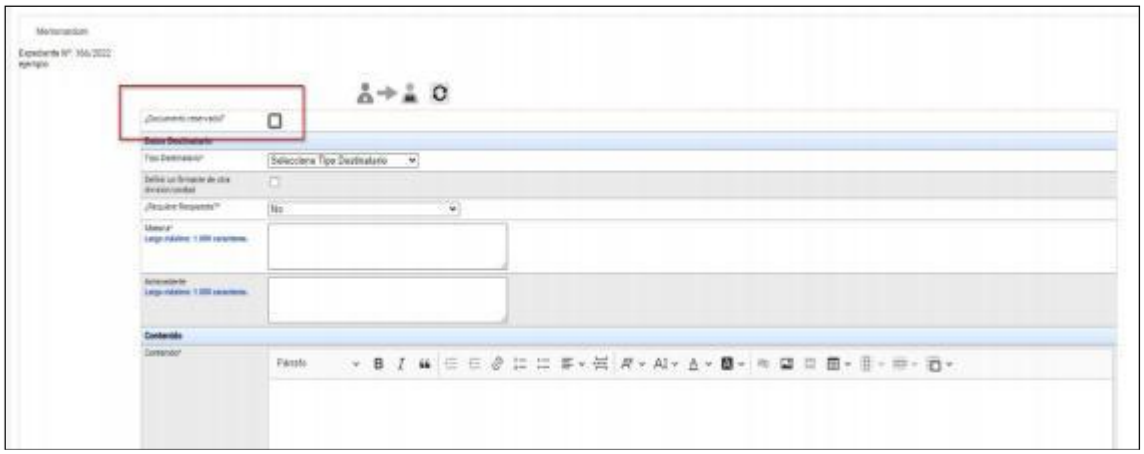
Envío de documentos

La operatorio que el sistema provee a sus usuarios y a los distintos documentos permite el envío de manera particular para uno o varios documentos que conforman un expediente, por lo que el usuario puede determinar el envío de uno en particular si así lo requiere.

Pantalla: Envío unitario de un tipo de documento

Asignar categoría confidencial

El sistema provee la capacidad de asignar a un documento o expediente la categoría de confidencial, el cual en nuestro sistema es conocido como "documento reservado", permitiendo solo su lectura o bien su escritura dependiendo de el o los usuarios a los que se les asigne una u otra capacidad, siendo registrado en todo momento la o las actividades realizadas con el documento o expediente confidencial.



Pantalla: Asigna categoría reservado (confidencial)

Pantalla: Informa expediente o documento reservado (confidencial)

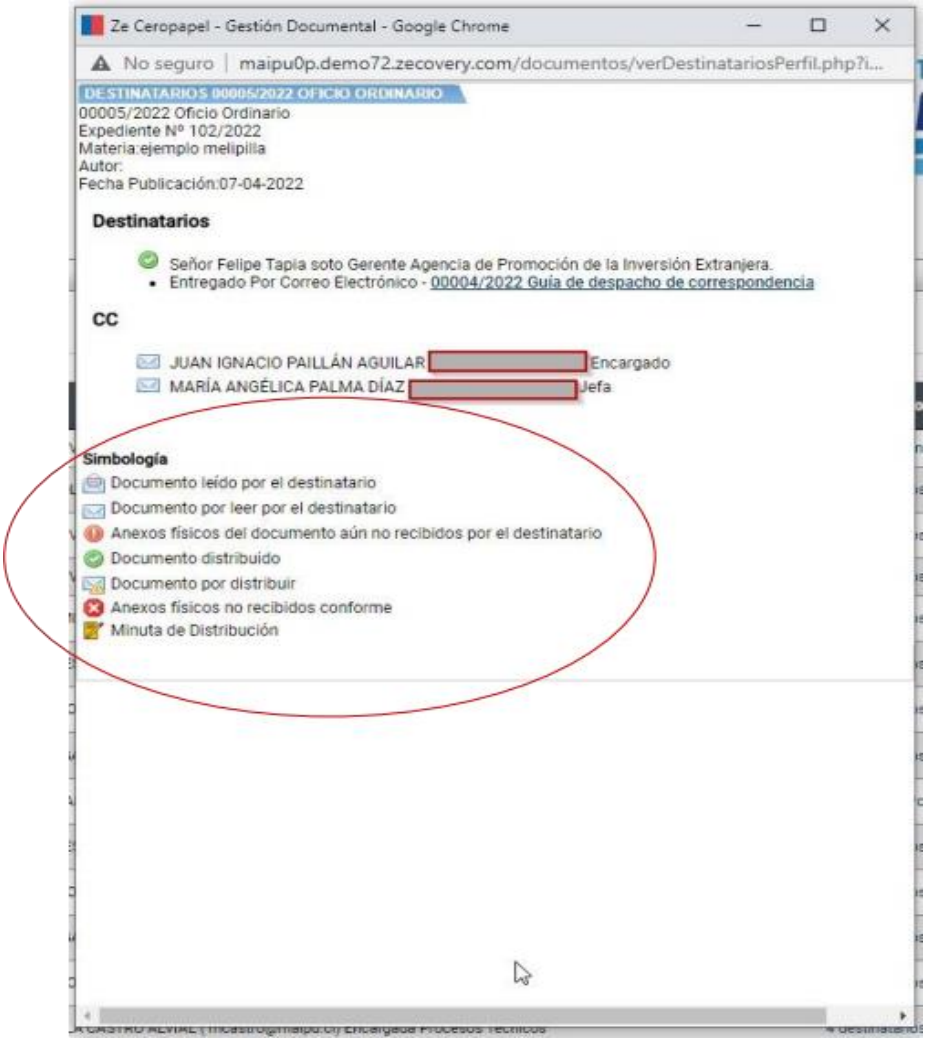
Estado de documentos

Se provee en todo momento y en variadas pantallas del estado de los expedientes y de los documentos gestionados en el sistema.

De manera inicial se provee el sistema en su implementación de una serie de estados que son aplicados y así dar paso a su operación prontamente, los cuales cuentan con el respaldo en su definición de las mejores prácticas del mercado por parte de los clientes y usuarios de Ze Ceropapel antiguos y actuales, esto producto de las múltiples instalaciones en el tiempo.

En caso que el administrador por parte del cliente requiera hacer cambios en estos estados debiera llevarlos a cabo durante el ciclo de implementación, lo anterior producto de lo riesgoso a la operación que pudiera ser el cambio durante el ciclo de vida de uso del sistema, sin ser de todas formas mandatorio, solo lo sugerimos.

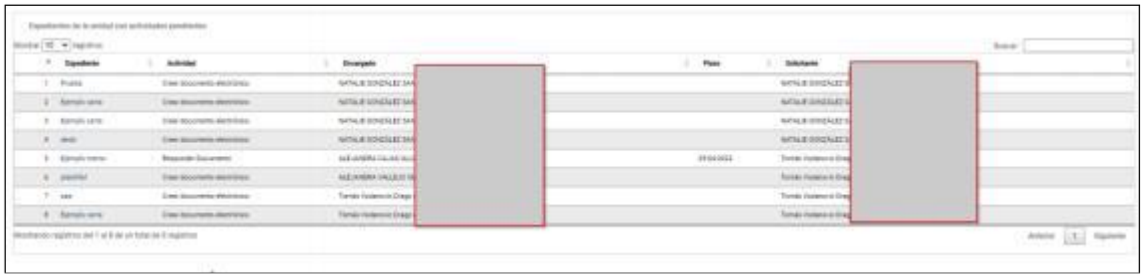
La siguiente pantalla informa algunos de los estados considerados, los que gráficamente se observan en este documento en la sección simbología:



Seguimientos de expedientes / documentos

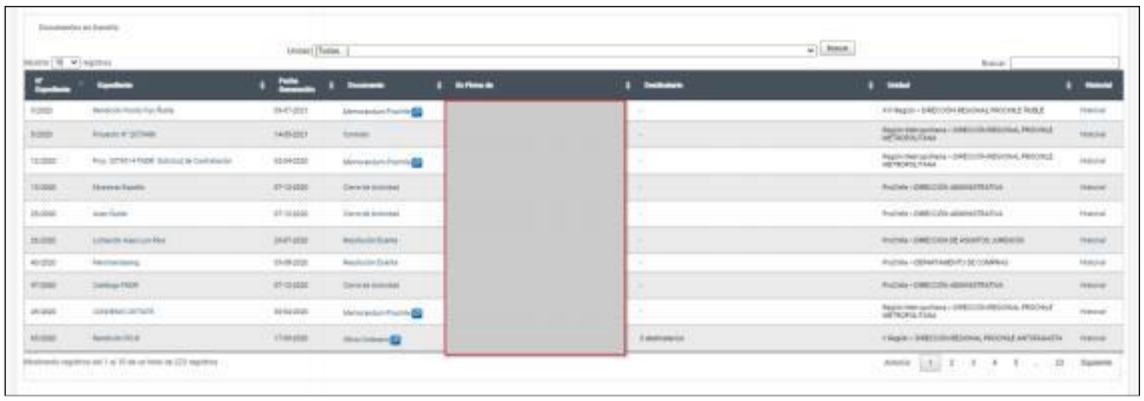
Herramientas para la gestión y control son variadas en Ze Ceropapel, una de estas es el seguimiento de expedientes y/o documentos, el cual permite conocer en todo momento y en tiempo real en que se encuentra el proceso para cada uno.

El usuario puede determinar que estatus en particular que le interesa conocer, en el ejemplo se observan los pendientes, donde en el caso que haya sido informado se observa el plazo para ser resuelto.



Pantalla: Seguimiento de expedientes de la unidad con actividades pendientes

En este otro ejemplo se observan los documentos en tránsito, donde se informan para el o los documentos que tiene mas de un destinatario el total de estos, los que serán informados al consultarlo.



Pantalla: Documentos en tránsito

Pantalla: Historial y Bitácora

En este ejemplo se han cubierto los datos correspondientes a las direcciones de e-mail de los usuarios que se informan.

Administración de usuarios, Firma electrónica simple, Firma electrónica avanzada

El sistema cuenta con un módulo de administración y gestión de usuarios, el cual se encuentra disponible para el administrador del sistema, siendo esta la funcionalidad donde se mantienen los datos de identificación junto a otros requeridos para la operación y procesamiento normal del sistema, siendo estos la firma electrónica simple, la firma electrónica avanzada y el correo electrónico, entre otros.

Pantalla: Administración de usuarios del sistema
(en esta pantalla se han ocultado las direcciones de e-mail)

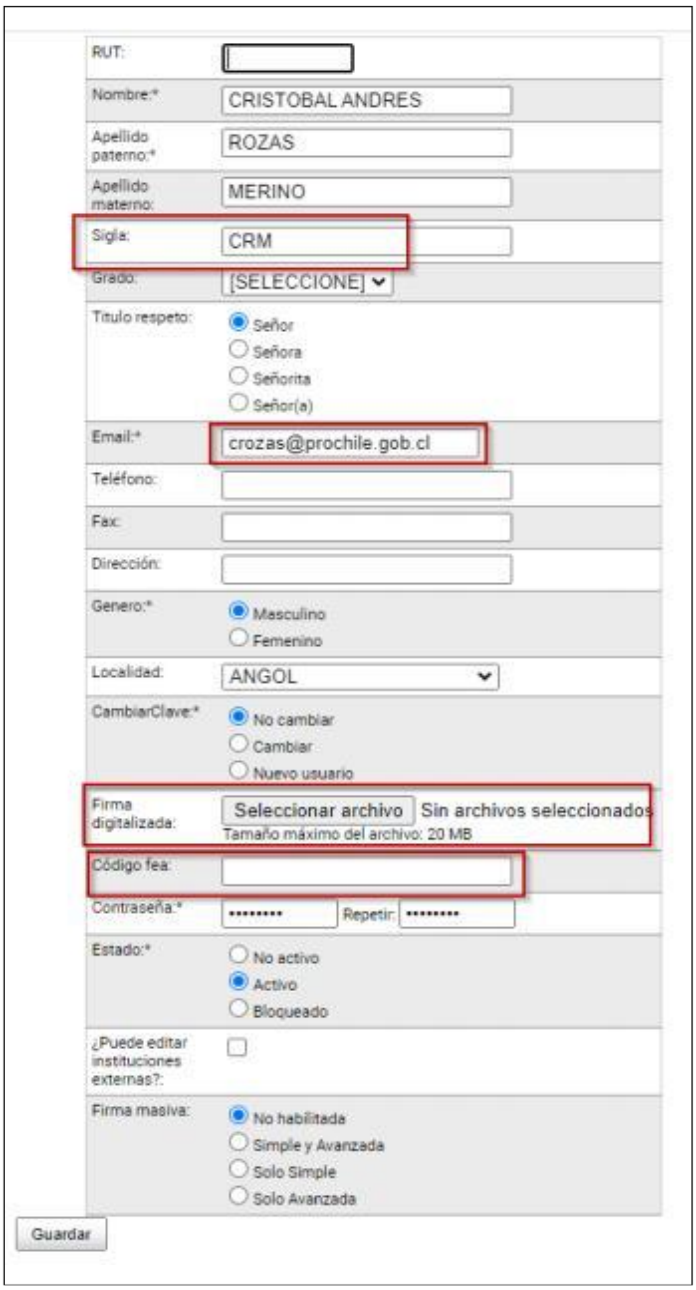
Respecto a las reglas de negocio para la administración de las claves tales como largo, tipo de caracteres, número de intentos y otros, estos se definen en conjunto al momento de la implementación del sistema.

Firma electrónica simple, firma electrónica avanzada, rúbrica y e-mail

En la siguiente pantalla se puede visualizar:

- El código que es utilizado para el uso y tratamiento de la Firma Electrónica Avanzada por parte del proveedor del servicio, en caso que le corresponda su uso.
- La firma electrónica simple para un usuario en particular, la cual para Ze Ceropapel corresponde a la Sigla de la persona correspondiente a su nombre y apellidos, siendo esta la que aparecerá en cada documento en que la aplique siendo visualizada en todo momento, lo que a su vez replica el tratamiento que se aplica en los documentos físicos.

- El correo electrónico que será utilizado por el usuario.
- La funcionalidad que permite la carga de una imagen con su rúbrica (dibujo de firma).



Pantalla: Información administrativa y operativa de un usuario

Administración de plantillas

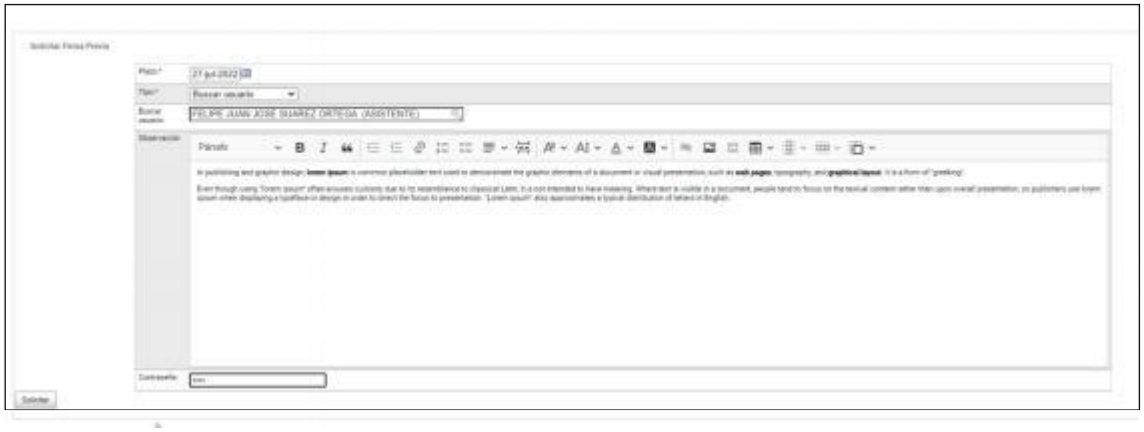
El sistema provee una funcionalidad particular para la administración de las plantillas que son utilizadas para el formateo de los distintos tipos de documentos en el sistema. Esta función se encuentra disponible para el administrador del sistema.

Pantalla: Administración de plantillas

Observaciones de expediente / documento

El sistema en una serie de pantallas y funciones permite el ingreso de observaciones, tanto para un expediente o documento en particular, de esta forma se provee de una herramienta altamente eficiente pues las observaciones normalmente se requieren ser informadas una vez estas surgen.

En este caso se expone el ingreso de observaciones para un documento al momento de ser solicitada la firma previa de otro usuario, por lo que las instrucciones necesarias de quien solicita la firma serán conocidas por quien reciba el documento.

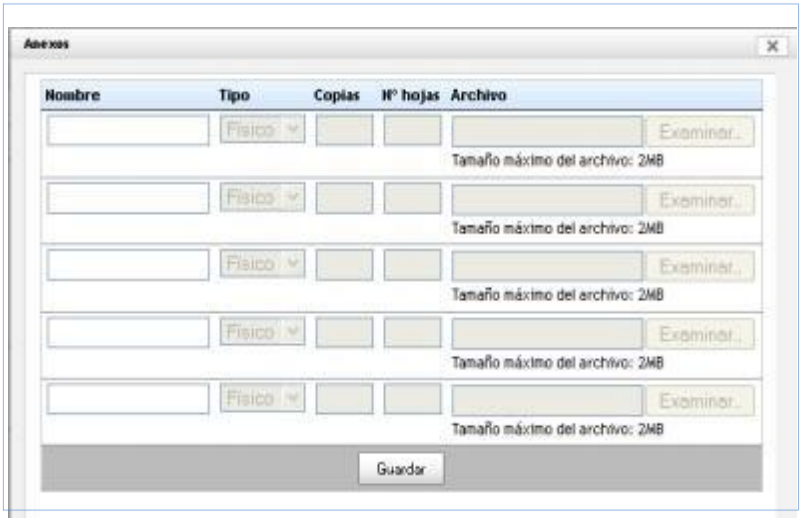


Pantalla: Ingreso de observaciones

Importación de archivos

La funcionalidad de incorporar documentos a un expediente no limita la cantidad de archivos que se puedan adjuntar a este, solo cuenta con una restricción de tamaño/peso, esto es 20 MB, lo anterior pues es sabido que archivos superiores a ese peso generar problemas de operatividad y lentitud en el procesamiento y las respuestas requeridas por los usuarios de sistemas.

Respecto al tipo de archivos, esta funcionalidad solo advierte al usuario respecto a extensiones consideradas de cuidado, tales como .exe, .io u otro que pudiera ser portador de algún objeto que ponga en peligro la consistencia y salud del sistema.

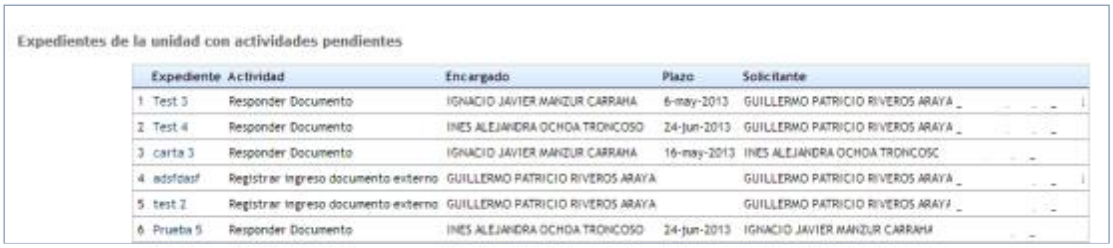


Pantallas: Importación de archivos

Reportes

Expedientes de la unidad con actividades pendientes

En este reporte se listarán todas las carpetas de la unidad que presenten actividades pendientes.


Expedientes de la unidad con actividades pendientes

	Expediente	Actividad	Encargado	Plazo	Solicitante
1	Test 3	Responder Documento	IGNACIO JAVIER MANZUR CARRAHA	6-may-2013	GUILLERMO PATRICIO RIVEROS ARAYA
2	Test 4	Responder Documento	INES ALEJANDRA OCHOA TRONCOSO	24-jun-2013	GUILLERMO PATRICIO RIVEROS ARAYA
3	carta 3	Responder Documento	IGNACIO JAVIER MANZUR CARRAHA	16-may-2013	INES ALEJANDRA OCHOA TRONCOSC
4	adsfdasf	Registrar ingreso documento externo	GUILLERMO PATRICIO RIVEROS ARAYA		GUILLERMO PATRICIO RIVEROS ARAYA
5	test 2	Registrar ingreso documento externo	GUILLERMO PATRICIO RIVEROS ARAYA		GUILLERMO PATRICIO RIVEROS ARAYA
6	Prueba 5	Responder Documento	INES ALEJANDRA OCHOA TRONCOSO	24-jun-2013	IGNACIO JAVIER MANZUR CARRAHA

El listado de carpetas estará detallado por:

- **Expediente**: Desde el nombre del expediente se podrá acceder a esta, permitiendo visualizar su contenido y la actividad pendiente.
- **Actividad**: En caso de tener más de una actividad pendiente se indicará la cantidad de actividades y se generará un link para ingresar a la carpeta y obtener el detalle de las actividades pendientes.
- **Encargado**: Indica el nombre del usuario que tiene la actividad pendiente.
- **Plazo:** Es la fecha plazo que indicó el solicitante para responder o firmar el documento.
- **Solicitante:** Es la persona que realizó el documento.

Dentro de la carpeta se podrá ver la actividad pendiente y el responsable de esta.

Expediente electrónico

Nombre: Test 3

Historia del proceso

Nº	Documento	Remitido por	Destinatario	Fecha de Publicación	Historial
1	5/2013	Memo Interno	GUILLERMO PATRICIO RIVEROS ARAYA ADMINISTRATIVO OFICINA DE PARTES	IGNACIO JAVIER MANZUR CARRAHA-JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS Departamento de Administración y Finanzas	03-05-2013	

Actividades pendientes del personal

Actividad	Responsable	Unidad/departamento	Fecha Inicio	Fecha Tope
Responder Documento5/2013 Memo Interno	IGNACIO JAVIER MANZUR CARRAHA FINANZAS	JEFE DEPARTAMENTO ADMINISTRACIÓN Y	Departamento de Administración y Finanzas	03-05-2013	06-05-2013

Importante:

- El sistema provee de una serie de vistas de datos en los cuales el administrador del sistema y los usuarios autorizados podrán determinar y seleccionar cuales son los que requieren sean parte del reporte. La identificación de los datos considerados como necesarios para las vistas son parte de las actividades de

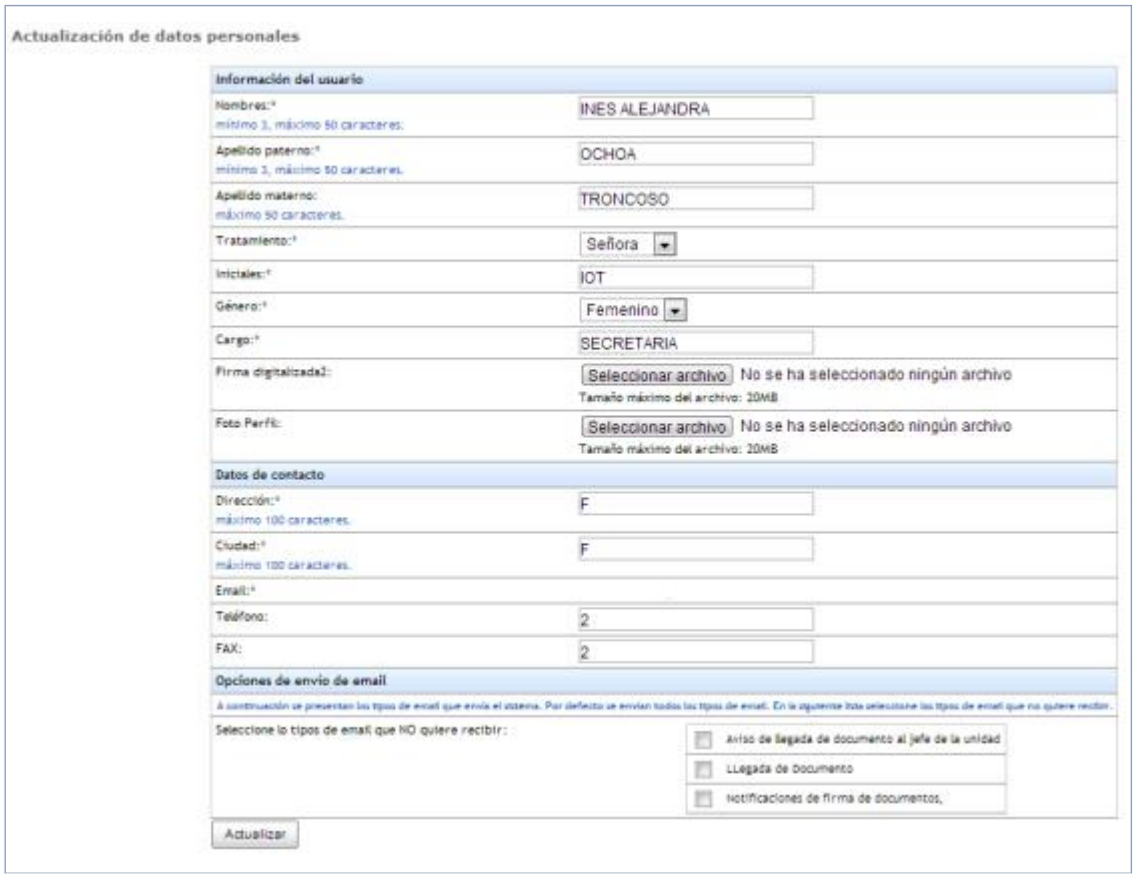
implementación, de esta manera se asegura que la información proporcionada es la adecuada, luego en el tiempo esta definición puede cambiar cada vez que sea requerida , siendo autoadministrado por el usuario.

- Cada uno de los reportes y vistas de datos permite su exportación en formatos .xls, .xls, .csv y PDF.

Opciones

Datos personales

Esta sección permite al usuario actualizar todos los datos personales con que fue registrado en el sistema, pero excluyendo la contraseña de ingreso, porque si desea modificarla deberá contactar al administrador del sistema.



Los datos posibles de editar son:

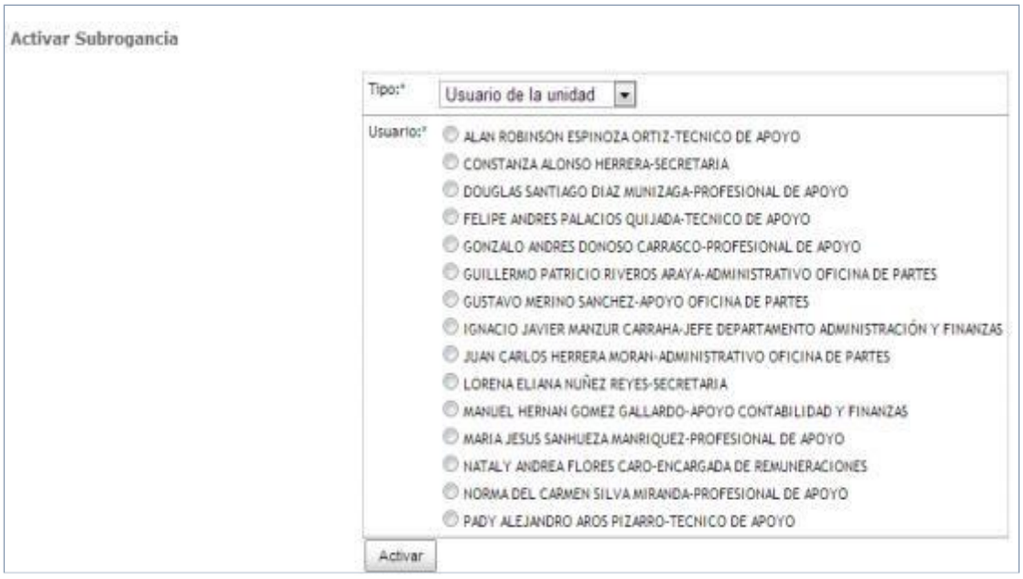
- **Nombres**
- **Apellido Paterno**
- **Apellido Materno**
- **Tratamiento**
- **Iniciales**
- **Género**
- **Cargo**
- **Firma digitalizada**
- **Foto perfil**

- **Dirección**
- **Ciudad**
- **E-mail Teléfono**
- **Fax**
- **Tipo de mail que no desea recibir**

Para completar la edición se debe hacer clic sobre el botón "Actualizar".

S u b r o g a n c i a

Para activar su subrogancia debe seleccionar el tipo Usuario y el usuario quien lo va a subrogar. Posteriormente presione el botón "Activar".



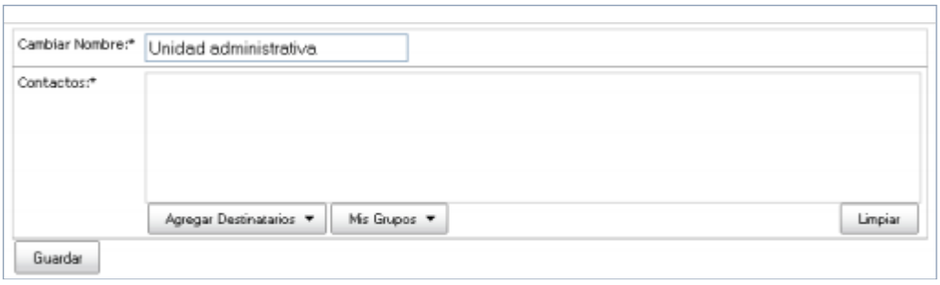
Pantalla: Activación de subrogancia

Mis grupos

En esta sección el usuario tendrá la opción de mantener sus propias listas de contactos. Para ello coloque el nombre del grupo que se va a crear.

Pantalla: Mis grupos (1)

Al presionar el botón "Crear" lo llevará a la siguiente pantalla donde deberá ingresar los destinatarios para la creación del grupo. Posteriormente presione el botón "Guardar". De esta forma el usuario podrá relacionar a varias personas a la vez para gestionar cualquier documento que defina sea trabajado por un grupo.



Pantalla: Mis grupos (2)

Control de versiones

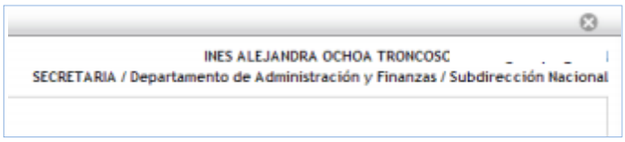
ZeCeropapel cuenta con la capacidad de mantener de manera diferenciada las diferentes versiones de cada uno de los expedientes y documentos, de manera que en caso de requerir una versión anterior está podrá ser recuperada, visualizados los aspectos distintos con respecto a la versión en uso y si correspondiera pudiera ser

activada como la versión vigente, manteniendo el sistema aún la versión más actualizada, la que quedará disponible como una versión más.

Salir

Para salir de manera segura del sistema, se debe hacer clic sobre la X que está ubicada en la parte superior derecha de la pantalla.

Una vez saliendo del sistema se regresará a la pantalla de autentificación de usuarios.



Pantalla: Confirma salida del sistema´

12.689.123-7

FIRMA Y RUT REPRESENTANTE LEGAL DEL PROPONENTE

(NOTA: documento que debe ser digitalizado y adjunto al proceso www.mercadopublico.cl)

Parral, agosto 2024.-

PATENTE COMERCIAL

Folio: 8849

Rol	Nombre	Rut
232612	POZO RIOS RODRIGUEZ Y TORRE LTDA.	076260080-3

Dirección
LLICO 959

Año	Semestre	Tipo Tributo	Fecha de Emisión	Fecha Vencimiento
2024	2	COMERCIALES-DEFINITIVA	01/07/2024	31/12/2024

Periodo	Codigo SII	Clasificación Alcoholes
2 Semestre 2024	726000	Sin Alcoholes

Observación

OF. DE SERVICIO INTEGRALES DE INFORMATIVA PERIODO JULIO-DICIEMBRE
Internet, N PST32011438580470026264001 Fecha 23/07/2024 21:10:59 Valida Hasta el 31/12/2024

Concepto	Cuenta Contable	Monto
Pta.Comercial	115-03-01-001-001-001	1.549.747
Aseo	115-03-01-002-000-000	18.030
	TOTAL	1.567.777

Este documento es válido únicamente para el periodo y fecha que se indica, con la firma y timbre del Cajero. Ud. tiene las siguientes obligaciones en relacion con las Patentes:
1.- Avisar Cambio de Propietario de la Patente.
2.- Avisar Traslado de negocios.
3.- Devolver a la municipalidad la patente al Término del Giro.
4.- La Patente vigente debe ser colocada en lugar visible, bajo pena de multa.

IPC	0
MULTA	0
INTERESES	0
TOTAL GENERAL	1.567.777

Municipalidad de San Miguel PAGADO 23/07/2024 www.e-com.cl

Firma y Timbre Cajero

PAGADO INTERNET

Usuario Emisor

...to contiene firma electronica proporcionada por BPO Advisors SpA.
Consulte en web.sanmiguel.cl - Codigo de validación: PST32011438580470026264001