

12 FEB 2025

ANGOL

DECRETO EXENTO N°: 000427

VISTOS:

- a) D. F. L. N° 01-3063 que reglamenta el traspaso de Servicios Públicos de Municipalidades;
- b) Resolución N° 7 de fecha 26 de marzo del 2019 y 16/2020 de la Contraloría General de la República, dicta normas sobre exención del trámite de "Toma de Razón";
- c) Decreto N° 0679 de fecha 29 de Febrero de 2024 de la Municipalidad de Angol, que nombre como Alcalde Subrogante de la ciudad de Angol al Sr. José Luis Bustamante Oporto;
- e) Decreto N° 4129 de fecha 11 de mayo de 2022 de la Municipalidad de Angol, que designa como Secretario Municipal al funcionario Sr. Álvaro Ervin Urrea Morales, a contar del 01 de abril de 2021;
- f) Ley 19.378 que establece Estatuto de Atención Primaria de Salud Municipal;
- g) Resolución N° 18 de fecha 30/03/2017, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre tramitación en línea de decretos y Resoluciones relativos a las materias de personal que señala;
- h) La facultad que confiere la Ley N° 18.695 de 1988 y sus modificaciones, Orgánica Constitucional de Municipalidades;
- i) La Resolución 30 del 28/03/2015, de la Contraloría general de la República, que fija normas de procedimiento sobre rendición de cuentas;
- j) Decreto Exento N° 27/2024 del Servicio de Salud Araucanía Norte, que establece nuevo orden de subrogancia del cargo de Director del Servicio de Salud Araucanía Norte;
- k) La Resolución Exenta N° 346 de fecha 03 de Febrero de 2025, del Servicio de Salud Araucanía Norte que aprueba "ACUERDO DE COLABORACION CONFIRMACIÓN DE CITAS MÉDICAS, IMÁGENES Y PROCEDIMIENTOS" ENTRE BOTLAB SPA, EL SERVICIO DE SALUD ARAUCANIA NORTE Y LA MUNICIPALIDAD DE ANGOL;

CONSIDERANDO:

1.- Política General de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del Servicio de Salud Araucanía Norte, aprobada por Resolución Exenta N° 3338, de fecha 13 de diciembre de 2024.

2.- "ACUERDO DE COLABORACION CONFIRMACIÓN DE CITAS MÉDICAS, IMÁGENES Y PROCEDIMIENTOS" ENTRE BOTLAB SPA, EL SERVICIO DE SALUD ARAUCANIA NORTE Y LA MUNICIPALIDAD DE ANGOL, del 27 de septiembre de 2024.

DECRETO:

1.- **APRUEBASE** en todas sus partes "ACUERDO DE COLABORACION CONFIRMACIÓN DE CITAS MÉDICAS, IMÁGENES Y PROCEDIMIENTOS" ENTRE BOTLAB SPA, EL SERVICIO DE SALUD ARAUCANIA NORTE Y LA MUNICIPALIDAD DE ANGOL

Dichos instrumentos se tienen como parte integrante de la presente resolución y son del siguiente tenor: "ACUERDO DE COLABORACION CONFIRMACIÓN DE CITAS MEDICAS, IMÁGENES Y PROCEDIMIENTOS"



ÁLVARO ERVIN URRA MORALES
INGENIERO CIVIL INDUSTRIAL
SECRETARIO MUNICIPAL

ANÓTESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE.



JOSÉ LUIS BUSTAMANTE OPORTO
ALCALDE (S) DE LA COMUNA

JLBO/AEUM/JQD/VSA/cag.

DISTRIBUCIÓN:

- Oficina de Partes
- Transparencia
- Archivo Depto. Salud (1)

DSM
Angol



**Aprueba "ACUERDO DE COLABORACIÓN
"CONFIRMACIÓN DE CITAS MÉDICAS,
IMÁGENES Y PROCEDIMIENTOS" ENTRE
BOTLAB SPA, EL SERVICIO DE SALUD
ARAUCANÍA NORTE Y LA
MUNICIPALIDAD DE ANGOL**

**SERVICIO DE SALUD ARAUCANIA NORTE
DEPARTAMENTO JURÍDICO
DVO/CMC/NDP/ EMO
Nº 29.- 20.01.2025**

346

RESOLUCIÓN EXENTA Nº

ANGOL, 03 FEB 2025

VISTOS Lo dispuesto en:

- 1.- D.F.L. Nº 1/2005 del Ministerio de Salud, que aprobó el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley Nº 2763/1979, leyes Nº 18.933 y Nº 18.469.
- 2.- Decreto Supremo Nº 140/2004 del Ministerio de Salud, que aprueba el Reglamento Orgánico de los Servicios de Salud.
- 3.- Ley Nº 19.378 que establece el Estatuto de Atención Primaria en Salud Municipal.
- 4.- Ley Nº 21.722 de presupuesto del sector público para el año 2025.
- 5.- Ley Nº 19.880 de bases de los procedimientos administrativos, art. 52.
- 6.- Decreto Exento Nº 27/2024 del Ministerio de Salud, que establece el orden de subrogancia del cargo de Director del Servicio de Salud Araucanía Norte.
- 7.- Resolución Nº 7/2019 y 14/2022 de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón,

CONSIDERANDO:

- 1.- Política General de Seguridad de la Información y Ciberseguridad del Servicio de Salud Araucanía Norte, aprobada por resolución exenta Nº 3338, de fecha 13 de diciembre de 2024.
- 2.- **ACUERDO DE COLABORACIÓN "CONFIRMACIÓN DE CITAS MÉDICAS, IMÁGENES Y PROCEDIMIENTOS" ENTRE BOTLAB SPA, EL SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA NORTE Y LA MUNICIPALIDAD DE ANGOL**, de 27 de septiembre de 2024, dicto la siguiente:

RESOLUCION:

1. **APRUÉBASE** en todas sus partes el **"ACUERDO DE COLABORACIÓN "CONFIRMACIÓN DE CITAS MÉDICAS, IMÁGENES Y PROCEDIMIENTOS" ENTRE BOTLAB SPA, EL SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA NORTE Y LA MUNICIPALIDAD DE ANGOL, y su ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD**, de 27 de septiembre de 2024:

Dichos instrumentos se tienen como parte integrante de la presente resolución y son del siguiente tenor:

"ACUERDO DE COLABORACIÓN "CONFIRMACIÓN DE CITAS MÉDICAS, IMÁGENES Y PROCEDIMIENTOS"

En Santiago de Chile, a 27 de septiembre de 2024, entre, por una parte, **BOTLAB SPA**, RUT Nº 76.726.197-7, debidamente representado por don Luis Felipe Rodríguez Beza, cédula de identidad Nº [REDACTED] con domicilio para estos efectos en General Del Canto 50 oficina 301, comuna de Providencia, Santiago, en adelante **"CERO"**; y, por la otra, el **SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA NORTE**, persona jurídica de derecho público, RUT Nº 61.955.100-1, representado por su Director Titular, don **ERNESTO HORACIO YAÑEZ SELAMÉ**, cédula de identidad Nº [REDACTED] ambos con domicilio en calle Ilabaca Nº 752 de la comuna de Angol, en adelante indistintamente "el Servicio" y la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ANGOL**, corporación autónoma de derecho público, R.U.T. Nº 69.180.100-4, domiciliada en calle Pedro Aguirre Cerda Nº 509, comuna de Angol, representada por su Alcalde don **JOSE LUIS BUSTAMANTE OPORTO**, de ese mismo domicilio, en adelante la "Municipalidad", todos los comparecientes, como las "Partes", vienen en celebrar el presente Acuerdo de Colaboración (o Prueba de Concepto).

→ Angol gestionan
depto 7 envían a
A.Técnica 7 C.PCA



1.1 6/2/25.

El presente acuerdo define los servicios que CERO prestará de manera gratuita al CESFAM PIEDRA DEL ÁGUILA, de ahora en adelante indistintamente "El Cesfam", por el período indicado en el punto 6 de este Acuerdo. A continuación, se presentan las definiciones y posteriormente el detalle de los servicios.

1. ANTECEDENTES:

Con motivo de las nuevas TIC's desarrolladas en el siglo XXI y con el objeto de mejorar la adherencia de los pacientes a sus citaciones para consultas médicas, la RISS del Servicio de Salud Araucanía Norte compuesta por los 7 hospitales y los demás establecimientos de atención primaria, como el Cesfam Piedra del Águila, busca implementar un sistema de contactibilidad de pacientes utilizando IA, a fin de realizar un agendamiento de horas más óptimas y coetáneamente reducir los niveles de NSP en los establecimientos de la red.

Dentro de las premisas anteriores, el E-Sissan, es un sistema informático de registro de atención de pacientes de propiedad del Servicio de Salud Araucanía Norte, el cual es alimentado mediante el registro efectuado por los funcionarios de toda la red asistencial, entre los cuales se incluye el registro de los pacientes del Cesfam Piedra del Águila, los cuales se encuentran percapitados y registrados en la salud municipal, por lo cual, son usuarios municipales.

Bajo dicho contexto, corresponde que el presente convenio sea suscrito por la I. Municipalidad de Angol, como responsable de los pacientes y usuarios de salud municipal del Cesfam Piedra del Águila y por el Servicio de Salud Araucanía Norte, como propietario del sistema electrónico de registro de pacientes E-Sissan.

2. DEFINICIONES:

- **"Usuario"**: Es la persona natural que es capaz de recibir mensajes por algún medio determinado. En este caso, el medio determinado es algún dispositivo electrónico con conexión a Internet que pueda ejecutar la aplicación WhatsApp ("**Dispositivo**").
- **"Agente Virtual"**: Es un software o programa computacional propiedad de CERO que es capaz de enviar y recibir mensajes desde una fuente externa, comportándose como un Usuario.
- **"Interacción"**: Una interacción es un intercambio de mensajes entre el Agente Virtual de CERO y un Usuario. Una Interacción se materializa con el envío de un mensaje inicial de parte del Agente Virtual hacia el Dispositivo del Usuario. Cada Interacción puede contemplar cero o más "mensajes de insistencia", que se envían en caso de no recibir respuesta del Usuario tras un período determinado. Tras recibir respuestas del Usuario, la Interacción luego contempla una serie de mensajes que se define a partir de cada Servicio. Una Interacción tiene una duración variable que depende de las respuestas recibidas y de lo acordado inicialmente en cada uno de los Servicios.
- **"Interacción Efectiva"**: Interacción enviada que contemple al menos un mensaje del Usuario en respuesta al mensaje inicial. Notar que este mensaje no necesariamente puede manifestar una intención determinada.
- **"API REST"**: *Application Programming Interface with Representational State Transfer*, o API REST, es un software que permite la conexión y consulta de datos de manera estructurada, mediante otros programas o softwares para realizar la conexión de manera automatizada.
- **"Servidor SFTP"**: un servidor *Secure File Transfer Protocol* o servidor SFTP es un servidor destinado para la transferencia de archivos mediante un protocolo que cifra o encripta la comunicación entre cliente y servidor, para efectos de seguridad de la información.

3. SERVICIO PRINCIPAL:

a) **Confirmación de CITAS MÉDICAS, IMÁGENES Y PROCEDIMIENTOS:**

El objetivo de este servicio es detectar la intención de confirmación, anulación o reagendamiento de citas médicas (las "**Citas**" o la "**Cita**") en una Interacción de un Usuario con el Agente Virtual de CERO. Con esta información, el servicio de CERO actualiza el estado final de confirmación de la Cita de este Usuario en la API REST provista por el CESFAM para este propósito.

La Interacción con un Usuario consiste en un mensaje inicial cuyo propósito es capturar la intención de confirmación, anulación, o reagendamiento que manifieste el Usuario en sus mensajes con respecto a una cita médica con el CESFAM. Además, la Interacción puede considerar exclusivamente mensajes adicionales tanto como para insistir en caso de no recibir respuesta tras un período acordado con anticipación, para pedir una aclaración al Usuario que permita distinguir con mejor exactitud su intención con respecto a la Cita, o para entregar información al Usuario, como instrucciones o indicaciones con respecto a su Cita. Adicionalmente, la Interacción incluye mensajes para capturar información del Usuario en caso de que éste manifieste su intención de reagendamiento de su Cita. Esta información incluye, entre otros, mensajes del Usuario en donde indique la fecha para la cual desea cambiar su Cita. La Interacción con un Usuario se dará por terminada una vez recopilada la respuesta al mensaje inicial y entregados los mensajes correspondientes al guion (intercambio de mensajes), o bien, tras transcurridas al menos 12 horas desde el envío del mensaje inicial.

Las respuestas correspondientes a las intenciones de confirmación y anulación de los Usuarios serán parametrizadas y con estos datos se actualizará los estados de agenda determinados por el CESFAM en la API REST destinada para este propósito.

Los datos de los Usuarios y las citas médicas correspondientes serán obtenidos desde la API REST destinada para este propósito. A este proceso de obtener los datos desde la fuente de datos e ingresarlos en la plataforma de CERO se llama *Carga de Citas*. En este caso, la Carga de Citas será exclusivamente de las Citas del área MÉDICA en la API REST. Se realizarán tantas cargas de citas médicas y en los días y horarios que el CESFAM estime convenientes con la salvedad que cada cita única será cargada una única vez en los sistemas de CERO y por lo tanto se iniciará una única interacción por cada cita única cargada.

4. SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN:

Según se indique en la Propuesta respectiva, los Servicios, podrán requerir de una implementación previa que contempla (la "**Implementación**"):

4.1. La integración de sistemas para poder capturar información de Citas desde los sistemas del CESFAM y así poder entregar información actualizada hacia dichos sistemas;

4.2. El diseño de Interacción según las necesidades del CESFAM; y

4.3. La creación de plataformas de reportes y dashboards de monitoreos.

En específico la Implementación incluye:

- Registro y configuración de WhatsApp Business Account.
- Registro y validación mensaje template HSM.
- Setup software.
- Integración software para coleccionar datos y modificar estados de cita.

5. SERVICIO DE SOPORTE:

Por otra parte, los Servicios cuenta con un servicio de soporte (el "**Soporte**") que incluye las siguientes características:

- Tiempo de respuesta 48 horas
- Canales: Correo electrónico
- Disponibilidad: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.

6. DURACIÓN DE LOS SERVICIOS:

Los Servicios tendrán la duración de un mes extensible hasta tres meses (desde que el servicio se encuentre activo) en caso de que el CESFAM y CERO así lo acuerden.

7. TÉRMINOS ESPECIALES APLICABLES A LOS SERVICIOS:

7.1. DASHBOARD.

7.1.1: Dashboard. Como parte de la prestación de los Servicios pondrá a disposición del CESFAM una plataforma o dashboard (el "**Dashboard**") para que éste último pueda supervisar u obtener reportería en relación con los Servicios.

7.1.2: Usuario y Clave: CERO facilitará al CESFAM un código de usuario y su respectiva clave para entrar en el Dashboard y acceder a sus funcionalidades.

Con el código de usuario se podrá acceder desde cualquier terminal del CESFAM al Dashboard.

7.2. SEGURIDAD.

Para resguardar la seguridad de la información que sea intercambiada por las Partes a causa del Contrato, como así también la continuidad de los Servicios contratados, CERO mantiene un plan de resguardo de datos, respaldo, continuidad y seguridad relativo a los Servicios contratados.

Asimismo, CERO :

- a. Utiliza la tecnología Secure Sockets Layer (SSL), para mantener una conexión a Internet segura, y de esta forma proteger la información que se envíe entre dos sistemas, y así, impedir que alguna persona no autorizada lea o modifique cualquier dato que se transfiera.
- b. Conservar separados los ambientes de desarrollo y prueba de los Servicios contratados, respecto del ambiente de producción.

CERO no responderá de ningún incidente de seguridad, salvo que el mismo provenga de su culpa o dolo.

8. COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS:

El servicio es un Piloto (o Prueba de Concepto) y por lo tanto no tiene costo alguno para el CESFAM.

9. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD:

Anexo a este Acuerdo se encuentra un Acuerdo de Confidencialidad que será firmado por ambas partes.

10. PERSONERÍA:

La personería de LUIS FELIPE RODRIGUEZ BESA, cédula de identidad nacional N° [REDACTED], para actuar en representación de BOTLAB SpA, consta en Modificación de Constitución de Sociedad de fecha 07 de marzo de 2024 del Registro de Empresa y Sociedades, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

La personería de don ERNESTO YAÑEZ SELAMÉ para representar al Servicio de Salud Araucanía Norte como su Director Titular, consta de Decreto Supremo número tres, de cuatro de enero de dos mil veintidós, emanado del Ministerio de Salud.

La personería de don JOSE LUIS BUSTAMANTE OPORTO, para representar a la Municipalidad de Angol, consta en Decreto Alcaldicio N° 3268/85 de fecha 25 de septiembre de 2024, documentos que no se insertan por ser conocidos y aceptados por las partes.

Las Partes suscriben el presente documento a través de una plataforma de firma electrónica simple, y acuerdan que este documento es la copia original y que les vincula legalmente. Las Partes recibirán un e-mail cuando este documento haya sido firmado y formalizado por las mismas, sirviendo como prueba de su completa validez legal.

"ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD"

En Santiago de Chile, a 27 de septiembre de 2024, entre, por una parte, **BOTLAB SPA**, RUT N° 76.726.197-7, debidamente representado por don Luis Felipe Rodríguez Beza, cédula de identidad N° [REDACTED] con domicilio para estos efectos en General Del Canto 50 oficina 301, comuna de Providencia, Santiago, en adelante "**CERO**"; y, por la otra, el **SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA NORTE**, persona jurídica de derecho público, RUT N° 61.955.100-1, representado por su Director Titular, don **ERNESTO HORACIO YAÑEZ SELAMÉ**, cédula de identidad N° [REDACTED] ambos con domicilio en calle Ilabaca N° 752, de la comuna de Angol, en adelante indistintamente "el Servicio" y la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE**

ANGOL, corporación autónoma de derecho público, R.U.T. N° 69.180.100-4, domiciliada en calle Pedro Aguirre Cerda N° 509, comuna de Angol, representada por su Alcalde don **JOSE LUIS BUSTAMANTE OPORTO**, de ese mismo domicilio, en adelante la "Municipalidad", en su calidad de responsable y representante del Cesfam Piedra del Águila, indistintamente "EL CESFAM", todos los comparecientes, como las "Partes", en el marco del Acuerdo de colaboración "Confirmación de citas médicas, imágenes y procedimientos", se ha convenido el siguiente Anexo- Acuerdo de Confidencialidad, en adelante el "Acuerdo":

PRIMERO: EL CESFAM hará entrega de información y documentación técnica perteneciente a su empresa a CERO. De este modo, y considerando la naturaleza altamente reservada de dicha documentación e información, las partes acuerdan que toda la información, documentación y antecedentes que EL HOSPITAL entregue o haya entregado a CERO y que éste reciba directa o indirectamente, deberán ser consideradas como información confidencial, en adelante "Información Confidencial" (entendiéndose por confidencial todo lo que se dice en confianza o con seguridad recíproca entre las partes y, en el caso de los documentos, todo documento, a no ser que expresamente contenga la palabra "PÚBLICO", en cada una de sus páginas).

La Información Confidencial incluye, entre otras materias:

- (i) Siempre y para todo efecto es información confidencial aquella protegida por la Ley N° 20.584, y que por aplicación de la Ley N° 19.628 se considera dato sensible.
- (ii) Información escrita, gráfica, computacional, electrónica o de cualquier otra especie referente a la historia, operaciones, ventas, marketing, aspectos legales y la situación financiera y económica de EL CESFAM, incluyendo documentos, archivos, estados financieros, información contable, contratos, informes, memorandos y cualquier otra información relacionada con las partes o sus filiales que operan en Chile, esté o no especificada como confidencial;
- (iii) Toda información comunicada oralmente por EL CESFAM a CERO, y a sus directores, ejecutivos, trabajadores, operarios, agentes o representantes;
- (iv) Todo material, muestra, fórmula, proceso, sistema, patente de invención, modelo de utilidad, software, archivo computacional, etc.; y
- (v) Toda otra información no contemplada en los numerandos anteriores, y que en definitiva pueda ser útil para la competencia, ya sea directa o indirecta de EL CESFAM.

En virtud de lo anterior, y con respecto a la Información Confidencial, CERO se compromete a lo siguiente:

1.- Los documentos que deba entregar EL CESFAM solamente podrán extenderse en fotocopias. De esta manera, queda totalmente prohibido enviar o retirar documentos originales.

2.- Tener bajo custodia todos y cada uno de los documentos, CDs, disquetes, cintas magnéticas, e-mail u otros medios físicos o electrónicos de intercambio de Información Confidencial, o documentos relativos al presente Acuerdo, que hubiere recibido de EL CESFAM. La custodia mencionada supone que dichos documentos deberán ser guardados reservadamente, y sólo podrán tener acceso a ellos aquellas personas que sirven en cargos de exclusiva confianza de CERO y que se aluden en el numeral tres siguiente. Para los efectos de la custodia de la Información Confidencial, CERO responderá de culpa levísima, de Acuerdo con los términos del artículo 44 del Código Civil.

3.- CERO se obliga a que la Información Confidencial sólo será conocida y utilizada por personas que ocupen cargos gerenciales o ejecutivos, jefes de proyecto, o por ciertos y determinados empleados de ésta. Es la intención de las partes que la documentación e información entregada no sea conocida por la gran mayoría de los trabajadores de CERO, sino que sólo por los ejecutivos y funcionarios de las calidades antes aludidas.

Si CERO quisiera involucrar a otros trabajadores o asesores en el conocimiento y análisis de la Información Confidencial entregada por EL CESFAM, requerirá autorización expresa y por escrito, en forma previa de EL CESFAM. Dicha autorización podrá darse por cualquier medio escrito incluyéndose el fax, telegrama, correos, correo electrónico y otros. En dicho caso, los nuevos trabajadores o asesores de CERO que tengan acceso a la Información Confidencial, quedarán

sujetos a las mismas normas que dispone el presente Acuerdo de Confidencialidad.

CERO se hace responsable del cumplimiento de la obligación asumida en esta cláusula, respecto a sus ejecutivos, gerentes, jefes de proyecto, trabajadores, asesores y dependientes en general, por lo que en este acto se constituye como responsable de una promesa de hecho ajeno por tales obligaciones. A mayor abundamiento, CERO se obliga a incorporar en los contratos de trabajo que suscriba con dichas personas y en los acuerdos que regulen sus relaciones profesionales, la obligación de reserva de las mismas con respecto a la Información Confidencial a la que puedan tener acceso.

CERO mantendrá un registro de todas las personas a quienes se les ha revelado Información Confidencial o de quienes han tenido acceso a ella y dicho registro le será entregado a EL CESFAM a solicitud de ésta.

4.- Las partes aceptan que la Información Confidencial entregada por EL CESFAM será considerada como secreto industrial y comercial de relevancia para el desarrollo de su giro, esté o no amparado en sistemas registrales de propiedad intelectual o industrial. De esta manera, CERO no podrá atribuirse para sí o para sus respectivos empleados, procesos industriales, marcas comerciales y otras cosas incorporeales susceptibles de someterse al registro de propiedad intelectual o industrial, que haya conocido con ocasión de la ejecución del presente Acuerdo.

La prohibición antes mencionada supone que CERO no podrá intentar inscribir a su nombre, como registro de propiedad intelectual o industrial, ninguna de las cosas, diseños funcionales, desarrollos, códigos fuentes y aplicaciones incorporeales que lleguen a su conocimiento con ocasión de la ejecución del presente Acuerdo.

5.- CERO, incluyendo a los socios, ejecutivos, empleados y personas relacionadas directa o indirectamente con éstos, se abstendrán de copiar cualquier documento, divulgar o hacer uso de cualquier información, que hayan obtenido de EL CESFAM.

6.- CERO se compromete a dar aviso por escrito sin tardanza a EL CESFAM, en caso de enterarse de cualquier apropiación indebida, divulgación o uso no autorizado de la Información Confidencial por cualquier persona, y a tomar las medidas solicitadas dentro de lo razonable por EL CESFAM para restringir, reducir o remediar de otro modo la apropiación, divulgación o uso indebidos de esa información.

SEGUNDO: En el evento que las partes terminen su relación, CERO deberá restituir todos los antecedentes que haya recibido de EL CESFAM y, en el caso de documentos de carácter digital o electrónicos se obligará a su destrucción o eliminación de sus registros, dentro del plazo de 5 días después de solicitados por ésta. En este evento, no podrá divulgar siquiera el hecho de haber negociado acuerdos de cualquier naturaleza, salvo mediante autorización escrita de EL HOSPITAL. La obligación de reserva se mantendrá vigente en forma indefinida.

TERCERO: Las restricciones de uso y revelación de la información no serán aplicables a aquella parte de la Información Confidencial que:

- a) Estaba legalmente en posesión de CERO antes del momento de su revelación por parte de EL CESFAM,
- b) A la fecha de la revelación, ya era de dominio público.

Si CERO o sus representantes fueren requeridos por un tribunal de justicia o por una autoridad gubernamental, en forma legalmente obligatoria, y por escrito, para revelar la existencia y/o contenido de este Acuerdo o del material confidencial, CERO deberá informar por escrito a EL CESFAM, dentro del tercer día del requerimiento, a fin de que este último pueda adoptar las medidas correctivas o de defensa que sean pertinentes. Si finalmente estuviere legalmente obligado a entregar información considerada como Información Confidencial, según los términos del presente Acuerdo, se obliga a entregar única y exclusivamente la información mínima que por ley está obligado a proporcionar, o que la justicia determine específicamente.

CUARTO: El presente Acuerdo tendrá un plazo de duración indefinida y empezará a regir a partir de esta fecha.

QUINTO: CERO se obliga a indemnizar y mantener indemne a EL CESFAM de todo daño que le cause a ésta su incumplimiento o el de sus trabajadores, ejecutivos, gerentes, asesores, empleados o dependientes en general, respecto a las obligaciones contraídas en virtud del presente Acuerdo de Confidencialidad.

SEXTO: Por un período de un año contado desde esta fecha, CERO se obliga a no contratar para efecto alguno a los ejecutivos, asesores, directores o empleados de EL CESFAM, o de alguna de sus sociedades relacionadas, a menos que cuente con autorización expresa de EL CESFAM.

SÉPTIMO: Cualquier dificultad o controversia que se produzca entre las partes con respecto de la aplicación, interpretación, duración, validez o ejecución de este Acuerdo o cualquier otro motivo será sometida a Arbitraje, conforme al Reglamento Procesal de Arbitraje vigente del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago. Las partes confieren poder especial irrevocable a la Cámara de Comercio de Santiago A.G., para que, a solicitud escrita de cualquiera de ellas, designe al árbitro arbitrador de entre los integrantes del cuerpo arbitral del Centro de Arbitraje y Mediación de Santiago. En contra de las resoluciones del árbitro no procederá recurso alguno, por lo que las partes renuncian expresamente a ellos. El árbitro queda especialmente facultado para resolver todo asunto relacionado con su competencia y/o jurisdicción. El arbitraje se llevará a cabo en Santiago.

OCTAVO: Conforme la naturaleza de los servicios, CERO podrá recopilar y/o utilizar *Datos Digitales* (datos anonimizados y/o información que no sea considerada como personal) y *Datos Personales* (los relativos a cualquier información concerniente a personas naturales, identificadas o identificables), conforme a la legislación aplicable al efecto. En cualquier caso, CERO deberá siempre cumplir con las leyes aplicables a la recolección, almacenamiento y uso de tales Datos Digitales y/o Personales.

Adicionalmente, sin perjuicio de lo anterior y en cumplimiento de las Leyes N° 20.584 y N° 19.628, las partes acuerdan que cualquier dato personal y/o sensible que eventualmente fuere entregado, facilitado o dispuesto por EL HOSPITAL o sus pacientes y público CERO, o respecto de los cuales este tuviere acceso con motivo de la ejecución y cumplimiento del presente Acuerdo; fue obtenido con el consentimiento de su titular, no podrá ser utilizado, divulgado ni tratado para otra finalidad, deberá ser devuelto una vez terminado el presente Acuerdo, y la parte respectiva suprimirá o destruirá cualquier copia que mantenga en su poder, salvo las excepciones legales.

NOVENO: Con el fin de dar cumplimiento a la Ley N° 20.393 y sus modificaciones, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas por los delitos de lavado de activos, financiamiento de terrorismo, receptación, cohecho a un funcionario público nacional o extranjero, negociación incompatible, corrupción entre particulares, apropiación indebida y administración desleal, entre otros, las partes declaran que es condición esencial del Contrato que ambas actúen en conformidad con principios de ética, honestidad, transparencia y legalidad, respetando la legislación vigente, comprometiéndose a adoptar las medidas preventivas de los mencionados delitos y a no llevar a cabo conductas que pudieren comprometer la responsabilidad penal de la otra parte.

CERO está en conocimiento y acepta que es requisito esencial para contratar con EL CESFAM el cumplimiento de los estándares de integridad, las buenas prácticas y su compromiso con la transparencia establecidos en el Marco Ético y de Conducta, en el Modelo de Prevención de Delitos y en el Reglamento Interno de Funcionamiento. Asimismo, reconoce estar en conocimiento de la normativa contenida en el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad del CESFAM, aplicable a todos sus trabajadores, razón por la cual se compromete a colaborar con su cumplimiento en lo que le corresponda. Adicionalmente, CERO se compromete a informar al Encargado de Prevención de Delitos del CESFAM sobre cualquier conducta que pudiese ser constitutiva de alguno de los delitos contemplados en la referida ley, a aportar todos los antecedentes que sean de su conocimiento sobre tal conducta, a colaborar con la investigación que se lleve a cabo para esclarecer los hechos y a adoptar todas las medidas necesarias para evitar eventuales perjuicios al CESFAM.

El incumplimiento de cualquiera de las referidas obligaciones facultará al CESFAM a ponerle término inmediato y unilateral al Contrato, sin derecho a indemnización por esa causa y sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales que correspondan.

DÉCIMO: La invalidez o ineficacia de cualquiera de las estipulaciones de este Acuerdo no afectará la validez y exigibilidad de las demás disposiciones del Acuerdo, las cuales permanecerán en pleno efecto y vigor.

El presente Acuerdo se otorga en dos ejemplares, quedando uno en poder de cada parte, el cual también deberá custodiarse, igual que todos los documentos sujetos al mismo.

DÉCIMO PRIMERO: la personería de LUIS FELIPE RODRIGUEZ BESA, cédula de identidad nacional N°15.637.897-6, para actuar en representación de BOTLAB SpA, consta en Modificación de Constitución de Sociedad de fecha 07 de marzo de 2024 del Registro de Empresa y Sociedades, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

La personería de don ERNESTO YAÑEZ SELAMÉ para representar al Servicio de Salud Araucanía Norte como su Director Titular, consta de Decreto Supremo número tres, de cuatro de enero de dos mil veintidós, emanado del Ministerio de Salud.

La personería de don JOSE LUIS BUSTAMANTE OPORTO, para representar a la Municipalidad de Angol, consta en Decreto Alcaldicio N° 3268/85 de fecha 25 de septiembre de 2024, documentos que no se insertan por ser conocidos y aceptados por las partes.

Las Partes suscriben el presente documento a través de una plataforma de firma electrónica simple, y acuerdan que este documento es la copia original y que les vincula legalmente. Las Partes recibirán un e-mail cuando este documento haya sido firmado y formalizado por las mismas, sirviendo como prueba de su completa validez legal"

2. **DÉJESE CONSTANCIA** que el convenio que por este acto se aprueba, tiene efecto retroactivo, de conformidad al artículo 52° de la Ley N° 19.880.
3. **TÉNGASE PRESENTE** que este convenio rige igualmente para el Cecosf el Retiro, atendido que depende de la misma Municipalidad de Angol y depende administrativamente del Cesfam Piedra del Águila.
4. **REMÍTASE**, una copia de la presente resolución exenta a BOTLAB SPA y a la Municipalidad de Angol.

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE



DISTRIBUCIÓN:

- BOTLAB SPA, GENERAL DEL CANTO 50, OFICINA 301, PROVIDENCIA, SANTIAGO.
- MUNICIPALIDAD DE ANGOL (1)
- DSM M. ANGOL (1)
- CESFAM PIEDRA DEL ÁGUILA (1)
- OF. PARTES (1)

PANEL:

- SUBDIRECCIÓN DE RECURSOS FÍSICOS Y FINANCIEROS
- DPTO. DE ATENCIÓN PRIMARIA SSAN.
- DPTO. FINANZAS SSAN
- DPTO JURIDICO SSAN
- AUDITORIA SSAN

ACUERDO DE COLABORACIÓN

"CONFIRMACIÓN DE CITAS MÉDICAS, IMÁGENES Y PROCEDIMIENTOS"

ENTRE

BOTLAB SpA.

Y

SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA NORTE - I. MUNICIPALIDAD DE ANGOL

En Santiago de Chile, a 27 de septiembre de 2024, entre, por una parte, **BOTLAB SPA**, RUT N° 76.726.197-7, debidamente representado por don Luis Felipe Rodríguez Beza, cédula de identidad N° [REDACTED] con domicilio para estos efectos en General Del Canto 50 oficina 301, comuna de Providencia, Santiago, en adelante "**CERO**"; y, por la otra, el **SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA NORTE**, persona jurídica de derecho público, RUT N° 61.955.100-1, representado por su Director Titular, don **ERNESTO HORACIO YAÑEZ SELAMÉ**, cédula de identidad N° [REDACTED] ambos con domicilio en calle Ilabaca N° 752 de la comuna de Angol, en adelante indistintamente "el Servicio" y la **ILUSTRE MUNICIPALIDAD DE ANGOL**, corporación autónoma de derecho público, R.U.T. N° 69.180.100-4, domiciliada en calle Pedro Aguirre Cerda N° 509, comuna de Angol, representada por su Alcalde don **JOSE LUIS BUSTAMANTE OPORTO**, de ese mismo domicilio, en adelante la "Municipalidad", todos los comparecientes, como las "Partes", vienen en celebrar el presente Acuerdo de Colaboración (o Prueba de Concepto).

El presente acuerdo define los servicios que CERO prestará de manera gratuita al CESFAM PIEDRA DEL ÁGUILA, de ahora en adelante indistintamente "El CESFAM", por el período indicado en el punto 6 de este Acuerdo. A continuación, se presentan las definiciones y posteriormente el detalle de los servicios.

1. ANTECEDENTES:

Con motivo de las nuevas TIC's desarrolladas en el siglo XXI y con el objeto de mejorar la adherencia de los pacientes a sus citaciones para consultas médicas, la RISS del Servicio de Salud Araucanía Norte compuesta por los 7 hospitales y los demás establecimientos de atención primaria, como el CESFAM Piedra del Águila, busca implementar un sistema de contactibilidad de pacientes utilizando IA, a fin de realizar un agendamiento de horas más óptimas y coetáneamente reducir los niveles de NSP en los establecimientos de la red.

Dentro de las premisas anteriores, el E-Sissan, es un sistema informático de registro de atención de pacientes de propiedad del Servicio de Salud Araucanía Norte, el cual es alimentado mediante el registro efectuado por los funcionarios de toda la red asistencial, entre los cuales se incluye el registro de los pacientes del CESFAM Piedra del Águila, los cuales se encuentran percapitados y registrados en la salud municipal, por lo cual, son usuarios municipales.

Bajo dicho contexto, corresponde que el presente convenio sea suscrito por la I. Municipalidad de Angol, como responsable de los pacientes y usuarios de salud municipal del CESFAM Piedra del Águila y por el Servicio de Salud Araucanía Norte, como propietario del sistema electrónico de registro de pacientes E-Sissan.

2. DEFINICIONES:

- **“Usuario”**: Es la persona natural que es capaz de recibir mensajes por algún medio determinado. En este caso, el medio determinado es algún dispositivo electrónico con conexión a internet que pueda ejecutar la aplicación WhatsApp (**“Dispositivo”**).
- **“Agente Virtual”**: Es un software o programa computacional propiedad de CERO que es capaz de enviar y recibir mensajes desde una fuente externa, comportándose como un Usuario.
- **“Interacción”**: Una interacción es un intercambio de mensajes entre el Agente Virtual de CERO y un Usuario. Una Interacción se materializa con el envío de un mensaje inicial de parte del Agente Virtual hacia el Dispositivo del Usuario. Cada Interacción puede contemplar cero o más “mensajes de insistencia”, que se envían en caso de no recibir respuesta del Usuario tras un período determinado. Tras recibir respuestas del Usuario, la Interacción luego contempla una serie de mensajes que se define a partir de cada Servicio. Una Interacción tiene una duración variable que depende de las respuestas recibidas y de lo acordado inicialmente en cada uno de los Servicios.
- **“Interacción Efectiva”**: Interacción enviada que contemple al menos un mensaje del Usuario en respuesta al mensaje inicial. Notar que este mensaje no necesariamente puede manifestar una intención determinada.
- **“API REST”**: *Application Programming Interface with Representational State Transfer*, o API REST, es un software que permite la conexión y consulta de datos de manera estructurada, mediante otros programas o softwares para realizar la conexión de manera automatizada.
- **“Servidor SFTP”**: un servidor *Secure File Transfer Protocol* o servidor SFTP es un servidor destinado para la transferencia de archivos mediante un protocolo que cifra o encripta la comunicación entre cliente y servidor, para efectos de seguridad de la información.

3. SERVICIO PRINCIPAL:

a) **Confirmación de CITAS MÉDICAS, IMÁGENES Y PROCEDIMIENTOS:**

El objetivo de este servicio es detectar la intención de confirmación, anulación o reagendamiento de citas médicas (las **“Citas”** o la **“Cita”**) en una Interacción de un Usuario con el Agente Virtual de CERO. Con esta información, el servicio de

- Registro y configuración de WhatsApp Business Account.
- Registro y validación mensaje template HSM.
- Setup software.
- Integración software para coleccionar datos y modificar estados de cita.

5. SERVICIO DE SOPORTE:

Por otra parte, los Servicios cuenta con un servicio de soporte (el "**Soporte**") que incluye las siguientes características:

- Tiempo de respuesta 48 horas
- Canales: Correo electrónico
- Disponibilidad: lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.

6. DURACIÓN DE LOS SERVICIOS:

Los Servicios tendrán la duración de un mes extensible hasta tres meses (desde que el servicio se encuentre activo) en caso de que el CESFAM y CERO así lo acuerden.

7. TÉRMINOS ESPECIALES APLICABLES A LOS SERVICIOS:

7.1. DASHBOARD.

7.1.1: Dashboard. Como parte de la prestación de los Servicios pondrá a disposición del CESFAM una plataforma o dashboard (el "**Dashboard**") para que éste último pueda supervisar u obtener reportería en relación con los Servicios.

7.1.2: Usuario y Clave: CERO facilitará al CESFAM un código de usuario y su respectiva clave para entrar en el Dashboard y acceder a sus funcionalidades.

Con el código de usuario se podrá acceder desde cualquier terminal del CESFAM al Dashboard.

7.2. SEGURIDAD.

Para resguardar la seguridad de la información que sea intercambiada por las Partes a causa del Contrato, como así también la continuidad de los Servicios contratados, CERO mantiene un plan de resguardo de datos, respaldo, continuidad y seguridad relativo a los Servicios contratados.

Asimismo, CERO:

- a. Utiliza la tecnología Secure Sockets Layer (SSL), para mantener una conexión a Internet segura, y de esta forma proteger la información que se envíe entre dos sistemas, y así, impedir que alguna persona no autorizada lea o modifique cualquier dato que se transfiera.
- b. Conservar separados los ambientes de desarrollo y prueba de los Servicios contratados, respecto del ambiente de producción.

CERO no responderá de ningún incidente de seguridad, salvo que el mismo provenga de su culpa o dolo.

8. COSTOS ASOCIADOS A LOS SERVICIOS:

El servicio es un Piloto (o Prueba de Concepto) y por lo tanto no tiene costo alguno para el CESFAM.

9. ACUERDO DE CONFIDENCIALIDAD:

Anexo a este Acuerdo se encuentra un Acuerdo de Confidencialidad que será firmado por ambas partes.

10. PERSONERÍA:

La personería de LUIS FELIPE RODRIGUEZ BESA, cédula de identidad nacional N° [REDACTED] para actuar en representación de BOTLAB SpA, consta en Modificación de Constitución de Sociedad de fecha 07 de marzo de 2024 del Registro de Empresa y Sociedades, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.

La personería de don ERNESTO YAÑEZ SELAMÉ para representar al Servicio de Salud Araucanía Norte como su Director Titular, consta de Decreto Supremo número tres, de cuatro de enero de dos mil veintidós, emanado del Ministerio de Salud.

La personería de don JOSE LUIS BUSTAMANTE OPORTO, para representar a la Municipalidad de Angol, consta en Decreto Alcaldicio N° 3268/85 de fecha 25 de septiembre del 2024, documentos que no se insertan por ser conocidos y aceptados por las partes.

Las Partes suscriben el presente documento a través de una plataforma de firma electrónica simple, y acuerdan que este documento es la copia original y que les vincula legalmente. Las Partes recibirán un e-mail cuando este documento haya sido firmado y formalizado por las mismas, sirviendo como prueba de su completa validez legal.

LUIS FELIPE RODRIGUEZ BEZA
p.p. BOTLAB SPA

ERNESTO YAÑEZ SELAMÉ
DIRECTOR
SERVICIO DE SALUD ARAUCANÍA
NORTE

JOSE LUIS BUSTAMANTE OPORTO
ALCALDE (S)
MUNICIPALIDAD DE ANGOL