

**RESOLUCIÓN EXENTA Nº 624 / 2020**

**MAT.:** Dispone llamado a Licitación Pública ID 1477-4-LQ20 para contratación del servicio tecnológico de contact center multicanal para la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana y Aprueba Bases Administrativas, Técnicas y Anexos. Aprueba.

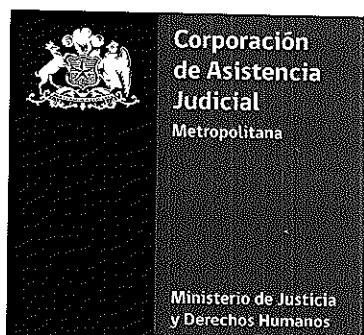
**FECHA:** 10 de febrero de 2020.

**VISTO:**

La ley 17.995 que creó la Corporación de Asistencia Judicial R.M.; las facultades que me confiere el decreto con fuerza de ley Nº 995, de 1981, del Ministerio de Justicia, que aprobó los Estatutos de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana; lo dispuesto en Sesión de Consejo Directivo de 02 de Agosto de 2019, que designó Director General, reducida a escritura pública con fecha 03 de Septiembre de 2019 ante la Notario Público de Santiago doña Claudia Gómez Lucares; en la Resolución Exenta Nº 45 de 2013 y sus modificaciones que establecen el orden de subrogación para el empleo de Director General; la ley 19.886 y su Reglamento aprobado por el decreto Nº 250 de 2004 del Ministerio de Hacienda; la Resolución Exenta Nº 1565 de fecha 30 de junio del 2003, que dispone la incorporación al sistema de información de compras y contrataciones públicas de la Corporación de Asistencia Judicial R.M.; la Ley Nº 21.192 de presupuestos del Sector Público para el año 2020; y en la Resolución Nº 8 de 2019 de la Contraloría General de la República que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón;

**CONSIDERANDO:**

1º Que, la Corporación de Asistencia Judicial R.M. es un servicio público descentralizado y sin fines de lucro, cuya misión es proporcionar orientación y asesoría jurídica a todas las personas que así lo requieran y patrocinar judicialmente de manera profesional y gratuita a quienes no cuenten con los recursos económicos para hacerlo. Asimismo se proporcionan los medios para que los egresados y licenciados en Ciencias Jurídicas y Sociales puedan realizar su práctica profesional, para optar al título profesional de Abogado.



2° Que, en este contexto, la Corporación tiene dependencias y Centros de Atención Jurídico Sociales ubicados en las Regiones Metropolitana, del Libertador Bernardo O'Higgins, del Maule y de Magallanes y la Antártica Chilena.

3° Que, dentro de los lineamientos generales de la Corporación, se encuentra garantizar el acceso a la justicia para todos aquellos que no pueden procurársela por sus propios medios sin distinción y proporcionando los medios jurídicos, materiales y de infraestructura para una digna y oportuna atención

4° Que, la obligación de proporcionar y garantizar el acceso a la justicia para todos aquellos que no pueden procurársela, comprende la obligación de la Corporación de utilizar con este propósito todos los medios materiales y tecnológicos disponibles para orientar y proporcionar información a los beneficiarios de la Corporación.-

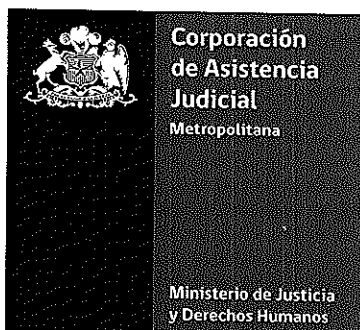
5° Que, en este orden de ideas, la Corporación ha desarrollado diversos canales de comunicación y de transmisión de la información relativa a las diversas gestiones realizadas para el cumplimiento de su objetivo institucional de garantizar el acceso a la justicia.

6° Que, en el marco del desarrollo de estos canales de comunicación, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana mantiene el servicio de contact center multicanal para prestar la debida orientación y transmitir una adecuada información acerca del estado de tramitación de las gestiones que se desarrollan en beneficio de los usuarios de la Corporación.-

7° Que, siempre con la finalidad de mejorar los canales de comunicación entre público, beneficiarios y la Corporación, se hace necesario la utilización del servicio de contact center multicanal, entendiéndose que el **CONTACT CENTER** es una herramienta de comunicación que integra varios canales de atención no presencial, para la emisión y recepción de información como un centro de administración interactivo entre una o más instituciones y sus usuarios y entre unidades especializadas de dicha Institución, lo que permite mayor accesibilidad y eficiencia en la resolución de la atención que se entrega hacia los usuarios de la Corporación de Asistencia Judicial R.M.

8° Que, de esta forma, con el servicio de contact center multicanal, la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana consolida su objetivo institucional de garantizar el acceso a la justicia de todas las personas que nos pueden proporcionársela por sí misma, entregándoles orientación e información de manera no presencial.

9° Que el servicio requerido no se encuentra disponible en el Catálogo Electrónico de Convenios Marcos-.



**10°** Que, en conformidad a lo indicado por el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N° 71 de 2020, del Departamento de Finanzas existen los fondos necesarios para proceder a la contratación;

## **RESUELVO:**

**1° APRUÉBANSE**, las Bases Administrativas, Bases Técnicas y Anexos de la Licitación Pública ID 1477-4-LQ20 para la contratación del Servicio de Contact Center Multicanal de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, las cuales regularán los derechos y obligaciones de las partes en el proceso de adquisición mediante Licitación Pública que se autoriza mediante la presente Resolución y cuyo texto se inserta a continuación:

### **BASES ADMINISTRATIVAS LICITACIÓN PÚBLICA ID 1477-4-LQ20 PARA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO TECNOLÓGICO DE CONTACT CENTER MULTICANAL PARA LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA.**

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, en adelante LA CORPORACIÓN, de conformidad con las normas establecidas en la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestaciones de Servicios y su Reglamento, llama a todas las personas naturales y jurídicas a participar en la Licitación Pública para la contratación del Servicio Tecnológico de Contact Center Multicanal para la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

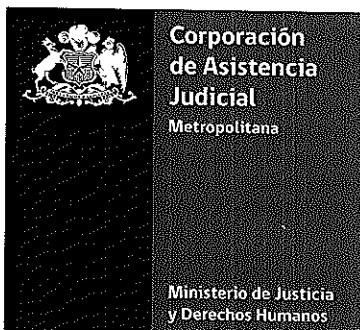
#### **1. ANTECEDENTES GENERALES**

##### **1.1 Antecedentes Básicos del organismo demandante**

Razón Social : CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL R.M.  
Unidad de Compras : Departamento de Administración. Dirección General.  
RUT : 70.786.200-9  
Dirección : Huérfanos 626.  
Comuna : Santiago.  
Región en la que se genera la compra: Región Metropolitana

##### **1.2 Antecedentes Administrativos**

Número de Adquisición : **1477-4-LQ20**  
Nombre de la Licitación : Contratación del Servicio Tecnológico de Contact Center Multicanal para la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.



Tipo de contratación : Licitación Pública menor a 2000 UTM, sin trámite de toma de Razón de la Contraloría General de la República.

Tipo de Adjudicación : Simple, sin emisión automática de orden de compra.

Presupuesto \$113.400.000.- IVA incluido, monto referencial por todo el periodo de vigencia del contrato (36 meses).

Presupuesto 2020: \$25.200.000.- (8 meses)

Presupuesto 2021: \$37.800.000.- (12 meses)

Presupuesto 2022: \$37.800.000.- (12 meses)

Presupuesto 2023: \$12.600.000.- (4 meses)

Cabe señalar que el pago de los servicios de los años 2021, 2022 y 2023 se encuentran sujetos a la disponibilidad presupuestaria establecida en las respectivas leyes de presupuesto.

Etapas de Apertura : Una etapa.

Duración del contrato : 36 meses.

### 1.3 Línea de Producto

Para efectos de la presente licitación, se ha definido una única línea de producto, de acuerdo a lo indicado en el siguiente cuadro:

LÍNEA	NOMBRE DE LA LÍNEA DE PRODUCTO	COBERTURA
1	Contratación de Servicios Tecnológicos de Contact Center Multicanal para la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana. El servicio comprende implementación y soporte para 16 posiciones como mínimo. (1 posición para jefe de plataforma y 15 posiciones para asesores).	Agustinas N° 1419 Santiago.

### 2. OBJETO

Contratar e implementar el servicio de Contact Center Multicanal para la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana en las Dependencias de la Dirección General, con equipamiento de tecnología de última generación, administración remota y centralizada, que permita asegurar la continuidad operacional ininterrumpida del servicio. El servicio requerido comprende implementación y soporte para 16 posiciones como mínimo.

### 3. ETAPAS Y PLAZOS

Los plazos que se establecen en el presente proceso de licitación son de días corridos, salvo que las presentes Bases de Licitación, expresamente mencionen días hábiles. No obstante, todo plazo que venciere en día inhábil, se considerará ampliado hasta el día siguiente hábil.

El día de publicación de la presente Licitación Pública se entiende como "día cero". Se entenderá, además, que son días inhábiles los sábados, domingos y feriados. Con todo, el plazo de cierre para la recepción de ofertas no podrá

vencer en días inhábiles ni en un día lunes o en un día siguiente a un día inhábil, antes de las quince horas.

Las etapas y plazos de la presente licitación son los que se exponen a continuación:

ETAPA	PLAZO
PUBLICACIÓN DEL PROCESO DE LICITACIÓN	Hasta las 24 horas después de la total tramitación de la presente Resolución, en la página del portal <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>
INICIO DE CONSULTAS	Desde el día de la publicación en el Sistema <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>
CIERRE RECEPCIÓN DE CONSULTAS	Al 7 <sup>mo</sup> día corrido desde la publicación de la licitación
VISITA EN TERRENO	Al 5 <sup>to</sup> día corrido desde la publicación de la licitación
PUBLICACIÓN DE RESPUESTAS	Hasta el 10 <sup>mo</sup> día corrido siguientes al cierre de las consultas de los Proveedores.
CIERRE DE RECEPCIÓN DE OFERTAS	Al 15 <sup>vo</sup> día desde la publicación en el sistema de <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>
ENTREGA DE GARANTÍA DE SERIEDAD DE OFERTAS	Mismo día del cierre de recepción de ofertas, hasta las 16:00 hrs. en la Oficina de Partes de la Corporación.
APERTURA DE OFERTAS	Al día siguiente del cierre de la recepción de ofertas.
ADJUDICACIÓN	A más tardar a los 10 días corridos desde el cierre de la recepción de las ofertas
REUNIÓN INICIAL	A más tardar a los 10 días corridos desde la adjudicación de la licitación
ENTREGA GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO	A los 10 días hábiles desde la adjudicación de la licitación
FIRMA DE CONTRATO	A más tardar a los 20 días corridos desde la adjudicación de la licitación.

***Cabe señalar que en el evento que se amplíe el plazo correspondiente a una de las etapas antes descritas, de acuerdo a lo señalado en el subtítulo 6.3 denominado "Modificaciones" de las Bases Administrativas, las fechas de vencimiento de los plazos consecutivos se verán modificadas en la misma cantidad de días.***

#### **4. PARTICIPANTES DE LA LICITACION**

Podrán participar en esta licitación pública las personas naturales, jurídicas o las uniones temporales de proveedores, chilenas o extranjeras que, cumpliendo los requisitos señalados en las presentes bases, presenten sus ofertas en la oportunidad y forma establecida en las mismas.

No podrán participar en la presente licitación los oferentes que, al momento de presentación de la oferta, hayan sido condenados por prácticas anti sindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, o por delitos concursales establecidos en el Código Penal, dentro de los dos años anteriores conforme con lo dispuesto en el artículo 4º, inciso primero, parte final, e inciso sexto, de la Ley N° 19.886.

Los oferentes deberán firmar una *Declaración Jurada Simple de Inhabilidades*, la cual se encuentra contenida en el Anexo N° 2 de las presentes Bases.

#### **5. DE LAS BASES**

##### **5.1 Publicación**

Los archivos que contienen el texto de las presentes Bases Administrativas, Técnicas y sus Anexos, se encontrarán disponibles en el Portal Mercado Público, a contar de la fecha estipulada en el Título N° 3, denominado *Etapas y Plazos* de las Bases Administrativas.

##### **5.2 Legislación Aplicable**

La presente licitación se regirá de acuerdo a las disposiciones de la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento, contenido en el Decreto Supremo de Hacienda N° 250/2004 y sus modificaciones posteriores.

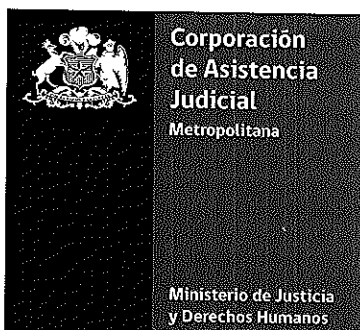
Igualmente las obligaciones que contraiga el adjudicatario de la presente Licitación, se regirán por el ordenamiento jurídico Chileno y por los instrumentos, que a continuación se detallan, estableciéndose el siguiente orden de prelación:

- a) Ley 19.866 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento.
- b) Bases de Licitación y Anexos.
- c) Respuestas y aclaraciones de las Bases Técnicas y/o Administrativas, y sus modificaciones, en la eventualidad de haberse formulado.
- d) Resolución de Adjudicación.
- e) Oferta del adjudicatario.
- f) Contrato.
- g) Orden de Compra

#### **6. CONSULTAS, ACLARACIONES Y MODIFICACIONES**

##### **6.1 Recepción de Consultas**

Todo oferente que requiera una aclaración ya sea de carácter técnico, administrativo y/o económico, podrá formular preguntas dentro del periodo indicado en el Título N° 3 denominado *Etapas y Plazos* de las presentes Bases. Las respuestas se pondrán a disposición de **todos los oferentes interesados**,



a través del **Sistema de Mercado Público**, dentro del plazo indicado en el mismo título, y pasarán a formar parte integrante de las Bases de la presente licitación para todos los efectos legales.

Se entiende que las respuestas contribuyen a determinar el alcance y sentido de las Bases Administrativas, Técnicas y Anexos, según sea su naturaleza, por lo que deben ser consideradas por los oferentes para la presentación de sus ofertas.

## 6.2 Aclaraciones

**LA CORPORACIÓN** podrá, asimismo, efectuar de oficio, aclaraciones respecto de la presente licitación, junto con las respuestas a las consultas que efectúen los oferentes.

En ningún caso mediante el procedimiento de aclaraciones se podrán modificar las Bases que rigen la presente licitación pública.

## 6.3 Modificaciones

Las modificaciones que **LA CORPORACIÓN** determine efectuar a las Bases de Licitación, podrán realizarse sólo hasta antes de la fecha indicada para el cierre de recepción de ofertas y deberán ser aprobadas mediante Acto Administrativo de **LA CORPORACIÓN** totalmente tramitado, fijando un nuevo plazo prudencial para que los oferentes interesados puedan conocer y adecuar su oferta a tales modificaciones, de conformidad en lo estipulado en el artículo 19 del Reglamento N°250/2004, de la Ley N°19.886.

## 7. DE LA PRESENTACION DE LAS OFERTAS

### 7.1 Requisitos

El oferente deberá ingresar su propuesta técnica, económica y administrativa en formato electrónico a través del Sistema del Portal Mercado Público, debiendo cumplir con todos y cada uno de los requisitos, tanto de forma como de fondo. No se recibirán ofertas que no hayan sido ingresadas a través del Sistema de Información del Portal Mercado Público.

La sola circunstancia de presentar una propuesta para esta licitación, implica que el respectivo oferente ha analizado las Bases Administrativas, Bases Técnicas y Anexos, sus modificaciones, aclaraciones y respuestas a las preguntas de la licitación, si las hubiere, con anterioridad a la presentación de su oferta, y que manifiesta su conformidad y aceptación sin ningún tipo de reservas ni condiciones, a las estipulaciones contenidas en estas bases.

### 7.2 Vigencia de la Oferta

El oferente debe indicar expresamente en su oferta el período de vigencia de la misma, la que no podrá ser inferior a **90 días** corridos contados desde la fecha de Cierre de Recepción de Ofertas, señalado en el portal Mercado Público.

La oferta que no cumpla a lo menos con dicho período de vigencia, no será evaluada y será declarada inadmisibles. En caso de no indicar plazo alguno se

entenderá que la oferta cumple con la vigencia solicitada, incluida la prórroga si resultare procedente, en conformidad al párrafo siguiente.

Si dentro del plazo antes descrito, por motivos de fuerza mayor, **LA CORPORACIÓN** se viera impedida de realizar la adjudicación, podrá solicitar una prórroga de la vigencia de la oferta, a través del portal Mercado Público, antes de la fecha de término de vigencia de la misma, por un plazo máximo de **90 días** corridos contados desde la fecha de la solicitud de prórroga. En tal caso, el oferente deberá prorrogar igualmente su garantía de seriedad de la oferta por un plazo no inferior al de la prórroga.

Si alguno de los oferentes no aceptase efectuar la prórroga solicitada, se entenderá que ha desistido de su oferta, en cuyo caso se procederá a la devolución de la garantía de seriedad de la oferta.

### 7.3 Antecedentes Administrativos

Al momento de presentar su oferta, el oferente deberá completar la información requerida a través de los Anexos Administrativos, contenidos en el sitio [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), que se indican a continuación:

- Anexo N° 1
- Anexo N° 2
- Anexo N° 3
- Anexo N° 4
- Anexo N° 5

### 7.4 Antecedentes Técnicos

A su vez, el oferente deberá ingresar la información técnica requerida a través de la opción "Anexos Técnicos" del sitio [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), que se indican a continuación:

- Propuesta Técnica en formato propio (debe incluir fichas técnicas de los equipos ofertados).
- Carta Gantt implementación del servicio en formato propio.

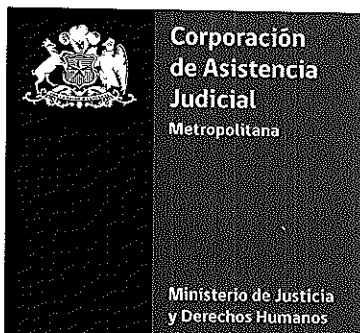
### 7.5 Antecedentes Económicos

Asimismo, el oferente deberá completar la información económica requerida en los Anexos Económicos dispuestos en el sitio [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) que se indican a continuación:

- Anexo N° 6, "OFERTA ECONÓMICA"

Cabe mencionar que al momento de presentar su oferta, el oferente deberá ingresar los valores totales netos y brutos, en pesos, de acuerdo a lo indicado en el Anexo N°6, con objeto de evaluar el precio bruto del servicio, que en definitiva será el precio que **LA CORPORACIÓN** pagará por el servicio adjudicado. Se establece que los valores netos, se solicitan en virtud de las disposiciones vigentes que regulan el funcionamiento del Portal Mercado Público. Los oferentes deben considerar en su propuesta económica todos los gastos involucrados, incluidos los de personal, remuneraciones, pagos previsionales, materiales, servicios, equipos, permisos, traslados, derechos, impuestos,





distribución y en general, todo cuanto implique un gasto para el cumplimiento del servicio, sea éste directo, indirecto o a causa de él. Los costos en que incurra el oferente, derivados de la presentación de la propuesta, son de su exclusivo cargo y en el caso de no resultar adjudicada su oferta, no darán origen a indemnización alguna.

En el evento que los oferentes no presenten los anexos indicados en los subtítulos 7.3 y 7.4 precedentes, en el plazo establecido para la presentación de las ofertas, **LA CORPORACIÓN** podrá requerirlos, aplicando lo dispuesto en el subtítulo 11.3 denominado "Criterio Cumplimiento de Requisitos de Presentación de Oferta".

### **8. ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA**

**LA CORPORACIÓN** podrá declarar inadmisibles toda propuesta que no se ajuste a lo dispuesto en las Bases de Licitación. Asimismo, **LA CORPORACIÓN** **declarará inadmisibles** toda propuesta que no cumpla con la presentación de la Garantía de Seriedad de la Oferta, en las condiciones indicadas en el Subtítulo 8.1 denominado *Garantía de Seriedad de la Oferta*, y con la presentación de las *Fichas Técnicas* de los equipos contemplados en la propuesta del oferente.

### **9. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA**

El oferente deberá entregar en la Oficina de Partes de la Dirección General de **LA CORPORACIÓN**, ubicada en calle Agustinas N° 1419, comuna de Santiago, en el plazo establecido en el Título N°3 denominado *Etapas y Plazos*, una Boleta de Garantía Bancaria, Vale Vista, Certificado de Fianza, Póliza de Seguros de liquidación inmediata, Depósito a Plazo o cualquier otro instrumento que asegure el cobro de manera rápida y efectiva, **por un monto de \$2.000.000 (dos millones de pesos)**, tomado a la vista, con carácter de irrevocable y extendido en forma nominativa, según corresponda, a la orden de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana, RUT 70.786.200-9, con una vigencia no inferior a 90 días corridos contados desde la fecha de Cierre de Recepción de Ofertas, señalado en el Portal Mercado Público.

La garantía debe contener la siguiente Glosa: **"Para garantizar la seriedad de la oferta de la propuesta pública ID 1477-4-LQ20"**.

Esta garantía podrá presentarse en forma física o electrónica según corresponda. En los casos en que se otorgue de manera electrónica deberá ajustarse a la Ley N°19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.

La falta de presentación de garantía de seriedad de la oferta, en la oportunidad indicada en el Título N° 3 "*Etapas y Plazos*" de las presentes Bases e informada en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), o si su presentación es extemporánea, o si estuviere mal extendida, dará lugar al rechazo de la oferta en la etapa de apertura de ofertas.

Esta garantía se hará efectiva en los siguientes casos:

1. Desistimiento de la oferta dentro del período de validez exigido para la misma.
2. Retiro de la oferta una vez adjudicada.
3. Rechazo de la orden de compra.
4. Inhabilidad del proponente seleccionado para contratar con el Estado, de conformidad con lo dispuesto por el artículo 4º de la ley 19.886.
5. Falta de presentación de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, dentro del plazo estipulado en las presentes Bases.
6. Negativa a suscribir el contrato.
7. Falsedad de los antecedentes o del contenido de la oferta.
8. Falta de seriedad de los términos de la oferta, corroborado durante la evaluación de ofertas

### **9.1 Forma y Momento de Restitución de la Garantía de Seriedad de la Oferta**

La garantía de seriedad de la oferta será devuelta a partir del décimo día hábil, contado desde la notificación de la resolución que dé cuenta de la inadmisibilidad, desestimación o adjudicación de la presente Licitación.

Sin embargo, este plazo podrá extenderse, de conformidad al Título N° 14, denominado, *Facultad de Re adjudicación* de las presentes Bases Administrativas, en el caso que **LA CORPORACIÓN** haga uso de la facultad de adjudicar aquella oferta que le siga en puntaje a quien haya obtenido la mejor calificación, para el caso que este último desistiera de celebrar el respectivo contrato.

Si los oferentes no adjudicados no retiran sus garantías de seriedad de la oferta hasta la fecha de la vigencia de las mismas, **LA CORPORACIÓN** no se hace responsable por pérdidas o deterioros de dichos documentos.

Con todo, esta garantía sólo se devolverá a quien resulte adjudicado, una vez entregada la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato por el adjudicatario, y luego de ser aprobada por **LA CORPORACIÓN**.

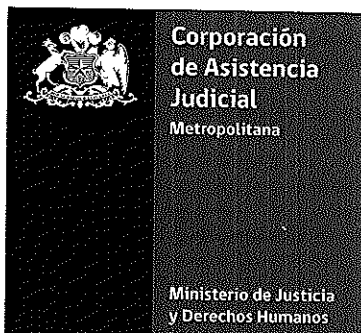
Para la devolución de las garantías correspondientes a proveedores no adjudicados, cada oferente deberá realizar la solicitud de restitución al correo electrónico [ntorres@cajmetro.cl](mailto:ntorres@cajmetro.cl), para que dicho requerimiento sea derivado al Departamento de Finanzas, quienes custodian las garantías.

## **10. APERTURA DE LAS OFERTAS**

El acto de apertura de la Licitación se realizará en una etapa, y se efectuará a través del Sistema de Información, en el cual se procederá a la aceptación o rechazo, mediante acta fundada de las ofertas, en el plazo y horario establecido en el Título N° 3, denominado *Etapas y Plazos* de las presentes Bases Administrativas.

No se contempla la asistencia presencial de los oferentes a este acto.

La aceptación de una oferta en el acto de apertura, solo determinará que aquella será evaluada técnica, económica y administrativamente por la Comisión



Evaluadora y conforme a los criterios de Evaluación contemplados en las presentes Bases de Licitación.

Las ofertas recibidas quedarán registradas en el Acta de Apertura Electrónica del sistema del Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)

## **11. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

### **11.1 Comisión Evaluadora**

La evaluación de las ofertas será realizada por una Comisión Evaluadora, que para su funcionamiento se conformará por los siguientes funcionarios públicos:

- a. Jefe (a) del Departamento de Informática.
- b. Coordinador de la Unidad Atención y Participación Ciudadana y Participación No Presencial.
- c. Jefe (a) Departamento de Administración.
- d. Jefe (a) Departamento Jurídico.

La Comisión será integrada por los funcionarios indicados precedentemente, y/o a quienes estos designen en su reemplazo, cuando dichos funcionarios se encuentren impedidos de integrarla.

La individualización de la Comisión Evaluadora se formalizará a través de la Resolución Exenta de Adjudicación del Director General de **LA CORPORACIÓN**. Los miembros de la Comisión, no podrán tener conflictos de intereses con los oferentes, de conformidad a la normativa vigente al momento de la evaluación y se publicará la declaración jurada respectiva en el portal Mercado Público, por cada miembro de la comisión.

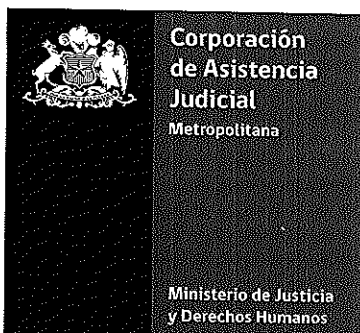
Los integrantes de la Comisión Evaluadora, deberán ser funcionarios públicos, internos o externos a **LA CORPORACIÓN**, de conformidad con lo dispuesto por el artículo N° 37 del Reglamento 250/2004, de la Ley N° 19.886. Excepcionalmente, y de manera fundada, podrán integrar esta comisión personas ajenas a la administración y siempre en un número inferior a los funcionarios públicos que la integren.

Además, a requerimiento del Director General de **LA CORPORACIÓN**, podrán participar en esta comisión, en calidad de asesores, hasta dos profesionales expertos, de conformidad con lo dispuesto por la norma citada en el párrafo precedente.

Serán funciones de la comisión evaluadora las siguientes:

- a) Verificar el cumplimiento de los requisitos mínimos exigidos en las presentes Bases de Licitación.
- b) Evaluar las Ofertas Técnicas y Económicas que se ajusten a las especificaciones de las presentes Bases.
- c) Presentar al Director General de **LA CORPORACIÓN** los resultados de la evaluación de las ofertas y proponer adjudicar, de acuerdo a los criterios de evaluación contemplados en las presentes Bases.

En el evento que la Comisión Evaluadora constate que alguna o todas las ofertas evaluadas exceden el presupuesto disponible, propondrá rechazar la(s) oferta(s)



presentada(s). En el evento que todas las ofertas recibidas superen el presupuesto disponible, **LA CORPORACIÓN** podrá declarar desierto el proceso licitatorio, mediante Resolución Fundada.

### **11.2 Errores, Omisiones y/o reclamos**

Una vez realizada la apertura electrónica de las ofertas, **LA CORPORACIÓN** podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de éstos no le confieran a tales oferentes una situación de privilegio respecto de los demás participantes, esto es, en tanto no se afecten los **Principios de Estricta Sujeción a las Bases y de Igualdad de los Oferentes**. **LA CORPORACIÓN** informará al resto de los oferentes de dicha solicitud, a través del Sistema de Información.

En caso que **LA CORPORACIÓN** solicitare a los oferentes que salven errores u omisiones formales, podrá hacer uso de la aplicación del Portal de Mercado Público denominada "Aclaración de Ofertas", para realizar consultas o solicitar información a los oferentes. Asimismo, en caso que al momento de realizar la apertura electrónica cualquiera de los oferentes hubiere incurrido en algún error u omisión formal, se solicitará que lo corrija a través de icono "Aclaración de Ofertas".

**LA CORPORACIÓN** podrá permitir la presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas, establecido en el Título N° 3 denominado *Etapas y Plazos*, de las Bases Administrativas, o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el periodo de evaluación.

El plazo que tendrá el oferente para salvar los errores u omisiones y para presentar certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido al momento de efectuar sus ofertas a través de la aplicación del Portal de Mercado Público denominada Foro Inverso, será de hasta 24 horas, contado desde la publicación de la solicitud.

Tanto las aclaraciones solicitadas por **LA CORPORACIÓN**, como sus respectivas respuestas, pasarán a formar parte integrante de las obligaciones del adjudicatario.

Se establece además que el mecanismo que tendrán los participantes para generar reclamos, será a través del módulo respectivo de **Gestión de Reclamos** de la página web a la que tiene acceso cada oferente en Mercado Público.

### **11.3 Proceso de Evaluación**

La Comisión Evaluadora deberá evaluar los antecedentes que constituyen la oferta, y rechazará las ofertas que no cumplan con los requisitos técnicos mínimos establecidos en las presentes Bases.

La evaluación de las ofertas se efectuará a través de un análisis económico y técnico de los beneficios y los costos presentes y futuros del bien y/o servicio

ofrecido. Para efectos del anterior análisis, **LA CORPORACIÓN** se remitirá a los criterios de evaluación definidos en el Título N° 12 denominado *Criterios de Evaluación*.

Será responsabilidad de los oferentes entregar toda la información requerida en las presentes Bases de Licitación, que permita a la Comisión Evaluadora una correcta evaluación de sus ofertas.

Para realizar la evaluación económica, se considerarán los precios brutos indicados por cada oferente en el **Anexo N° 6**, denominado *Oferta Económica*. No obstante lo anterior, para adjudicar la licitación se tendrá en cuenta el presupuesto máximo estimado indicado en las presentes Bases.

Durante el periodo de evaluación, **LA CORPORACIÓN** no podrá tener contacto con los oferentes, salvo para los efectos de requerir antecedentes y efectuar aclaraciones a través de la "Aclaración de Ofertas", según lo señalado en el Subtítulo N° 11.2 denominado *Errores y Omisiones*, quedando absolutamente prohibido cualquier otro tipo de contacto.

La Comisión Evaluadora asignará puntajes de acuerdo a los criterios de evaluación contemplados en el Título N°12 de las presentes Bases de Licitación.

## 12. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

**LA CORPORACIÓN** deberá evaluar las ofertas presentadas de acuerdo a los criterios de evaluación que a continuación se señalan:

### CRITERIO EVALUACIÓN TÉCNICA (40%):

Criterio	Porcentaje
Evaluación Técnica	40%
Evaluación Económica	50%
REQUERIMIENTOS Formales de la Oferta	10%

**LA CORPORACIÓN** revisará la propuesta técnica respecto al cumplimiento de los puntos mínimos requeridos en las presentes bases, aplicando las siguientes ponderaciones de acuerdo a cada factor, los cuales sumados darán origen al puntaje técnico final:

Ítem Evaluado	%	Ecuación	Descripción y/o asignación Puntajes	
Otros servicios adicionales	20	(Puntaje obtenido por el oferente)*20%	Entrega entre 5 – 8 Servicios adicionales de los especificados en las bases técnicas	100
			Entrega entre 1 – 4 Servicios adicionales de los especificados en las bases técnicas	50



			No entrega Otros Servicios adicionales de los especificados en las bases técnicas	0
Tiempo Soporte	20	(Puntaje obtenido por el oferente)*20%	El oferente presenta una capacidad de solución a requerimientos de soporte en menos de 1 hora.	100
			El oferente presenta una capacidad de solución entre 1 y 3 horas.	50
			No cumple con los plazos mínimos estipulados para soporte en las bases, o no presenta y/o detalla soporte de los equipos o servicios.	0

### CRITERIO EVALUACIÓN ECONÓMICA (50%)

#### OFERTA ECONÓMICA

(Representa el 50% de la evaluación total)

Evaluación obtenida de información proporcionada en el Anexo N°6 señalado en las bases.

Ítem Evaluado	%	Ecuación	Descripción y/o asignación Puntajes
Precio total del servicio (Según ANEXO N°6)	50	$((\text{Precio mínimo Ofertado}) / (\text{Precio Oferente Evaluado}) * 100) * 50\%$	Conforme al precio señalado en Anexo N°6. Oferta más económica obtendrá puntaje máximo de 100 puntos en este criterio.

### REQUISITOS FORMALES DE LA OFERTA (10%)

Ítem Evaluado	%	Descripción y/o asignación Puntajes	Puntaje
Cumplimiento de Requisitos formales de la Oferta	10	Acompaña todos los antecedentes solicitados en la oferta y no requiere aclaraciones	100
		Oferente salva errores u omisiones o acompaña certificados o antecedentes dentro del plazo otorgado por la Corporación.	50
		No acompaña antecedentes ni certificados que subsanen observaciones efectuadas, ni salva	0

		errores u omisiones, o subsana fuera de plazo	
--	--	---	--

### 13. Criterio de Desestimación de Ofertas

En caso que alguna oferta presente equipos que no cumplan con los requisitos técnicos mínimos exigidos, dicha oferta será **rechazada en la apertura de la licitación.**

Para verificar las características mínimas de los equipos, **LA CORPORACIÓN** revisará las fichas técnicas que deberá acompañar cada oferte junto a su propuesta técnica en formato propio, requerida en el punto 7.4 de las presente bases.

#### 13.1 Criterio de Resolución de Empates

En caso de empate se adjudicará al proponente que haya obtenido mayor puntaje en el factor denominado "Otros Servicios Adicionales" del criterio "Tiempo en Soporte"; y de persistir el empate, se adjudicará al oferente que haya obtenido mayor puntaje en la "Evaluación Económica". Si aun así persiste el empate, resolverá dicha situación Director General de la Corporación, en razón de la superior conveniencia para la institución.

### 14. ACTA DE EVALUACIÓN

Una vez concluido el proceso de evaluación, la Comisión Evaluadora confeccionará un Acta de Evaluación en la que dejará constancia, del puntaje final obtenido por cada una de las propuestas evaluadas.

Dejará constancia sobre las propuestas que no cumplen con los requisitos mínimos y en general, sobre cualquier hecho relacionado con el proceso de evaluación que le merezca comentar.

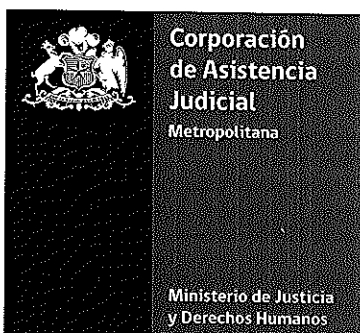
En atención a los criterios de evaluación, sus correspondientes puntajes y puntuaciones, la Comisión Evaluadora propondrá al Director General, adjudicar la oferta que resulte más ventajosa.

### 15. ADJUDICACIÓN O DECLARACIÓN DE DESERCIÓN DEL PROCESO

**LA CORPORACIÓN** adjudicará la propuesta más ventajosa, considerando los criterios de evaluación establecidos en las presentes Bases de Licitación, con sus correspondientes puntajes y ponderaciones, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 41 del Reglamento de la Ley N° 19.886.

La adjudicación se realizará mediante acto administrativo totalmente tramitado del servicio, cuya notificación se entenderá practicada luego de transcurridas 24 horas contadas desde que **LA CORPORACIÓN** publique en el Sistema de Información.

**LA CORPORACIÓN** no adjudicará la presente licitación a una oferta que no cumpla con las condiciones y requisitos establecidos en las presentes bases, ni



a ofertas que no emanen de quien no tiene poder suficiente para efectuarlas representando al respectivo oferente, sin perjuicio de la ratificación posterior que se realice en conformidad a la ley.

Una vez adjudicado el proceso de licitación, la contraparte técnica de **LA CORPORACIÓN** se contactará con el adjudicatario, para coordinar la Reunión de Inicio y la ejecución del servicio. Esta reunión se realizará en un plazo máximo de **10 días corridos**, contados desde la fecha de adjudicación. El objetivo de la reunión inicial es ajustar expectativas entre las partes, y fundamentalmente, discutir y establecer los hitos de control de la Carta Gantt del Plan de Implementación propuesto por el adjudicatario.

#### **16. FACULTAD DE READJUDICACIÓN**

**LA CORPORACIÓN** podrá, en caso que el adjudicatario se rehúse a suscribir el contrato, no lo haga en tiempo y forma, no entregue la garantía de fiel cumplimiento del contrato, se desista de su oferta, o sea inhábil para contratar con el Estado, de acuerdo a los términos de la Ley 19.886 y su Reglamento, adjudicar al oferente que le sigue en puntaje de acuerdo a la evaluación de las propuestas, quien deberá cumplir con las exigencias establecidas en las presentes Bases.

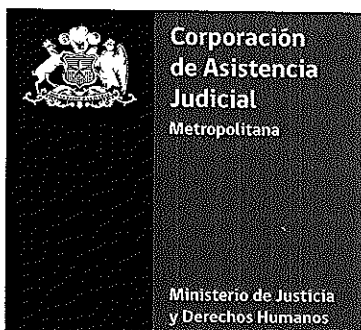
En el caso que se presenten respecto del proponente re adjudicado las mismas circunstancias descritas anteriormente, **LA CORPORACIÓN** podrá volver a re adjudicar y así sucesivamente, respecto de todos los oferentes que hayan reunido los requisitos para adjudicar.

El plazo que tendrá **LA CORPORACIÓN** para re adjudicar el presente proceso de licitación, será desde la fecha de notificación de la adjudicación en el portal Mercado Público hasta la fecha de suscripción del contrato.

#### **17. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

El adjudicatario, dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde el día siguiente de la notificación de la adjudicación, deberá presentar una caución o garantía de fiel cumplimiento del contrato, que podrá consistir en una boleta de garantía bancaria con carácter de irrevocable pagadera a la vista, vale vista, certificado de fianza o póliza de seguros sin liquidador y de ejecución inmediata, tomada por el oferente a nombre de **LA CORPORACIÓN**, con el objeto de garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones que emanan del contrato, garantizar el pago de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores del adjudicatario, así como para cubrir el pago de las multas que pudieran originarse durante la ejecución del contrato, en caso de ser procedente. Esta caución deberá ser extendida en forma nominativa, a la vista o de ejecución inmediata, y con el carácter de irrevocable a nombre de la **CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA**, RUT: 70.786.200-9, por un monto equivalente al **10%** del valor total del contrato, en pesos chilenos y su vigencia debe comprender todo el período de ejecución del contrato y deberá exceder en a lo menos 90 días corridos a la fecha de término





del respectivo contrato. La caución debe contener la siguiente glosa: **"Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de contrato adjudicado en el marco de la propuesta pública ID 1477-4-LQ20"**.

Si el adjudicatario no entregare la garantía de fiel cumplimiento de contrato, dentro de los 10 días hábiles siguientes, contados desde la notificación de la resolución de adjudicación, se tendrá por desistido de su oferta, y **LA CORPORACIÓN** procederá a hacer efectiva la garantía de seriedad de la misma y adjudicará a la segunda oferta más ventajosa según lo consignado en el Acta de Evaluación, de conformidad con lo establecido en el Título N°14 denominado *Facultad de Re adjudicación*, de las presentes Bases.

En caso que la ejecución de los servicios se prolongue más allá del plazo de vigencia inicial del contrato, el adjudicatario deberá reemplazar la garantía de fiel y oportuno cumplimiento con una anticipación de al menos 10 días hábiles a su vencimiento, por otra de las mismas características, y con una vigencia que exceda en a lo menos 90 días contados desde el término de la extensión de la vigencia del contrato.

En caso de no pago de las multas ejecutadas en virtud de los incumplimientos contractuales, **LA CORPORACIÓN** quedará facultada para hacer efectiva esta garantía, de conformidad a lo estipulado en el Título N°23 denominado *De las Sanciones y Multas*.

**LA CORPORACIÓN** podrá hacer efectiva la Garantía de Fiel cumplimiento de Contrato, cuando exista Término Anticipado de Contrato, imputable al adjudicatario, según se señala en el Título N° 21 de las presentes bases, denominado *Causales de Término Anticipado de Contrato*.

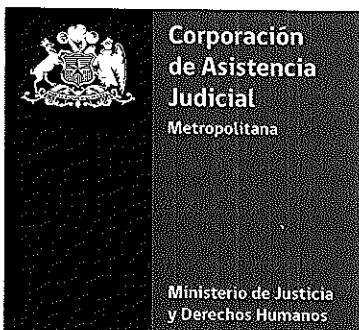
## **18. DEVOLUCIÓN DE LA GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO**

La Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato se restituirá una vez que transcurran los 90 días corridos contados desde la fecha de término del respectivo contrato y se encuentren cumplidas todas y cada una de las obligaciones emanadas del contrato.

## **19. REQUISITOS PARA CONTRATAR AL OFERENTE ADJUDICADO Del Registro de Chile Proveedores**

El oferente adjudicado que estuviere inscrito en el Registro de Chile Proveedores en calidad de *HABIL* para contratar con el Estado, y que tenga registrada la documentación en la viñeta documentos acreditados de dicho portal, no necesitará acompañar la documentación legal que se señala en este título, por encontrarse ya digitalizada en dicho registro. Sólo deberá acompañar aquella documentación legal que acredite sus actualizaciones entre la fecha de la inscripción en el registro y la de su selección, y un certificado de vigencia de la persona jurídica, según sea el caso.

Para la suscripción del contrato, el oferente adjudicado deberá encontrarse inscrito en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado, Chile Proveedores. Si no estuviere inscrito, deberá presentar la documentación legal



que se señala en este título, en la Oficina de Partes la Dirección Nacional de **LA CORPORACIÓN**, y deberá inscribirse en el registro de Chile proveedores, en un plazo de hasta **7 días hábiles**, contados desde la fecha de notificación de la adjudicación.

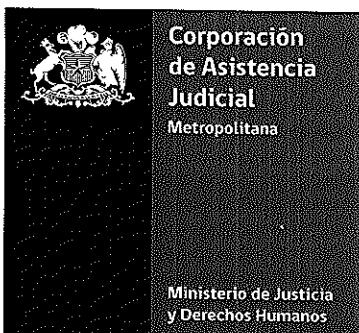
En caso de que el oferente adjudicado no entregare alguno de los documentos solicitados, dentro de plazo indicado, o se formularen reparos a alguno de ellos, **LA CORPORACIÓN** otorgará por correo electrónico, un plazo adicional de **3 (tres) días hábiles**, para completar la documentación y/o subsanar las observaciones, ya sea vía carta certificada o correo electrónico.

Si transcurrido este plazo, el oferente adjudicado no hace entrega de los documentos faltantes, no ha subsanado las observaciones que se le hubieren formulado y/o no se inscribe en el portal de Chile Proveedores, se procederá a realizar la re adjudicación según lo establecido en el Título N° 14, denominado *Facultad de Re adjudicación*, de las Bases Administrativas, o bien, podrá declarar desierta esta licitación.

Si el oferente adjudicado se encontrara en estado INHABIL en el registro de Chile Proveedores, deberá regularizar dicha situación en un plazo no superior a **7 días hábiles**, contados desde la fecha de notificación de la adjudicación.

#### **Documentación Legal Requerida tratándose de Personas Jurídicas**

- Copia de la escritura pública de su constitución o de sus estatutos, si se trata de una persona jurídica sin fines de lucro y de cada una de sus modificaciones, si las hubiera. En el caso que se trate de personas jurídicas constituidas o modificadas en conformidad a lo prescrito por la Ley N° 20.659 y su Reglamento, se acompañarán los documentos que en conformidad a esta ley acrediten su constitución o modificación.
- En el caso de tratarse de una Unión Temporal de Proveedores deberán acompañarse el documento que formaliza la unión en la forma prevista por el Artículo 67 Bis del D.S 250 del Ministerio de Hacienda que Aprueba Reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.
- Copia de la publicación del extracto en el Diario Oficial de la escritura de constitución de la sociedad y de cada una de sus modificaciones, si las hubiera. En el caso que se trate de personas jurídicas constituidas o modificadas en conformidad a lo prescrito por la Ley N° 20.659 y su Reglamento, se acompañarán los documentos que en conformidad a esta ley acrediten su constitución o modificación.
- Copia de la inscripción del extracto de la escritura social en el registro de comercio que corresponda y de cada una de sus modificaciones, si las hubiera. Si es una persona jurídica sin fines de lucro deberá adjuntar certificado de personalidad jurídica vigente otorgado por el Ministerio de Justicia, donde conste su actual Directorio. En el caso que se trate de personas jurídicas constituidas o modificadas en conformidad a lo prescrito por la Ley N° 20.659 y su Reglamento, se acompañarán los documentos que en conformidad a esta ley acrediten su constitución o modificación.



- Certificado de vigencia de la sociedad no superior a 30 días. En el caso de que se trate de una persona jurídica sin fines de lucro deberá adjuntar un certificado de personalidad jurídica vigente, otorgado por el Ministerio de Justicia, donde conste su actual directorio.
- Copia del Rut de la sociedad o de la persona jurídica.
- Documento en que conste la personería del representante legal, y su facultad para suscribir contratos, con vigencia no superior a 60 días.
- Copia Rut del representante legal.
- Declaración Jurada de no estar afecto a la prohibición para celebrar actos y contratos del Artículo 8 N° 2 y 10 de la Ley 20.393, contenida en el Anexo N° 2, denominada "*Declaración Jurada Simple del Oferente e Inhabilidades*".

#### **Documentación Legal Requerida tratándose de Personas Naturales**

- Fotocopia legalizada de la Cedula Nacional de Identidad.
- Iniciación de actividades en el Servicio de Impuestos Internos.

#### **Documentación Legal requerida tratándose de Uniones Temporales de Proveedores.**

- Escritura Pública donde consta la conformación de la Unión Temporal de Proveedores.
- Fotocopias legalizadas de iniciación de Actividades de todos los integrantes de la Unión Temporal de Proveedores.

## **20. CONTRATO Y ÓRDEN DE COMPRA**

### **De la Suscripción y Vigencia del Contrato**

El adjudicatario deberá suscribir un contrato que será redactado por **LA CORPORACIÓN**, el cual deberá ser aprobado a través del correspondiente acto administrativo.

La fecha de puesta en marcha de este servicio es el **01 DE MAYO DE 2020**.

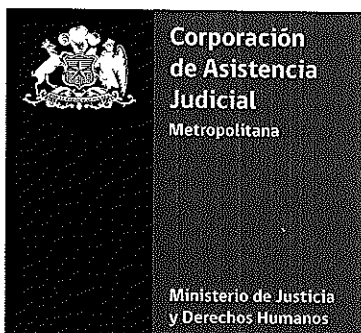
El contrato comenzará a regir una vez que se encuentre totalmente tramitado, y tendrá una vigencia de 36 meses.

No obstante lo anterior y por razones de buen servicio, las prestaciones podrán iniciarse con anterioridad a la fecha de la total tramitación del acto administrativo aprobatorio, pudiendo comenzar a prestarse desde la fecha de suscripción del contrato. En todo caso, el pago quedará supeditado a la total tramitación del acto administrativo aprobatorio señalado precedentemente.

### **Modificaciones Contractuales**

El contrato podrá ser modificado, previo acuerdo de las partes y siempre que no se alteren los elementos esenciales del mismo.

Su formalización se realizará a través de la suscripción del instrumento modificadorio correspondiente, aprobado por el respectivo acto administrativo totalmente tramitado.



Además, el contrato podrá prorrogarse, mientras se procede a un nuevo proceso de licitación pública, el cual no podrá superar los 3 meses. Además, debe cumplir con lo dispuesto en los párrafos precedentes y efectuarse dentro del periodo de vigencia del contrato.

En el evento, que la modificación implique un aumento en el valor del contrato, que en ningún caso podrá ser superior al **20%** del valor total del mismo, el adjudicatario deberá consignar una nueva Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, la cual deberá cumplir con las mismos requisitos estipulados en el Título N° 15, denominado "*Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato*", de las presentes Bases Administrativas.

## **21. FACTURACIÓN Y PAGO DEL SERVICIO**

### **Del Presupuesto**

El Servicio Tecnológico de Contact Center Multicanal para la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana contará con un presupuesto de \$113.400.000.- impuestos incluidos, para toda la duración del contrato. La mensualidad que oferte el proveedor adjudicado, se pagará por mes vencido previa certificación de recepción conforme de la Contraparte Técnica.

**LA CORPORACIÓN** pagará al adjudicatario por el servicio efectivamente prestado, de acuerdo al precio mensual Bruto Ofertado para el servicio integral, según lo indicado en el Anexo N°6 denominado *Oferta Económica*.

### **Reajustes anuales:**

No incluye reajustes

### **Forma de Pago**

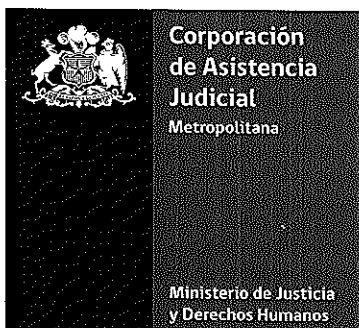
Una vez suscrito el contrato, **LA CORPORACIÓN** emitirá una Orden de Compra al mes por el monto del servicio adjudicado, durante los 36 meses de duración del contrato. El pago de los servicios se realizará en cuotas sucesivas por mes vencido mientras dure el contrato.

### **Facturación**

El adjudicatario deberá presentar la factura, en la Oficina de Partes de la Dirección General de **LA CORPORACIÓN**, ubicada en calle Agustinas N° 1419, comuna de Santiago, Región Metropolitana.

Junto con la factura el adjudicatario debe presentar informe técnico correspondiente al periodo facturado.

La Corporación se reserva poder solicitar, si así lo estimara, certificados emitidos por la Inspección del Trabajo competente o el Organismo pertinente, que acrediten que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales e indemnizatorias de todos y cada uno de los trabajadores que hubieran prestado servicios personales durante la ejecución del servicio contratado.



**LA CORPORACIÓN** se reserva la facultad de solicitar información adicional al adjudicatario, en cualquier tiempo, que le permita comprobar el debido cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales.

El pago de la factura se realizará en un plazo de 30 días contados desde su recepción. Para efectuar dichos pagos se requerirá la entrega del correspondiente Certificado de Recepción Conforme emitido por el Coordinador Técnico de la Unidad de Participación y Atención Ciudadana y Atención No Presencial.

## **22. CONTRAPARTE TÉCNICA**

Para efectos de la presente Licitación, y del correspondiente control del contrato, será contraparte técnica el Coordinador Técnico de la Unidad de Participación y Atención Ciudadana y Atención No Presencial, o los profesionales que dicha jefatura designe. Las funciones de la Contraparte Técnica comprenden:

- Coordinar y colaborar con el diseño del modelo de servicio a implementar como Contact Center Multicanal, asegurando los contenidos, procedimientos y flujos para un servicio centrado en la calidad de la información.
- Convocar a la Reunión de Inicio posterior a la adjudicación y coordinar su fecha de realización. Cabe señalar, que esta reunión será convocada dentro de los 8 días siguientes a la fecha de adjudicación.
- Establecer, en conjunto con el adjudicatario, en la reunión inicial, los hitos de control de avance del proceso de implementación, de acuerdo a las etapas planificadas en la carta Gantt del adjudicatario.
- Controlar el cumplimiento de los hitos de avance indicados en el punto precedente, y la ejecución del Plan de Contingencia, por parte del adjudicatario, cuando corresponda.
- Autorizar adecuaciones relativas a la carta Gantt del proceso de Implementación, y en general resolver situaciones contingentes no consideradas, siempre y cuando éstas no alteren la fecha de implementación del servicio, ni contravengan lo establecido en las presentes bases.
- Colaborar y asistir al adjudicatario con información necesaria para la prestación del servicio.
- Autorizar por escrito la instalación temporal o permanente de modelos de equipo distintos a los ofertados por el adjudicatario en su propuesta técnica, en el evento que se produzcan las situaciones previstas en el subtítulo 17.3 de las Bases Administrativas, y en el título 6.1 de las Bases Técnicas.
- Coordinar las capacitaciones a los usuarios.
- Autorizar los pagos conforme a los procedimientos internos de **LA CORPORACIÓN**.
- Registrar los incumplimientos que dan lugar a la aplicación de las sanciones que se estipulan en las presentes Bases.

- Informar al adjudicatario los incumplimientos técnicos detectados dentro de la operación del servicio.
- Y en general velar por la correcta y óptima prestación del servicio

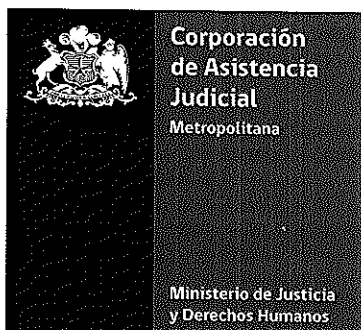
### 23. DE LAS SANCIONES Y MULTAS

#### Multas

Cuando el adjudicatario no cumpla con las obligaciones indicadas en las Bases de Licitación y/o el contrato, se procederá a cursar las multas respectivas, las cuales se señalan en el cuadro a continuación:

INFRACCION	SANCION	CRITERIO DE APLICACIÓN
a) Incumplimiento en la fecha de implementación del servicio, de acuerdo a lo dispuesto en el Punto 2 de las Bases Técnicas.	5 UTM	Por cada día hábil de atraso, con un tope 10 días hábiles. Posterior a este tope se considerará incumplimiento del contrato.
b) Incumplimiento de los parámetros y nivel de servicio	10 UTM	Pérdida del 10% o más del tráfico total del día en cuestión, producto de caída de servicio reportado oportunamente a soporte de proveedor y con ticket de respaldo de soporte Depto. Informática de la Corporación.  $\text{Total llamadas entrantes} = \left[ \frac{\text{Total llamadas entrantes registradas}}{\text{Tiempo operación}} \times \text{Tiempo caída de servicio} \right] + \text{Total llamadas entrantes registradas}$
c) Incumplimiento en las condiciones de soporte técnico requeridas para mantener los parámetros del servicio de acuerdo a lo especificado en las bases técnicas de la presente licitación.-	5 UTM	Por cada hora o fracción que supere los 30 minutos contados desde la solicitud a soporte y posterior al tiempo de soporte ofertado en las bases.

**Nota 1:** Las multas que se indican en el cuadro superior, tendrán un tope de cobro hasta el **15%** del valor anual del contrato.



**Nota 2:** Los días que se indican en el cuadro de multas, se entenderán como días hábiles.

**Nota 3:** El monto de las multas, se calculará con el valor de la UTM del día en que se produzca el incumplimiento.

### **Procedimiento de Aplicación de Sanciones y Multas**

Las multas que determine la Contraparte Técnica de **LA CORPORACIÓN**, serán emitidas a través de Resolución Exenta y notificadas por el Jefe del Departamento de Administración, mediante carta certificada dirigida al adjudicatario y en el caso de personas jurídicas al representante legal o bien al mandatario que éste haya designado para tal efecto, con copia al Departamento de Informática de la Dirección General de **LA CORPORACIÓN**.

No obstante a lo anterior, el Jefe del Departamento de Administración de **LA CORPORACIÓN**, podrá notificar incumplimientos que se detecten, en la instancia de los pagos de los servicios y aplicar las multas respectivas.

El Jefe del Departamento de Administración, ordenará notificar la resolución que dé cuenta de las infracciones constatadas por la Contraparte Técnica de **LA CORPORACIÓN**. En esta comunicación se deberán indicar los hechos constitutivos de la infracción, la fecha de ocurrencia y el monto de la multa a aplicar.

Notificada la resolución aludida precedentemente, el adjudicatario podrá presentar documentadamente descargos dentro del plazo de 5 (cinco) días hábiles contados desde dicha notificación ante el Director General.

Recibidos los descargos, éstos serán analizados para decidir si se aceptan o rechazan fundadamente a través de resolución fundada dentro del plazo de quince (15) días hábiles.

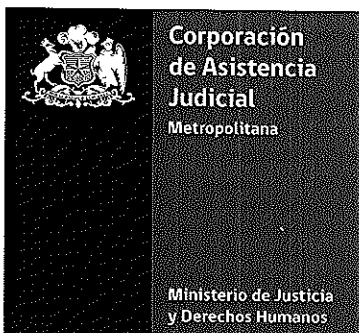
En el evento que el adjudicatario no haga uso de dicha facultad, el Director General de **LA CORPORACIÓN**, dictará una Resolución Exenta confirmando el o los incumplimientos y valor de la multa cursada. El incumplimiento será registrado en la Evaluación de Desempeño del Prestador.

Todas las notificaciones que deba efectuar **LA CORPORACIÓN** en el marco del presente procedimiento de aplicación de sanciones y multas, se practicarán mediante carta certificada con arreglo a lo dispuesto en el artículo 46 de la Ley N° 19.880.

No procederá la aplicación de las multas en los casos en que la infracción se produzca por caso fortuito o fuerza mayor, el cual deberá ser acreditado por el Prestador y calificado así por **LA CORPORACIÓN**.

### **Pago de las Multas**

El adjudicatario deberá enterar el pago de las multas, en la cuenta corriente de **LA CORPORACIÓN**, dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la misma o en su caso, desde que se notifique el acto que rechaza la reclamación respectiva.



En caso de no pago, **LA CORPORACIÓN** descontará el monto de la multa del total del estado de pago pendiente, considerando el total bruto facturado, o se ejecutará la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

En el evento que el adjudicatario no entere el pago de la multa, o **LA CORPORACIÓN** no pueda cobrar las multas en el período de facturación correspondiente, podrá hacer efectiva la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato.

Una vez pagada la multa aplicada el adjudicatario con cargo a la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato, éste, deberá renovar la garantía, por el monto y período de su vigencia original.

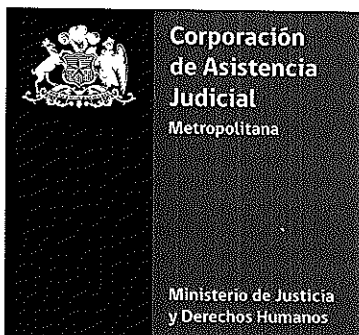
No obstante lo anterior, el monto de las multas que procedan, nunca podrá exceder el 15% del valor total anual del contrato y no procederá la aplicación de la sanción si se estableciere la concurrencia de un caso fortuito o fuerza mayor calificado así por **LA CORPORACIÓN** mediante resolución fundada.

#### **24. CAUSALES DE TÉRMINO ANTICIPADO DE CONTRATO**

**LA CORPORACIÓN**, podrá poner término anticipado al contrato cuando ocurran las siguientes situaciones:

- a) Cuando el adjudicatario proporcione antecedentes maliciosamente falsos, enmendados o tergiversados o se presenten de una forma que claramente induce a error en relación con las exigencias de las presentes Bases Administrativas y Técnicas.
- b) Retraso de más de 10 días hábiles en la implementación del servicio, de acuerdo al literal a) del subtítulo 23. denominado "De las Sanciones y/o Multas" de las Bases Administrativas.
- c) Cuando las multas superen el 15% valor anual del contrato según lo dispuesto en el Título N° 23. de las Bases Administrativas.
- d) Si se detectare durante la vigencia del contrato que el adjudicatario incurra en alguna de las causales de inhabilidad o si se detectare falsedad de la declaración jurada del Anexo N°2.
- e) Divulgación, venta, reproducción total o parcial y/o uso indebido de la información proporcionada por **LA CORPORACIÓN** relacionada con la ejecución del servicio licitado, a terceros, sin previa autorización por parte de **LA CORPORACIÓN**.
- f) Por estado de notoria insolvencia del adjudicatario, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o éstas sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
- g) En caso que el adjudicatario abandonare intempestivamente la ejecución del servicio.
- h) Incumplimiento Grave de las obligaciones que impone el contrato. Se entenderá que existe incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato en las siguientes circunstancias:
  - 1.- El incumplimiento de la Cláusula de Confidencialidad de la información, contemplado en el Título 28. de las presentes bases administrativas.





2.- Más de tres multas por mes calendario por caída de servicio oportunamente reportada

3.- Incumplimiento del plan de contingencia y back-up de acuerdo a bases técnicas.

En el evento que se ponga término anticipado al contrato, el adjudicatario estará obligado a entregar, a plena satisfacción de **LA CORPORACIÓN**, aquellos productos que se encuentran pendientes al momento de comunicársele el término anticipado, salvo que **LA CORPORACIÓN** opte por una solución distinta, la cual notificará por escrito al adjudicatario.

En estos casos **LA CORPORACIÓN** podrá hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento del contrato, cobro que no dará al adjudicatario derecho a indemnización alguna.

Asimismo, se podrá poner término anticipado al contrato por Resciliación o Mutuo Acuerdo y cuando concurren las demás causales de Término Anticipado señaladas en el artículo 13 de la Ley N°19.886 y 77 del Decreto N°250 de 2004, que reglamenta dicha Ley.

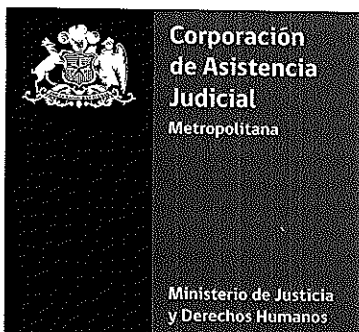
## **25. SUBCONTRATACIÓN**

La subcontratación por parte del adjudicatario de la presente Licitación no estará prohibida, pudiendo éste concertar con terceros la ejecución parcial de las obligaciones, debiendo cumplir con los mismos requisitos establecidos en las presentes Bases de Licitación, y dando previo aviso a **LA CORPORACIÓN** con una antelación mínima de 3 días hábiles en caso de recurrirse a dicha modalidad. Sin perjuicio de lo anterior, la responsabilidad por el íntegro y cabal cumplimiento de las obligaciones que emanan de la presente Licitación y de su respectivo contrato recaen exclusivamente en el Adjudicatario, debiendo éste responder por cualquier incumplimiento que se produzca en la ejecución del contrato.

No obstante lo señalado, no procederá la subcontratación, en los casos que la persona del subcontratista, sus socios, administradores, estén afectos a alguna de las causales de inhabilidades e incompatibilidades establecidas en el artículo N° 4 de la Ley N° 19.886.

## **26. OBLIGACIONES PREVISIONALES**

El adjudicatario deberá presentar conjuntamente con sus facturas, si así lo solicitara la Corporación, los certificados que acrediten que se encuentra al día en el cumplimiento de las obligaciones laborales, previsionales e indemnizatorias de todos y cada uno de los trabajadores que hubieran prestado servicios personales en la ejecución del servicio contratado por **LA CORPORACIÓN**. Será requisito para la aprobación del pago, entre otros, la presentación de un certificado emitido por la Inspección del Trabajo competente o el Organismo pertinente, si así lo solicitara.



**LA CORPORACIÓN** se reserva la facultad de solicitar información adicional al adjudicatario, en cualquier tiempo, que le permita comprobar el debido cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales.

El adjudicatario tendrá la responsabilidad exclusiva de dirigir, monitorear, fiscalizar, controlar, administrar, coordinar, programar y ejecutar técnicamente los Servicios de acuerdo a las condiciones fijadas en las presentes Bases.

Todo el personal que el adjudicatario emplee en la prestación de los servicios, será contratado por él, bajo su exclusiva subordinación y dependencia, sin relación contractual o fáctica alguna con **"LA CORPORACIÓN"**. Por lo tanto, el adjudicatario se obliga, desde ya a asumir, en su carácter de empleador, la total responsabilidad por el íntegro y oportuno cumplimiento de todas y cada una de las obligaciones que, de acuerdo a la legislación laboral, previsional, tributaria, de salud y de seguridad vigentes, emanen.

#### **27. SERVICIOS CONEXOS**

En caso de requerir servicios conexos, que **LA CORPORACIÓN** considere indispensables para la satisfacción de los objetivos señalados para la presente Licitación, fundará esta decisión en el acto administrativo totalmente tramitado, procediendo siempre con estricto apego a lo establecido sobre esta materia en el Reglamento de la Ley N° 19.886.

En dicho evento, el adjudicatario deberá necesariamente presentar una caución que garantice el fiel cumplimiento de las obligaciones emanadas de la modificación del contrato, debiendo ésta garantía cumplir con las mismas características a las indicadas en el Título 17 denominado "Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato".

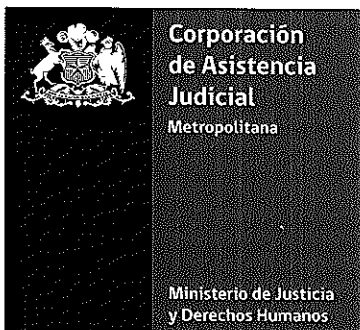
#### **28. DEBER DE CONFIDENCIALIDAD:**

El prestador deberá guardar estricta reserva y confidencialidad respecto de todos los procesos involucrados durante la ejecución del contrato, y en especial, respecto de cualquier información de carácter personal concerniente a los beneficiarios del proyecto.

La información que se recopile durante la ejecución del contrato, relacionada con las características físicas y morales de los beneficiarios, tiene el carácter de dato sensible, conforme con lo previsto en la ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada, por tanto la conservación y confidencialidad de dichos antecedentes deberá sujetarse, en lo pertinente, a dicho cuerpo legal.

Asimismo, se deja expresamente establecido que la reserva y confidencialidad antes señalada, subsistirá en forma permanente, indefinida e independientemente de la vigencia del contrato. En caso de término anticipado del contrato, por cualquiera de las causales contempladas en éste, el prestador deberá restituir en forma inmediata toda la información, que en cualquier tipo de soporte, se haya recopilado y almacenado a causa y/o con ocasión de la prestación del servicio.

Lo precedentemente señalado es también aplicable a los trabajadores, empresas relacionadas, representantes y socios del prestador, quien deberá tomar todas



las medidas para que dichas personas estén permanentemente informadas respecto de la obligación de reserva y confidencialidad que se debe observar durante la ejecución del contrato. En consecuencia, el prestador asumirá y responderá, ante la Corporación, por todo daño o perjuicio previsto o imprevisto que pueda afectar a esta última y que emane directa o indirectamente como resultado de la falta de cumplimiento de la obligación de reserva y confidencialidad.

El prestador cuando tome conocimiento, deberá dar aviso inmediato a la Corporación respecto de cualquier pérdida, extravío, fuga o utilización por parte de terceros involucrados con él, de la información señalada anteriormente.

Será de propiedad exclusiva de la Corporación, toda la información proporcionada al prestador para la ejecución del contrato, sea que se encuentre contenida en medios magnéticos, electrónicos y/o soporte material.

Asimismo, serán de propiedad de la Corporación todos los productos generados a partir de la ejecución del contrato, quien se reserva el derecho de disponer de ellos libremente, sin limitaciones de ninguna especie, no pudiendo por tanto, el prestador realizar ningún acto respecto de ellos, ajeno al contrato, sin autorización previa y expresa de la Corporación.

El incumplimiento de lo estipulado en el presente título, puede derivar en el término anticipado de contrato.

## **BASES TÉCNICAS**

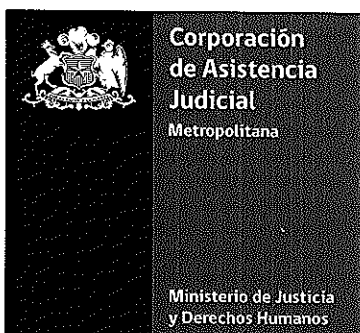
### **LICITACIÓN PÚBLICA ID 1477-4-LQ20 PARA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO TECNOLÓGICO DE CONTACT CENTER MULTICANAL PARA LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA.**

#### **ANTECEDENTES GENERALES**

La CORPORACION DE ASISTENCIA JUDICIAL R.M., en adelante la Corporación, es un servicio público, descentralizado y sin fines de lucro, cuya misión es proporcionar orientación y asesoría jurídica a las personas de escasos recursos de nuestro país.

La labor de esta institución contribuye al principio fundamental de toda democracia: la igualdad ante la ley y la justicia. Para ello, la Corporación entrega a los usuarios los siguientes servicios:

- Actividades Comunitarias de Prevención de Conflictos y Promoción de Derechos;
- Orientación e Información en Derechos;
- Representación Judicial;
- Solución Colaborativa de Conflictos;
- Atención Integral a Víctimas de Delitos Violentos;
- Representación de Niños, Niñas y Adolescentes del Programa "Mi Abogado";
- Prácticas Profesionales a Postulantes al título de abogado;



- Defensa Jurídica Adulto Mayor

La Corporación, cubre las regiones Metropolitana, del Libertador Bernardo O'Higgins, del Maule y Magallanes y la Antártica Chilena, lo que involucra 118 comunas, atendidos por profesionales especializados en distintas áreas.

Estas bases técnicas de licitación no deben ser entendidas como la lista de requerimientos de infraestructura y actividades a ser realizadas por el adjudicatario, sino más bien como la expresión del conjunto de necesidades en el ámbito tecnológico, de personal y de atención que derivan de la misión de la Corporación como organización y responden a los desafíos que esta tiene en virtud de cumplir en materia de atención de usuarios, por tanto, el objetivo de la presente licitación es proveer a la Corporación de un servicio de comunicación multicanal (voz, dato, mensajería, Web site, entre otros) que facilite y sea eficiente en la comunicación e interacción entre la Institución y sus usuarios, entre la Institución y otras Instituciones relacionadas y entre líneas de atención de la Corporación.

Los requerimientos incluyen niveles de servicio (SLA) claramente definidos haciendo abstracción de consideraciones de diseño, plataforma, conectividad arquitectura o equipamiento, para lo cual solo se mencionan directrices, dando la libertad a cada oferente de utilizar sus recursos en base a experiencia, capacidades técnicas y tecnológicas para dar la mejor respuesta posible a los Agregar en ítem requerimientos técnicos para integrar líneas de acuerdo a la actual conexión con Chile atiende requerimientos. En consecuencia el oferente será responsable de complementar el alcance de las actividades descritas en las secciones cubiertas a continuación a fin de que los objetivos y niveles de servicio sean cumplidos en integridad y plazos.

## **1. OBJETIVO GENERAL**

El objetivo del presente, es convocar mediante Licitación Pública a personas naturales y/o jurídicas con el fin de contratar los siguientes servicios:

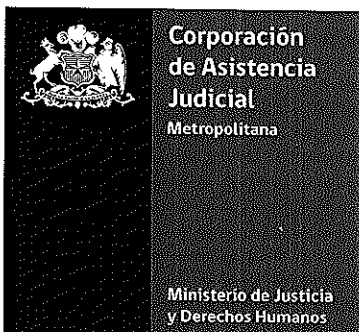
Servicio de Arriendo, instalación, configuración y mantención de la plataforma tecnológica para el Contact Center Multicanal de la Corporación de Asistencial Judicial de la Región Metropolitana, para 16 posiciones a lo mínimo (en fase de implementación) y el crecimiento paulatino de acuerdo a las necesidades del servicio, por tanto, se requerirá que el oferente realice su propuesta en relación al valor por posición habilitada.

Se debe además, considerar en la oferta, la renovación tecnológica permanente y el soporte preventivo y correctivo para estas líneas de atención no presencial.

## **2. SERVICIO REQUERIDO**

### **2.1 TIPO DE SUMINISTRO**

Se requiere el suministro de una plataforma de Contact Center, en dependencias de la Corporación ubicadas en Agustinas N°1419, piso 5, Santiago Centro. Esta plataforma deberá contar con Tecnología de Hardware y Software para Call



Center, Atención Web, Atención Redes Sociales, Web Media – Chat, APP Movil y front\back office 100% provisto, mantenido y soportado por el proveedor que se adjudique el servicio para cubrir a lo menos el requerimiento inicial de 16 puestos de trabajo (15 de Asesores, 1 un puesto de jefe de plataforma). El plazo de Implementación de la plataforma no podrá exceder los 30 días corridos a partir de la fecha de adjudicación de la presente licitación.

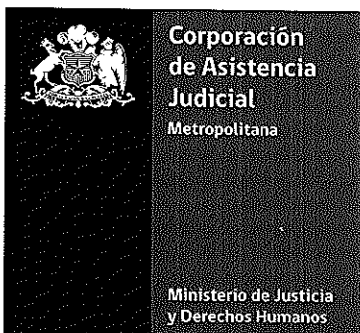
El sistema Call Center requerido por la Corporación, que entrega Orientación e información en materias jurídicas a través de la atención telefónica, web, Web Media – Chat, APP Móvil y redes sociales, debe tener la capacidad de ofrecer al menos las siguientes facilidades de operación:

- Nivel 0: Corresponde a la atención automática a través de IVR
- Nivel 1: Corresponde al primer nivel de atención a través de ejecutivos de atención de consultas generales (derivado desde IVR)
- Nivel 2: Corresponde al segundo nivel de atención a través de técnicos jurídicos especializados en consultas jurídicas de primer orden (Derivado desde IVR o transferidas desde Nivel 1)
- Nivel 3: Corresponde al tercer nivel de atención a través de Abogados especializados en consultas jurídicas de segundo orden (derivadas desde IVR y/o transferidas de Nivel 1 y 2 de atención)
- Nivel 4: Corresponde al cuarto nivel de atención a través de un escalamiento del nivel 1, 2 o 3 para back office de la plataforma (que incluirá además de los escalamientos, todos los requerimientos que ingresen vía Web) que deberá tener la misma solución operativa de Call Center para inbound y outbound a fin de poder dar solución a consultas de carácter específico que exceden los alcances de la información disponible en línea.

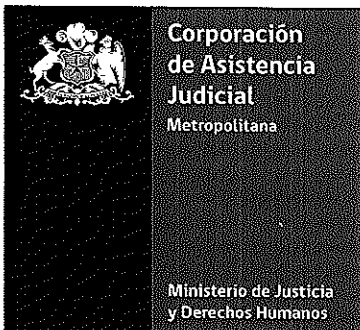
## 2.2 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

La solución propuesta deberá contener como mínimo las siguientes funcionalidades:

- Mensajes de bienvenida: Este mensaje dará la bienvenida al usuario mediante un mensaje de voz para posteriormente acceder al menú de opciones de IVR. Al momento de conectar la llamada al Call Center, el sistema deberá solicitar el ingreso del RUN del usuario trasladando esta información al formulario para que el asesor solo deba confirmar los datos obtenidos previamente. El sistema tendrá la posibilidad de que el usuario (a) ingrese el RUN hasta un tercer intento y posterior a este, procederá a dirigirlo directamente al menú de opciones.
- La solución de IVR: Se definirá en conjunto con el proveedor, deben ser grabaciones profesionales, pudiendo solicitar modificaciones en la estructura y textos manteniendo la misma calidad, cada vez que sea necesario durante el contrato.



- El menú de atención del IVR: Debe considerar además del menú principal, una grabación para horario fuera de la jornada de atención de Call Center, fines de semana normales, especiales y situaciones extraordinarias de la institución definidas e informadas previamente.
- Se deberá también considerar una grabación musical e informativa, ambas (mensaje) que pueda escuchar el usuario durante los tiempos de espera antes que le respondan en alguno de los niveles.
- Para los casos en que exista alguna contingencia, se deberá considerar algún sistema de grabaciones que permita en IVR informar a los usuarios cuando exista algún inconveniente. El tiempo de habilitación de esta grabación no debe ser mayor a 30 minutos desde que se reporta el inconveniente a soporte indistintamente cual sea.
- Además se deberá contar con una grabación que le indique al usuario el tiempo de espera para ser atendido en virtud de la información que aporte la cola de espera y la posibilidad de optar por esperar o grabar un número telefónico de atención para devolverle el llamado. Cada vez que un usuario grabe su número para ser contactado, se deberá emitir un aviso con la información correspondiente de contacto para gestión de B.O.
- Para el caso de submenú consulta directorio, se deberá programar en el IVR el total de posibles consultas que pueda hacer un usuario y como respuesta de voz las pre grabaciones.
- Script de apoyo. Se deberá cargar en CRM un script de respuesta o ficha técnica por cada consulta asociada a esta línea de atención, el cual deberá desplegarse de forma expedita, clara y amable para el uso del asesor. La actualización de la carga de información, se hará cuando sea pertinente para la Corporación y/o área técnica especializada de la Institución.
- Para el caso de la tipificación de las llamadas, el software a considerar deberá permitir una clasificación de la llamada con un identificador único con la finalidad de mantener trazabilidad entre el CRM y el software, por tanto el CRM a usar deberá almacenar y entregar información completa de toda la llamada y la atención realizada.
- En el caso de la gestión por agendamientos de hora, cuando se requiera, el sistema deberá poder enviar mensajes a los usuarios mediante BBDD a sus líneas telefónicas, celulares y correos electrónicos confirmando día, hora, dirección y profesional que atenderá.
- En cuanto al diseño de la solución tecnología CTI el proveedor deberá considerar poder identificar las llamadas, enrutar llamadas, automatizar procesos, transferencias internas y externas, control de estado de ejecutivos, trazabilidad de las llamadas etc.
- Para la entrega de atención para chilenos en el Exterior, se requerirá que el proveedor considere en el IVR al usuario por Rut, pasaporte u otra solución que permita registrar el tipo de usuario además de comunicación telefónica y por correo.
- Para el caso de Back office, este deberá contar con un workflow que le permita alertas, notificaciones y escalamientos con cambio de estado y



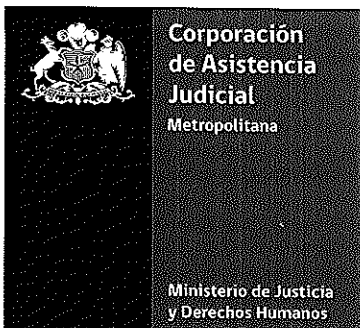
SLA para cada tramo del flujo (cada uno deberá tener su credencial). Además se deberá contar con un sistema de administración de relación con el cliente para fines de tipificación de la atención entregada con un formulario back como panel de búsqueda de ticket con distintos criterios de búsqueda que permita registrar y trabajar con los registros y descargas de la página web, APP Móvil y redes sociales de la Corporación para responder a consultas sobre el giro de la institución y solicitudes de horas de atención y que esto pueda generar reportería estadística tanto de las consultas, respuestas, plazos asociados, designación de carga de trabajo y gestión por asesor además de las llamadas realizadas (outbound). Se valorara solución on demand.

- En cuanto a las campañas de promoción y difusión que haga la Corporación, se deberá contar con soluciones que permitan entregar información de la corporación a los usuarios, por tanto Call Center, como Web, APP Móvil y Redes sociales deberá contar con la verificación y autorización de uso de datos de sus usuarios.

El Sistema debe poseer todas las condiciones necesarias para prestar los servicios antes mencionados, además deberá tener la capacidad de inter-operar con el sistema informático de la Corporación, el cual se encuentra desarrollado en Plataforma Microsoft.NET (ASP .NET, C#), en caso de ser necesario. Para esto se debe considerar el desarrollo de los servicios web necesarios, así como los necesarios controles de consistencia de la información y de control de flujo que se requieran, en acuerdo con la Unidad de Desarrollo del Departamento de Informática de La Corporación.

Asimismo, proveedor debe garantizar la posibilidad de conectar el Contact Center con otros servicios de atención no presencial de otras instituciones del sector justicia y/o relacionadas a fin de poder recibir y emitir transferencias directas y asistidas entre líneas de atención, como la actual conexión que Call Center de la Corporación mantiene con Chile atiende. Además, el sistema debe poseer la capacidad de recibir llamadas desde cualquier línea directa instalada en los centros de la Corporación (Hotline), a fin de dar atención telefónica al público objetivo que se encuentre en dichos centros de forma permanente aumentando la capacidad cuando estime necesario requerirlo.

El sistema deberá ser capaz de proveer monitoreo en línea de todos los canales de atención de Contact Center y todos los reportes de gestión y llamadas (inbound y outbound), de gestión de plataforma para el control de las capacidades del recurso humano y de operatividad de los elementos tecnológicos (up time) que permitan medir los niveles de servicios comprometidos y lograr máxima eficiencia en la plataforma, los cuales se detallan en el punto 7 de las presentes bases técnicas, sin perjuicio que la Corporación podría solicitar el desarrollo de otros reportes de ser necesario, para lo cual se estipula que todos los desarrollos del primer semestre serán parte integral de la implementación inicial y posterior a este plazo se solicita al oferente indique el valor Hora Hombre como se indica en los párrafos siguientes.



Asimismo, el proveedor del servicio debe disponer del personal necesario para la instalación, configuración y mantención operativa de la tecnología ofrecida, adicionalmente en las bases se debe adjuntar los currículos vitae de su personal experto para ser evaluados.

El sistema ofrecido debe cumplir con las características indicadas en estas bases, debiendo el Proveedor además suministrar toda la información adicional que considere de interés y relevancia para evaluar su sistema.

Respecto a las licencias el oferente será responsable de los costos, tramitaciones ante terceros, autorizaciones y permisos que deriven de la utilización de las licencias de software asociadas a los Productos, Capacitaciones y Servicios. En el evento de requerir la utilización de otras licencias distintas a las que la Corporación tiene en sus instalaciones, el oferente deberá solicitar por escrito la autorización a la Corporación, quien a su sólo juicio aceptará o rechazará lo solicitado, independiente de estos informamos que la corporación no trabaja con programas libres que no estén debidamente licenciados y soportados por algún proveedor formal de mercado. Cabe señalar que estas licencias no pueden en ningún caso ser prerrequisito de alguno de los servicios de la implementación señalados en estas bases, solo de desarrollos posteriores, de ser así, este costo será asumido íntegramente por el proveedor.

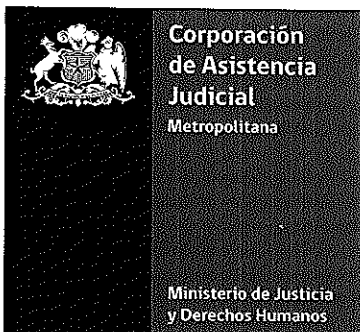
Para el desarrollo de temas técnicos que en el futuro se puedan requerir se solicita al proveedor que en oferta económica nos indique el valor Hora Hombre de especialistas para el desarrollo de las aplicaciones y un modelo de cálculo respecto a las HH considerando este posible modelo evolutivo, esto en las tecnologías necesarias para el buen funcionamiento del Call Center, tales como otros proyecto o IVR, ACD, CTI, entre otras.

### **3. AMBIENTE DE OPERACIÓN:**

**La Corporación de Asistencia Judicial proveerá los siguientes elementos:**

- Data center acondicionado con seguridad, aire acondicionado y respaldo de energía (UPS).
- Punto de Red y Cableado estructurado de red categoría 6 certificado.
- Computadores personales para los agentes o asesores del servicio, con las siguientes características: CPU Core2 Duo2.9Ghz, RAM2GB. S.O. Windows 7/32Bit.
- Sistema informático de gestión de casos y causas de los usuarios desarrollado sobre plataforma Microsoft .NET y motor de base de datos Oracle 11G.
- Proveerá a los agentes servicio de Internet por medio de Red MPLS Institucional, estructura de seguridad firewall, relación de Active Directory y Correo corporativo.
- Entregará enlace secundario de internet y LAN para los agentes hacia la conexión MPLS de empresa que presta dicho servicio.
- Direcciones IP internas para servidores que contengan la aplicación, si es requerido.
- Número 600 (600 440 2000).





**Será de responsabilidad del oferente proveer los siguientes elementos:**

La solución debe ser auto soportada, asegurada e instalada en servidores y equipos del proveedor, asegurando la conectividad con el resto de las plataformas mencionadas (telefonía, sistema de gestión, etc.). En caso que para proveer esta conectividad se requiera de enlaces de datos punto a punto u otro ítem de inversión o costos de arriendo y contratos mensuales, estos correrán por costo exclusivo del proveedor.

El oferente debe proveer, configurar y mantener enlace(s) necesario(s) para soportar la soluciones propuestas y usada por el servicio de Call Center tales como telefonía, software, Voz y Dato, adicionalmente tener la capacidad de integrarse con la tecnología MPLS de la Corporación de Asistencia Judicial, cosa de interconectar a los Agentes y la plataforma propuestas.

Según la solución propuesta, el proveedor debe implementar y realizar pruebas de las medidas de back up que construyó para asegurar la continuidad operativa del servicio, esta debe venir especificada en el las bases de solución presentada. Todos los requerimientos técnicos establecidos en los puntos de bases de Licitación Técnica.

La configuración necesaria de los equipos de red (switch, router u otros) necesarios para lograr la calidad de servicio y niveles de up time requeridas.

**4. REQUISITOS TÉCNICOS DEL SUMINISTRO PLATAFORMA DE CONTACT CENTER**

**a) Operación del suministro de Contact Center**

Debe dimensionarse de acuerdo a los parámetros de diseño, calidad, tecnología, operación y continuidad del servicio, definidos en estas bases. Además debe incluir el entrenamiento, instalación, pruebas de aceptación y mantenimiento permanente del suministro ofrecido.

El entrenamiento o capacitación debe considerar a:

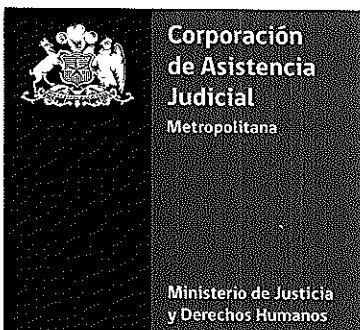
- Coordinador Técnico de la Unidad de Participación Ciudadana y/o Atención No Presencial.
- Jefe de Plataforma
- Asesores Multicanal
- Técnicos de Informática

**b) Parámetros del servicio**

Se establece como requerimiento básico y para todos los efectos que la plataforma tecnológica ofrecida debe estar dimensionada para cumplir con Nivel de Servicio (UP TIME) de: 99,5%.

**c) Plan de contingencia y back – up**

El proveedor deberá tener establecidos y operativos a la fecha del inicio del servicio, sistemas de respaldo y plan de contingencia adecuados para el caso de discontinuidad forzada (Ejemplo: huelgas, imposibilidad de acceder a las



instalaciones, problemas estructurales o de funcionamiento de las instalaciones etc.), de forma que permitan la reanudación operativa del servicio en forma inmediata, garantizándose el cumplimiento de los niveles de calidad acordados. El proveedor deberá especificar los métodos de back-up de la plataforma para entregar los niveles requeridos, detallados en la oferta técnica. Además, el oferente debe considerar en su oferta el tener a disposición el servicio en instalaciones propias, o arrendadas por este en caso de requerirlo, de modo tal de asegurar el cumplimiento de los parámetros del servicio, siendo el costo de este ítem de cargo del oferente. Las pruebas de operación en el sitio de respaldo que oferte el proveedor deben estar realizadas antes del inicio del servicio, considerándose requisito integral de la entrega del servicio, siendo su incumplimiento causal de término del contrato y dando derecho al cobro de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, pudiendo la Corporación adjudicar el servicio al siguiente proveedor según la evaluación de las ofertas.

#### **d) Configuración de la solución**

El oferente debe proponer y proveer la estructura de red y telefonía requerida y la configuración del sistema que permita cumplir con los índices de calidad definidos y que aseguren niveles de comunicación óptima. Además es responsabilidad del oferente realizar la configuración de los equipos necesarios para asegurar los parámetros del servicio. Esta topología debe estar adecuada a la estructura actual de redes de la Corporación, siendo costo del proveedor las modificaciones que a esta estructura requiera realizarse.

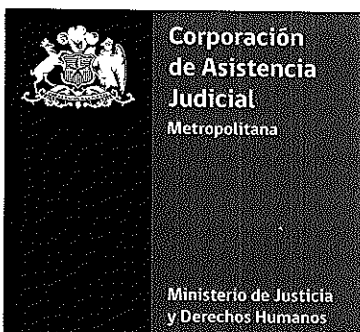
#### **e) Interfaces del sistema**

Este debe ser capaz de conectarse con la Red Pública telefónica y con las plataformas internas de la Corporación. Así como también, debe interactuar con los sistemas informáticos de la Corporación, que se requieran para la operación del Contact Center.

Se informa que es obligatorio que la solución propuesta deba inter operar con la repartición de Chile Atiende y su línea telefónica.

### **5. SOPORTE TÉCNICO**

Proveedor debe detallar bajo un procedimiento la capacidad de Soporte técnico de Plataforma, aplicaciones y elementos asociados con el objetivo de velar por el buen funcionamiento de los servicios licitados, incluyendo los tiempos de respuesta para cada caso y detallando los procedimientos para la comunicación, tratamiento y resolución de incidencias, debiendo el proveedor contar con una mesa de atención (telefónica o por correo) que cuente con las capacidades de generación de ticket de incidencias, seguimiento y cumplimiento de plazos con verificadores y la posibilidad de entregar informes de estas incidencias según lo solicite la Corporación.



Se debe especificar capacidad de soporte en terreno, soporte remoto o modalidad que proveedor considere en propuesta indicando los tiempos de respuesta asociados a los eventos.

El soporte entregado a los sistemas del proveedor debe ser entregado íntegramente por el proveedor, no debiendo la Corporación interactuar con terceros bajo ningún concepto para efectos de soporte y mantención de los sistemas.

Sin perjuicio de lo anterior, el oferente debe considerar en los procesos de resolución de incidencia los parámetros mínimos de servicio que deben ser asegurados.

El proveedor debe considerar que la corporación no trabaja con programas libres (Free) y que cualquier software de atención remota debe ser licenciado y soportados por algún proveedor formal de mercado.

## **6. REQUISITOS TÉCNICOS DEL SISTEMA O PLATAFORMA OFRECIDA** **El sistema debe poseer al menos las siguientes capacidades:**

### **a) Teléfono**

Se aceptarán aparatos telefónicos hardphones y/o softphones integrados a la solución propuesta, los que deberán ser entregados por el proveedor (teléfonos IP o cintillos que cumplan con la calidad requerida y sean compatibles con la plataforma instalada y ofertada).

### **b) Recuperación ante Fallas**

Capacidad de respaldo del sistema ante fallas parciales y totales. Los tiempos de recuperación asociados deberán cumplir con los SLA indicados (99,5% UP TIME). Los proveedores deben ofrecer alternativas de prestación de servicio en otras ubicaciones físicas ante contingencias.

Adicionalmente respecto a los servidores donde se anidara la solución propuesta, no deben superar los 3 años de antigüedad y deben encontrarse sin fallas de ningún tipo, con garantía y se debe presentar documentación para comprobar dicho estatus de la unidad.

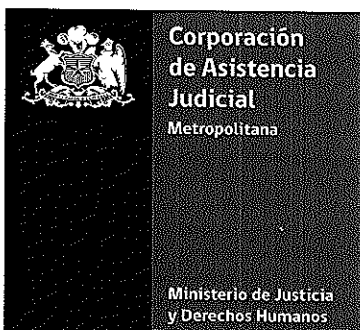
### **c) Capacidad de crecimiento**

El proveedor deberá disponer de la tecnología necesaria para incrementar la capacidad de atención de las posiciones iniciales consideradas para esta licitación en virtud del crecimiento operativo y de tráfico de la plataforma.

El tiempo de respuesta por requerimiento será de máximo 5 días corridos desde la solicitud efectuada por la Corporación **o uno menor que indique el oferente en su oferta.**

### **d) Interfaces y protocolo del Sistema Telefónico**

El sistema deberá tener las capacidades para interconectarse a los sistemas de telefonía pública y los sistemas de la Corporación, con el sentido de enrutar llamadas externas e internas. Además debe tener disponibilidad de conectores y protocolos de comunicación para ínter-operar con el sistema de la Corporación.



Estos conectores y protocolos deberán estar correctamente documentados y especificados en su oferta técnica.

#### **f) Interconectividad entre red de datos**

El oferente debe proveer el medio físico y de software para la interconexión entre los agentes del Contact Center de la Red LAN de la Corporación y la plataforma de la solución propuesta.

### **7. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE LOS ELEMENTOS DEL SISTEMA** **Los elementos del Sistema deben poseer al menos las siguientes capacidades:**

#### **a) Cintillos**

El cintillo debe cumplir con manejo unidireccional de la voz, con el objeto de reducir al máximo el ruido ambiental que pueda escuchar al usuario.

Para cualquier operación que realice el cintillo, el volumen que recibe el ejecutivo debe permanecer al mismo nivel (tanto para voz, como para tonos telefónicos, etc.).

Se requiere que el proveedor incluya la entrega de cintillos al menos dos unidades por posición de trabajo dentro de un año calendario.

#### **b) Distribución de llamadas (ACD)**

El sistema de distribución de llamadas debe tener al menos las siguientes características:

### **Facilidades de Agentes**

Las siguientes facilidades son indispensables:

- Password de acceso.
- Anuncios de tiempo en cola de llamadas.
- Tiempo de atención de la llamada (TMO).
- Número telefónico recibido o discado
- Visualización de nombre de usuario asociado al Rut
- Opción de IVR discada por usuario

### **Administración de estados**

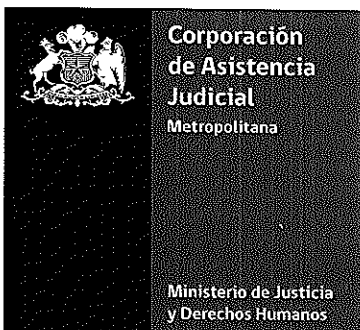
Se requiere que el agente pueda administrar distintos estados auxiliares de servicio (aux, baño, break, colación, etc.). Todos estos estados, con la duración y hora de activación, deben poder accederse en formato de base de datos.

Es deseable poder permitir o desactivar cada uno de estos servicios en forma centralizada por el administrador, sin que el ejecutivo pueda realizar modificaciones. En caso de cumplir este último requerimiento, se debe indicar claramente que funciones son administrables.

### **Enrutamiento de Llamadas**

El sistema ofrecido debe cumplir con los siguientes requerimientos de ruteo:

- Por ANI, DNI o RUT Por hora del Día
- Por Skill



- Por tiempo de espera en cola
- Por especialidad
- Por línea de atención
- Posibilidad de saltar la cola o atención inmediata bajo ciertas condiciones
- Posibilidad de modificar el skill en línea para que supervisor pueda modificar los skill en línea (reasignación de los ejecutivos, prioridades, etc.)

### **c) Tarificador (Complementario al ACD)**

El sistema ofrecido debe tener la capacidad de tarificar llamadas de entrada y salida, indicando registro detallado del total de las llamadas recibidas y emitidas el día anterior, seguimiento completo de cada llamada (DNIS, skill, horario, duración, extensiones que tomaron la llamada, estado – atendida, transferida, abandonada-, cortadas, tipo – local, idn, celular, etc).

## **8. REQUERIMIENTOS DE LOS REPORTES EN TIEMPO REAL E HISTÓRICO.**

El sistema instalado debe ser capaz de generar in situ cualquier tipo de reporte estadístico relativo a las llamadas recibidas, generadas y la gestión de la plataforma.

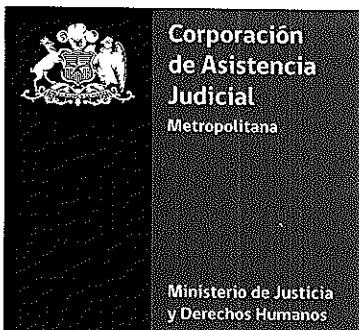
La obtención de reportes debe ser en línea y en forma remota, en las instalaciones de la Corporación.

Se requiere el almacenamiento y obtención de reportes históricos de estadísticas por franja media horaria, día, semana, mes y año de manera flexible y adaptándose al tiempo que se requiera para su extracción.

El proveedor deberá confeccionar y suministrar un informe mensual con el detalle de cada uno de los reportes estadísticas que se acuerden que incluyan todo lo relativo a las llamadas recibidas, atendidas realizadas y la gestión front y back office de la plataforma considerando para ello todas las posibles variables además de las que a continuación se detallan.

### **a) Reportes de llamadas Inbound/outbound/ conexiones a traducidos y líneas directas (hotline) por ejecutivo y por equipo.-**

- Cantidad de llamadas recibidas, atendidas, abandonadas y transferidas.
- Cantidad de llamadas recibidas, atendidas, abandonadas y transferidas antes del umbral de 10, 20, 30, 40, 60 y más segundos.
- Nivel de atención, de servicio y de abandono entre 10 y 60 seg y sobre 60 seg %.
- Tiempo promedio de espera (TME) en todas las etapas de una llamada.
- Tiempo medio operacional (TMO) recibidas, atendidas, y transferidas.
- Llamadas recibidas de TMO menor a 10, 20 y 30 segundos.
- Tiempo promedio de abandono.
- Tiempo promedio de HOLD.
- Tiempo promedio de conversación. Tiempo promedio de ACW.



- Visualización ampliada de estado de plataforma (torta).
- Recurrencia de Llamadas (ANIS) Ingresadas, atendidas y abandonadas
- Abandono diario real de clientes (ANIS) ingresados, atendidos y abandonados. Máximo de agentes.
- Máximo de posiciones por día.
- Abandono espontaneo (Antes de 5 segundos).
- Llamadas por tipificación (Motivo de atención).
- Número telefónico por abandono segregado por día.

**b) Reportes de Productividad de agentes:**

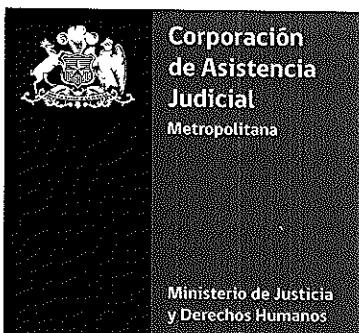
- Tiempo de disponibilidad de ejecutivo.
- Tiempo de ocupación por estado.
- Porcentaje de logueo.
- Nivel de adherencia. Nivel de ocupación.
- Nivel de efectividad.
- Nivel de productividad.
- Tiempo de conversación llamada inbound.
- Tiempo de conversación llamada outbound.
- Tiempo de espera.
- Tiempo de Hold.
- Tiempo de demora en la recepción de la llamada.
- Llamadas no atendidas.
- Tiempo de asistencia en horario de turnos.
- % de cumplimiento de turno. Tiempo logueado.
- Tiempo logueado en horario de turno.
- % de logueo.
- Comparativo entre agentes.

**c) Reportes de gestión de llamadas Inbound/outbound, conexiones a traducidos y líneas directas (hotline) por ejecutivo y por equipo**

- Tipificación de llamadas por caracterización usuaria (todos).
- Tipificación de llamadas por Materia, submateria.
- Tipificación de llamada por dirección.
- Tipificación de llamada por gestión de cierre.
- Tipificación de llamadas por materia, submateria / TMO.
- Tipificación de llamadas por materia, submateria / gestión de cierre.
- Tipificación de llamadas por materia, submateria / caracterización usuaria.
- Reportes de gestión Web center, back office y APP Móvil.

Para estas líneas de atención se contemplan todas las variantes antes mencionadas por servicio inbound / outbound necesarias para un control de gestión adecuado.

La Corporación se reserva el derecho de solicitar nueva reportería y nuevas especificaciones cuando sea necesario para efecto del control operacional,



líneamientos, cambios de proceso y/o crecimiento necesario para un óptimo funcionamiento del servicio.

Se valorará la capacidad de pronóstico para el futuro dimensionamiento de las operaciones en virtud de datos históricos que se puedan observar en los distintos reportes.

#### **d) Reportes de los Elementos**

Disponibilidad de todos los elementos tecnológicos, fallas, soluciones, modificaciones y cambios.

Para el caso de la reportería por fallas, se requiere que el proveedor entregue para cada evento un informe detallado de la ocurrencia, causa, impacto y solución implementada dentro de 72 horas de ocurrido.

### **9. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA INTERACTIVO DE VOZ Y RESPUESTA IVR**

**El sistema Automático de Respuesta de Voz (IVR), debe tener las siguientes características:**

#### **a) Operadora Automática con grabación profesional.**

Capacidades y funcionalidades del administrador para desarrollar árboles de decisión, configuraciones y programaciones a nivel de usuario. Para el caso de este Contact Center se requerirá implementar un árbol de decisión con un mínimo de cuatro opciones y tres niveles de decisión considerando la posibilidad de agregar locución de voz en los casos que se considere pertinente.

Se requerirá de integración con Plataforma de Gestión de casos en Plataforma.NET de Corporación de Asistencia Judicial R.M.

Además del IVR general, se debe disponer de IVR para casos de contingencia, para entregar información de los servicios que otorga la Corporación, para cierre anticipado del servicio con distintos horarios a definir, directorio, etc.

#### **b) Integración**

Capacidades de integración a bases de datos, discador, mail, casilla de voz, Fax Server, chat web de la aplicación móvil de la Corporación, SMS Las bases pueden estar en SQL Server, Oracle y/o Postgres.

#### **c) Operación**

Flexibilidad para realizar adecuación y modificación de menús a nivel de usuario calificado.

#### **d) Administración**

Aplicación de administración y monitoreo de toda la operación del IVR, confección de reportes de uso de cada menú y estadísticos del sistema.

## 10. REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA DE:

### a) Grabación

El proveedor deberá garantizar la grabación y respaldo del 100% de las llamadas atendidas y realizadas. El sistema de grabación debe tener las siguientes características:

- Programación de grabación total. Grabación On demand.
- Grabaciones y búsqueda en función del ID y/o Rut del Agente, del ANI, RUT usuario, DNIS y tipo de llamada, rango de fechas y horas.
- Búsqueda y reproducción de llamadas de forma remota.
- Almacenamiento de base de datos y reproducción de grabaciones.
- Administración y monitoreo en línea.
- Monitoreo en la posición del ejecutivo.
- Operación ante fallas y seguridad de grabación.

El proveedor deberá especificar cómo se activará la grabación desde la estación del ejecutivo, se almacenarán los archivos (formato, servidores, mantención de la información), se indexarán (para identificar al ejecutivo), y bajo que dispositivos se entregará esta información para respaldo a la Corporación. El proveedor debe entregar respaldos mensuales de las grabaciones a la Corporación, en medio físico a costo del proveedor.

### b) Gestión de Calidad

El proveedor deberá suministrar el monitoreo, evaluación, grabación en la Medición de la calidad en la atención de todos los canales no presenciales de este Contact Center y entregar información a través del uso de indicadores del nivel de servicio, del nivel de atención, de la medición de TMO y, en general, de indicadores que permitan monitorear el desempeño del agente o asesor en la atención brindada. Entre otras, mejorar la resolución de las llamadas, apoyar la mejora permanente de los procesos internos del servicio, monitorear los distintos servicios de inbound y outbound, mantener calibraciones periódicas, entregar periódicamente informes de calidad con resultados y estadísticas de calidad.

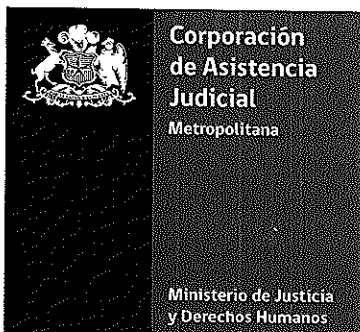
El proveedor deberá suministrar informes de calidad de las llamadas recibidas, realizadas y su gestión por cada uno de los ejecutivos mensualmente para lo cual se acordará una pauta de calidad entre las partes incluyendo:

- Un mínimo de 4 monitoreos por ejecutivo.
- Informe mensual individual y por equipo de los resultados.
- Actualización de los atributos y criterios establecidos en pauta de calidad.
- Reuniones mensuales de calibración.
- Informe de feedback y mejoras a los procesos y protocolos de atención.

### c) Encuestas de satisfacción

El proveedor deberá suministrar la tecnología y desarrollos necesarios para poder incorporar encuestas de satisfacción que permita conocer la percepción que las personas que son atendidas, tienen del servicio entregado por los





ejecutivos y por todos los canales de atención no presencial especificados en estas bases a requerimiento y necesidad de la Corporación. En este sentido, será el proveedor quien extraiga dichos resultados y envíe posterior a la encuesta con plazos previamente definidos, en un informe que dé cuenta de los resultados, de forma general y observaciones a la mejora permanente del servicio, la satisfacción usuaria, atributos que influyan en la satisfacción, índice de fidelidad con el servicio entregado (outbound) y sugerencias en base a los resultados que serán cotejados con los resultados de calidad a fin de proponer mejoras permanentes.

### **11. REQUERIMIENTOS DE WORKFLOW**

El proveedor deberá suministrar aplicaciones de Workflow para escalamiento de casos cuando estos no pueden ser resueltos en la primera línea. A través de este sistema se deben poder desarrollar flujos de workflow creando un caso o ticket el cual ingresa al sistema de atención. Este Workflow será configurado particularmente a la realidad de la Corporación. Una vez que un ticket es creado e ingresado, el caso es derivado al siguiente nivel encargado para ser resuelto. Si este nivel no resuelve, después de un tiempo configurable, el ticket es derivado en forma automática a uno o más niveles superiores para su solución y cierre definitivos.

El proveedor debe describir en detalle el sistema propuesto y considerar el desarrollo de un sistema con una pantalla de toma de requerimiento, emisión de ticket y al menos tres niveles de escalamiento con plazos y las correspondientes alertas dentro del flujo.

### **12. REQUERIMIENTOS DE CTI**

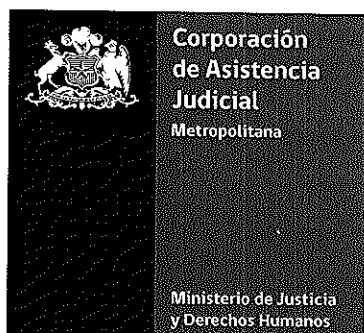
El sistema debe tener la capacidad de integrar la telefonía con los sistemas computacionales a través de la facilidad CTI.

En su propuesta, el proveedor deberá indicar lo siguiente:

- Especificar las funcionalidades CTI disponibles.
- Entregar documentación de la aplicación de integración CTI.
- Actualización de carga de información y nuevas tipificaciones al año sin costo asociado.
- Funcionalidades mínimas solicitadas: integración Operadora Automática, IVR, (dial, pop-up screen, call back, etc.).
- Se requiere que para cada llamada entrante se transfiera el número telefónico del llamante (ANI) a la estación del tele operador, vía CTI, integrándolo con función de pop- up (CRM).
- Capacidad de transferencia dentro de la plataforma de agentes por nivel.

### **13. REQUERIMIENTO DE TRANSFERENCIAS**

El sistema debe tener la capacidad de transferir llamadas tanto a la telefonía pública como a la telefonía de la Corporación. Esta transferencia puede ser ciega o asistida, liberando los canales cuando la transferencia se ha producido.



#### **14. OTROS REQUERIMIENTOS PARA PLATAFORMA.**

Los servicios descritos a continuación serán considerados como adicionales las que podrán ser ofertados por el proveedor – sin costo adicional – y que implicarán puntaje en la etapa de evaluación. En caso de que oferta considere servicios de Valor Agregado, debe especificar cuáles son incluidos en ANEXO N°6:

##### **a) Operadora Automática, Voice Mail**

Para los horarios en que el servicio no esté disponible implementar servicio de Operadora automática que permita a los usuarios dejar grabados sus requerimientos para un Agente lo pueda tomar en horario hábil.

Facilidad de personalizar a demanda el menú inicial, incorporando el mensaje de voz y música corporativa. Especificar como la solución resuelve el requerimiento. Igualmente para la programación del enrutamiento de las llamadas según la necesidad del servicio.

El servicio debe ser capaz de derivar la llamada al ACD por time out o definición de eventos, en caso de que el llamante no digite ninguna opción. Manejo de Cola de Espera: es deseable contar con mensaje de tiempo medio de espera (TME) o estimated time of answer (eta), para que el llamante sepa el tiempo estimado para ser atendido.

##### **b) Sistema de apoyo al discado**

El proveedor deberá describir lo siguiente:

- Describir si el sistema ofrecido cuenta con la tecnología de apoyo al discado. Indicar si el sistema maneja múltiples campañas.
- Indicar cómo se maneja la administración y reportería operacional.
- Especificar con que tecnologías de discado se cuenta (asistido, progresivo o predictivo) y describirlas.
- Indicar requerimientos de base de datos para carga.

##### **c) Capacidad de Blending (combinar llamadas entrantes y salientes para un mismo ejecutivo)**

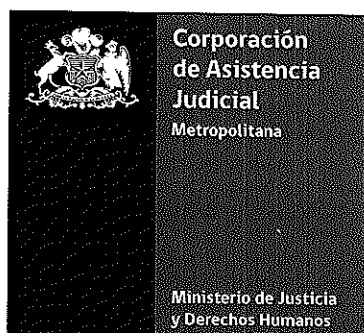
Posibilidad de que solución contenga capacidad de Blending, para que los agentes puedan hacer y recibir llamadas o pasar de un estado inbound a outbound a disposición del supervisor, dependiendo de la carga de trabajo de plataforma o la estrategia definida. Para estos casos se debe considerar los reportes asociados.

##### **d) Click To Call.**

Le permite a los usuarios que utilizan Web Chat dar clic en un botón que dice llámeme en el navegador e iniciar una conversación de voz con el asesor de la Corporación.

##### **e) Web Media**

Permite la comunicación en tiempo real entre los asesores de la Corporación y los usuarios que requieran contactarse a través de mensajería de texto en la



página de la Corporación. Se debe asegurar la privacidad del contenido de la conversación.

**f) E-Mailing**

Permite envío de correos masivos y personalizados a través de estrategias asociadas a los servicios de la Corporación, reportería y soporte permanente.

**g) SMS**

Envío masivo de mensajes de forma automática y personalizada a todas las compañías Móviles con reportería, soporte e integración con Web Service.

**h) Social media.**

Conexión de asesores con los usuarios de la Corporación a través estrategias previamente definidas para redes sociales con reportería, categorización e información histórica, con respuestas inmediatas o predefinidas y soporte permanente.

**i) Reportes unificados.**

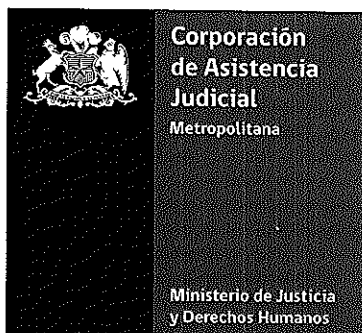
Reportes completos del desempeño del Contact Center histórica y en tiempo real con reportes operativos, estadísticas de flujo de trabajo inbound, outbound, de chat, correo electrónico y del desempeño del asesor.

**15. REQUERIMIENTO EN RELACIÓN A BASES DE DATOS**

En caso que el Proveedor requiera acceso a las bases de datos de la Corporación, para conectar algún equipo o aplicación: IVR, CTI, script de agente, Workflow, el Proveedor debe especificar claramente las alternativas de conexión, tipo de dato requerido, conectores utilizados, seguridad de acceso y recursos necesarios para realizar la conexión y operación del sistema. Para lo anterior, el Proveedor debe describir las características específicas de la conexión solicitada, para evaluar la posible integración, la que debe ser validada por los Departamentos de Informática y Jurídico de la Corporación, pudiendo negarse la solicitud de acceso a información de acuerdo a los criterios de confidencialidad de los datos y legislación aplicable. Es responsabilidad del proveedor desarrollar las interfaces o conexiones requeridas para esta integración.

**16. REQUERIMIENTOS EN TÉRMINOS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El sistema debe contar con herramientas de seguridad que garanticen la no intromisión de terceros sin autorización en la operación del servicio, asegurar que la información sólo sea vista, registrada o manipulada por el personal autorizado que ha sido validado previamente por la Corporación. Además, las aplicaciones deberán tener características de seguridad como claves de acceso, rangos limitados de actividades, según perfiles de acceso de acuerdo a las funciones y jerarquías de los Agentes o Supervisores, bitácoras de operación, entre otras que puedan requerirse para el buen funcionamiento del sistema. El

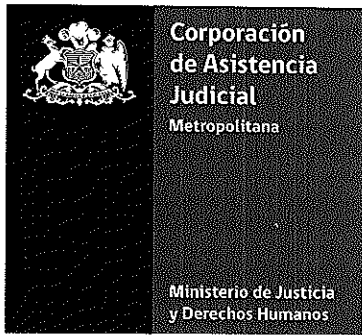


oferente deberá detallar en su propuesta cuales son los mecanismos de seguridad que se utilizarán en su solución.

De todas maneras, la confidencialidad de la información se debe resguardar como está especificado en el punto 10 de las bases administrativas que rigen la presente licitación.

#### **17. SERVICIOS DE VALOR AGREGADO.**

- Uso de música y mensajes Corporativos para el estado 'hold 'de una llamada, tanto generando por el ejecutivo como por la operadora automática. Facilidad para cambiar música Corporativa y el mensaje según necesidad.
- Facilidad para habilitar / deshabilitar servicios del terminal del ejecutivo, como hold, mute, speaker, etc.
- Facilidad del supervisor para comunicarse internamente con el ejecutivo sin que el usuario en línea lo perciba.
- Facilidad del supervisor para chatear con los ejecutivos para apoyo de la gestión de los llamados.
- Facilidad para controlar / conocer la duración de la llamada, en la estación del ejecutivo.
- Escuchas remotas (desde la plataforma, o desde cualquier teléfono de la red telefónica). Acceso por ACD, Skill o Ejecutivo.
- Identificación en la estación del ejecutivo de la opción de la Operadora Automática seleccionada por el cliente (DNIS, Skill, ANI). Especificar cómo se entrega esta identificación al agente.



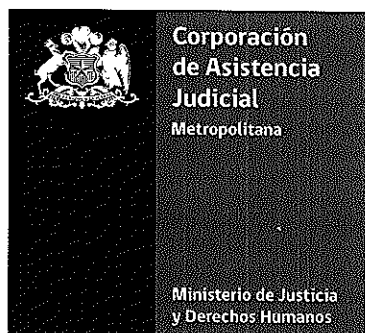
**ANEXO Nº 1  
IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE**

<b>Nombre/Razón Social</b>	
<b>Rut</b>	
<b>Domicilio</b>	
<b>Representante Legal</b>	
<b>Contacto en Licitación</b>	
<b>Teléfonos</b>	
<b>E-mail</b>	

**Firma Representante Legal y Timbre Empresa**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

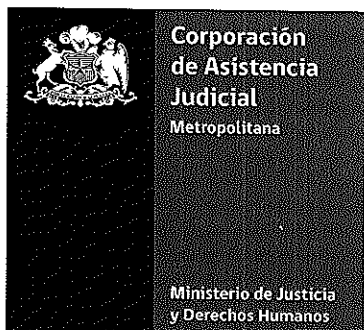
**RUT:** \_\_\_\_\_



## **ANEXO N° 2 DECLARACIÓN JURADA DE INHABILIDADES**

Quien suscribe, en su calidad de oferente o de representante legal del oferente, de la Licitación Pública **ID 1477-4-LQ20**, declara bajo juramento que:

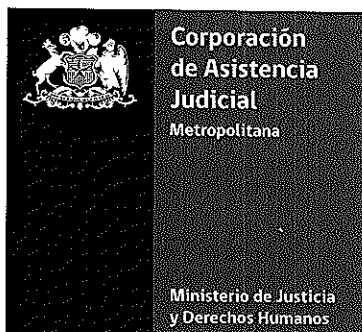
1. El Oferente no está unido a alguno de los funcionarios directivos de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana por vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N° 18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
2. Su representada no es una sociedad de personas en la que los funcionarios directivos de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana o las personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N° 18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, formen parte, ni es una sociedad en comandita por acciones o anónima cerrada, en aquéllos o éstas personas sean accionistas, ni es una sociedad anónima abierta, en que aquéllos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital;
3. No es gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades mencionadas en el párrafo anterior.
4. Que, no ha sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, o por delitos concursales establecidos en el Código Penal, con dos años de anterioridad a este proceso licitatorio.
5. Asimismo, declara conocer que los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N° 18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, son los siguientes: cónyuge, hijos, adoptados y parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive.
6. Que, no se encuentra afecto a las prohibiciones para celebrar actos y contratos del artículo 8, N° 2 y N°10 de la Ley N°20.393.
7. Se obliga a mantener estricta reserva y confidencialidad de los datos e información que se recopile, y a no utilizar los resultados obtenidos a causa y con ocasión del servicio objeto de la presente licitación.



8. Que, el oferente acepta las condiciones y obligaciones indicadas en las Bases de Licitación y sus Anexos.

Nombre Oferente o Representante Legal :	
Firma Oferente o Representante Legal :	
Rut :	
Fecha :	

Si **LA CORPORACIÓN** detectare falsedad en las declaraciones anteriores, ello será causal de descalificación de la propuesta, sin perjuicio del derecho de **LA CORPORACIÓN** de ejercer las acciones legales que fueren procedentes.



**ANEXO N° 3  
AUTORIZACIÓN PARA RETIRO DE VALORES**

**NOMBRE DEL  
OFERENTE:** \_\_\_\_\_

**Por la presente el suscrito:**

Empresa	
Nombre del Titular	
Rut Empresa	
Rut del Titular	

**Autorizo a las personas que a continuación se indican para solicitar retiro del Departamento de Finanzas de los siguientes documentos y valores:(debe marcar los que correspondan).**

Listados	
Cheque	
Pólizas	
Boletas de Garantía Bancaria	
Vale Vista	
Otro	

**Datos de la persona que retira:**

Nombre	
Cédula de Identidad	
Fotografía	Firma

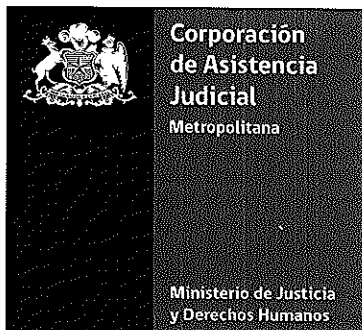
**Santiago, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2020.**

**Firma Representante Legal y Timbre Empresa**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**RUT:** \_\_\_\_\_





**ANEXO Nº 4**

**AUTORIZACIÓN PARA EFECTUAR DEPÓSITOS O TRANSFERENCIAS**

**NOMBRE OFERENTE:** \_\_\_\_\_ **DEL**

**Por la presente suscribo:**

EMPRESA	
NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL	
RUT REPRESENTANTE LEGAL	
RUT EMPRESA	
DIRECCION	
CORREO ELECTRONICO	

Solicito sea efectuado el pago de las prestaciones realizadas a **LA CORPORACIÓN** a través de un depósito en:

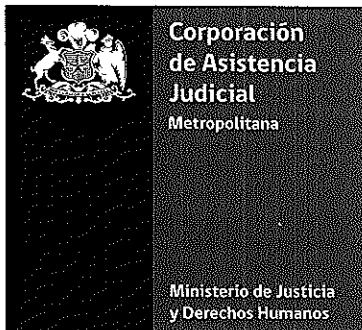
BANCO	
Nº DE CUENTA	
TIPO DE CUENTA	
RUT TITULAR CUENTA BANCARIA	

**LA CORPORACIÓN SOLO REALIZARA PAGOS EN CUENTAS BANCARIAS CUYO RUT SEA IDÉNTICO AL DE LA ORDEN DE COMPRA, POR RAZONES DE LIMITACIONES PARA REALIZAR TRANSFERENCIAS BANCARIAS, NO ES POSIBLE QUE EL PROVEEDOR COMUNIQUE UNA CUENTA DE AHORRO PARA QUE SE REALICE EL PAGO DEL BIEN O SERVICIO CONTRATADO.**

**Firma Representante Legal y Timbre Empresa**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**RUT:** \_\_\_\_\_



**ANEXO Nº 5  
TIPO DE IMPUESTO**

**NOMBRE OFERENTE:** \_\_\_\_\_ **DEL**

INDIQUE CON UNA "X" EL TIPO DE IMPUESTO AL QUE ESTE AFECTO SU EMPRESA O SERVICIO. EN CASO QUE ALGUNO DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS LICITADOS SE ENCUENTREN AFECTOS Y EXENTOS DE TRIBUTACIÓN; DIFERENCIAR QUE PARTE DE ÉSTOS SE ENCUENTRA AFECTO Y QUE PARTE EXENTA. DE NO SEÑALARSE LO INDICADO, SE ENTENDERÁ QUE TODO EL PRODUCTO Y/O SERVICIO SE ENCUENTRA EXENTO DE TRIBUTACION.

IMPUESTO	SELECCIÓN	PRODUCTO
Exento de Impuesto		
10%		
IVA		

**OBSERVACIONES:**

**Firma Representante Legal y Timbre Empresa**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**RUT:** \_\_\_\_\_

**ANEXO N° 6  
OFERTA ECONÓMICA**

<b>NOMBRE OFERENTE:</b>
<b>RUT OFERENTE:</b>

Producto/servicio	Precio Mensual Neto	Precio Mensual Bruto	Precio Total Neto (\$)	Precio Total Bruto Ofertado por 36 Meses (\$)
Servicio de Contact Center Multicanal para la CAJ RM				

**ADICIONALES AL SERVICIO (factor que otorga puntaje en la evaluación de la presente licitación.**

**Marcar con una X**

Servicio Adicional	Cumple	No Cumple
Operadora Automática, Voice Mail		
Sistema de apoyo al discado		
Capacidad de Blending (combinar llamadas entrantes y salientes para un mismo ejecutivo)		
Click To Call.		
Web Media		
E-Mailing		
SMS		
Social media		
Reportes unificados		

**SERVICIOS DE VALOR AGREGADO.**

Servicio Adicional de valor agregado	Cumple	No Cumple
Uso de música y mensajes Corporativos para el estado 'hold' de una llamada, tanto generando por el ejecutivo como por la operadora automática. Facilidad para		



cambiar música Corporativa y el mensaje según necesidad.		
Facilidad para habilitar / deshabilitar servicios del terminal del ejecutivo, como hold, mute, speaker, etc.		
Facilidad del supervisor para comunicarse internamente con el ejecutivo sin que el usuario en línea lo perciba.		
Facilidad del supervisor para chatear con los ejecutivos para apoyo de la gestión de los llamados.		
Facilidad para controlar / conocer la duración de la llamada, en la estación del ejecutivo.		
Escuchas remotas (desde la plataforma, o desde cualquier teléfono de la red telefónica). Acceso por ACD, Skill o Ejecutivo.		
Identificación en la estación del ejecutivo de la opción de la Operadora Automática seleccionada por el cliente (DNIS, Skill, ANI). Especificar cómo se entrega esta identificación al agente.		

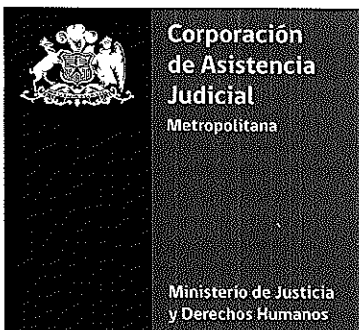
**TIEMPO DE SOPORTE (este factor otorga puntaje adicional en la evaluación)**

**Marcar con una x en indicar tiempo ofertado**

Tiempo Soporte	El oferente presenta una capacidad de solución a requerimientos de soporte en menos de 1 hora.	
	El oferente presenta una capacidad de solución entre 2 y 3 horas	
	No cumple con los plazos mínimos estipulados para soporte en las bases, o no presenta y/o detalla soporte de los equipos o servicios.	

**PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO**

Tiempo máximo establecido en bases	Tiempo ofertado por el proveedor (Señalar N° de días corridos)
30 días corridos	

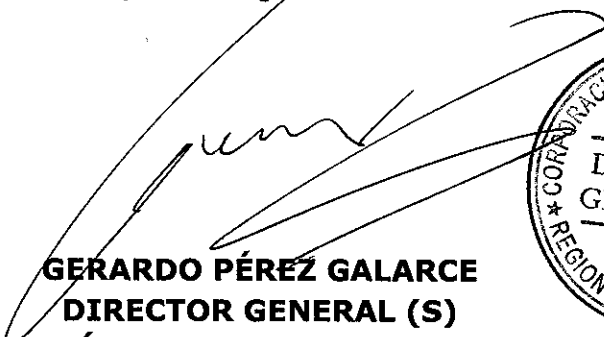



**2° LLÁMASE** a licitación pública para la contratación del servicio de contact center multicanal, de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana. **ID 1477-4-LQ20.**

**3° IMPÚTESE** el gasto que demande la ejecución de la presente Resolución al Subtítulo 22, ítem 05, asignación 008, correspondiente al ejercicio presupuestario del año 2020 de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

**4° PUBLÍQUESE** la presente Resolución Exenta en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

**NUMÉRESE, DISTRIBÚYASE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE**

  
**GERARDO PÉREZ GALARCE**  
**DIRECTOR GENERAL (S)**  
**CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL R.M.**



  
**NTO/HDH/AESM/AFR/ORVM**