



RESOLUCIÓN EXENTA N°1629/2026

MAT.: Dispone llamado a Licitación Pública ID 1477-6-LP26 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: 24 de abril de 2026.

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 17.995 que creó la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana; las facultades conferidas en el Decreto con Fuerza de Ley N° 995 de 1981 del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, que aprobó los Estatutos de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana; en la Sesión Extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 07 de Agosto de 2023 que nombró Director General, reducida a escritura pública con fecha 07 de Septiembre de 2023 ante la Notario Pública de Santiago doña Claudia Gómez Lucares; en la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, en la Ley N° 19.880 sobre Bases de Procedimientos Administrativos de los Órganos de la Administración del Estado; en la ley 19.886 y su Reglamento aprobado por el decreto N°661 de 2024 del Ministerio de Hacienda; en la Resolución Exenta N°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 de la Región Metropolitana.; en la Ley N° 21.796 de presupuestos del Sector Público para el año 2026; en la Resolución N°36 de 2024 de la Contraloría General de la República que Fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón; y demás normativa aplicable.

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.

2º 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.

3º 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

4º 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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YSSX3W-836>



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, entendiendo 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 no 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 el servicio requerido corresponde a una prestación y, al no tratarse de un bien tangible o producto, no se encuentra disponible en el catálogo de la Plataforma de Economía Circular de Mercado Público.

11° Que, en conformidad a lo indicado por el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N°080 de 2026, del Departamento de Finanzas existen los fondos necesarios para proceder a la contratación;

RESUELVO:

1° APRUEBANSE, las Bases Administrativas, Bases Técnicas y Anexos de la Licitación Pública ID 1477-6-LP26 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 1477-6-LP26 PARA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO TECNOLÓGICO DE CONTACT CENTER



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YSSX3W-836>



**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 Nº 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.**
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 : **1477-6-LP26**
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 mayor a 1000 UTM y menor a 5000 UTM, sin trámite de toma de razón (LP) de Razón de la Contraloría General de la República.
Tipo de Adjudicación : Simple, sin emisión automática de orden de compra.
Presupuesto :\$108.200.000.- IVA incluido, monto referencial por todo el periodo de vigencia del contrato (24 meses).
Implementación: \$5.000.000.-
Presupuesto 2026: \$25.800.000.- (6 meses)
Presupuesto 2027: \$51.600.000.- (12 meses)
Presupuesto 2028: \$25.800.000.- (6 meses)

Cabe señalar que el pago de los servicios de los años 2027 y 2028 se encuentra sujeto a la disponibilidad presupuestaria establecida en las respectivas leyes de presupuesto.

Etapas de Apertura : Una etapa.
Duración del contrato : 24 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 e implementación de Servicios Tecnológicos de Contact Center Multicanal, y,	Agustinas N° 1419 Santiago.





	administrar y enrutar las llamadas recibidas por el número 800 institucional para la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana. El servicio comprende implementación y soporte para 24 posiciones como mínimo. (3 posiciones de supervisión y 21 posiciones para asesores).	
--	---	--

2. OBJETO

Contratar e implementar el servicio de Contact Center Multicanal, y, administrar y enrutar las llamadas recibidas por el número 800 institucional 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 24 posiciones como mínimo.

3. ETAPAS Y PLAZOS

ETAPAS	PLAZOS (*)
Publicación en el Sistema de Mercado Público	Una vez totalmente tramitado el acto aprobatorio. El día de la publicación se entiende como día "0".
Cierre Recepción de Ofertas	20 días corridos, desde la publicación en el portal www.mercadopublico.cl
Entrega Garantía de Seriedad de la Oferta	No aplica.
Consultas de los Proveedores	Desde el día de la publicación en el Sistema www.mercadopublico.cl , hasta el 10º día siguiente de la publicación en el portal
Visita en terreno	No aplica.
Respuesta a Consultas y/o Aclaraciones	Al 12º día siguiente de la publicación en el portal
Apertura Electrónica de Ofertas	Al día siguiente del cierre de recepción de oferta
Fecha estimada de adjudicación	A los 5 días corridos, una vez realizada la apertura electrónica.
Fecha de entrega Boleta de Garantía de Fiel Cumplimiento	Dentro de los 5 primeros días de la adjudicación de la presente licitación.
Suscripción del Contrato	A más tardar a los 20 días corridos desde la adjudicación de la licitación.

Todos los plazos establecidos en las Bases, como, asimismo, en los instrumentos que complementen, se entenderán de días corridos, salvo que expresamente se señale lo contrario.

Para efectos de la presente licitación, se considerarán hábiles, los días lunes a viernes inclusive, exceptuando los feriados y festivos, y se considerarán corridos, los días lunes a domingos, incluidos feriados y festivos.

En el evento que el último día del plazo recayera en un día inhábil, se entenderá prorrogado automáticamente para el día hábil siguiente.

En el caso que se amplíe el plazo correspondiente a una de las etapas antes descritas, de acuerdo a lo señalado en el Subtítulo 6.3 denominados "Modificaciones", de las





presentes Bases Administrativas, las fechas de vencimiento de los plazos se verán modificadas en la misma cantidad de días.

4. PARTICIPANTES DE LA LICITACION

Podrán participar en esta licitación pública todos los proveedores 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, 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, y artículo 35 quáter de la Ley Nº 19.886.

Los oferentes deberán firmar una Declaración Jurada Simple de Inhabilidades, la cual se encuentra contenida en el Anexo Nº2 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 Nº3, 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 Nº 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento, contenido en el Decreto Supremo de Hacienda Nº 661/2024.

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 19.886 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

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 Nº3 denominado *Etapas y Plazos* de las presentes Bases. Las respuestas se pondrán a disposición de **todos los oferentes interesados, a través del Sistema de Información**, 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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley Nº 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YSSX3W-836>



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.

6.4. Reclamos

En el caso que algún oferente desea interponer algún reclamo en el proceso, deberá utilizar los mecanismos establecidos por la Dirección de Compras Públicas para aquello, ingresando el reclamo respectivo a través del Portal Mercado Público en la sección reclamos.

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, que se indican a continuación:

- Anexo N° 1: Identificación del Oferente



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YSSX3W-836>



- Anexo N° 2: Declaración Jurada de Inhabilidades
- Anexo N° 3: Autorización para retiro de valores.
- Anexo N° 4: Autorización para efectuar depósitos o transferencias.
- Anexo N° 5: Tipo de Impuesto.

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, que se indican a continuación:

- Propuesta Técnica y todos los anexos que el oferente estime necesarios para complementar y otorgar un mejor entendimiento de su oferta.
- Fichas técnicas de los productos ofertados.
- Anexo N°6 Oferta Técnica (bajo esta tabla será evaluado el criterio)

7.5 Antecedentes Económicos

Asimismo, el oferente deberá completar la información económica requerida en el Anexo Económico dispuestos en el sitio www.mercadopublico.cl que se indican a continuación:

- Anexo N° 7: Oferta Económica

Cabe mencionar que, al momento de presentar su oferta, el oferente deberá ingresar los valores totales netos y brutos, en pesos según corresponda, de acuerdo a lo indicado en el Anexo N° 7, 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 Publico.

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, asegurando en todo caso no infringir el principio de estricta sujeción a las Bases y de igualdad de los oferentes.

8. ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA

LA CORPORACIÓN podrá declarar inadmisibile toda propuesta que no se ajuste a lo dispuesto en las Bases de Licitación.

9. 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 resolución 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



10.EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

10.1 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 del Departamento de Informática.
- b. Jefe/a Centro Web.
- c. Jefe Departamento de Administración.
- d. Jefe 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.

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°54 del Reglamento 661/2024, 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, podrá 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.

En todo caso, la Corporación podrá siempre proceder en conformidad a lo previsto por el D.S 661 de 2024 del Ministerio de Hacienda que aprueba el reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

10.2 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 les 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**. No se considerará





error formal, errores en el precio de la oferta. 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 la 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 Aclaración de Ofertas, no podrá superar las 48 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.

10.3 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 servicio ofrecido. Para efectos del anterior análisis, **LA CORPORACIÓN** se remitirá a los criterios de evaluación definidos en el Título N°11 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°7**, 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 aplicación Aclaración de Ofertas, según lo señalado en el Subtítulo N° 10.2 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°11 de las presentes Bases de Licitación.

11.CRITERIOS DE EVALUACIÓN

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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YSSX3W-836>



11.1 Criterios de Evaluación:

Criterio	Porcentaje
Evaluación Técnica	50%
Evaluación Económica	40%
Requerimientos Formales de la Oferta	5%
Programa de Integridad	5%

CRITERIO EVALUACIÓN TÉCNICA (50%):

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	
Disponibilidad Uptime de la plataforma	20	(Puntaje obtenido por el oferente)*20%	Oferta un uptime >= 99,9% de la plataforma	100
			Oferta un uptime >= 99,5% (mínimo exigido) de la plataforma	50
			No cumple con el uptime mínimo establecido.	0
Tiempo Soporte	15	(Puntaje obtenido por el oferente)*15%	El oferente presenta una capacidad de solución a requerimientos de soporte en menos de 2 horas.	100
			El oferente presenta una capacidad de solución entre 2 y 4 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
Plazos de implementación	15	(Puntaje obtenido por el oferente)*15%	Mejora plazos de implementación establecidos en 10 días o más	100
			Mejora plazos de entrega establecidos en 5 días o mas	50
			No mejora los plazos de entrega establecidos	0

CRITERIO EVALUACIÓN ECONÓMICA (40%)

OFERTA ECONÓMICA

(Representa el 40% 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
---------------	---	----------	-------------------------------------



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YSSX3W-836>

Precio total del servicio (Según ANEXO N°6)	35	((Precio mínimo Ofertado) / (Precio Oferente Evaluado)*100)*35%	Conforme al precio señalado en Anexo N°6. Oferta más económica obtendrá puntaje máximo de 100 puntos en este criterio.
Valor minuto entrante número 800	5	((Precio mínimo Ofertado) / (Precio Oferente Evaluado)*100)*5%	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 (5%)

Ítem Evaluado	%	Descripción y/o asignación Puntajes	Puntaje
Cumplimiento de Requisitos formales de la Oferta	5	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 errores u omisiones, o subsana fuera de plazo	0

PROGRAMA DE INTEGRIDAD (5%)

Programa de Integridad	5	Posee un programa de integridad que sea conocido por su personal (Adjuntar Política de integridad y verificador de difusión)	100	0 a 100
		No posee un programa de integridad que sea conocido por su personal	0	

11.2 Criterio de Desestimación de Ofertas

En caso que alguna oferta no cumpla con los requisitos técnicos mínimos exigidos en las bases técnicas de la presente licitación, dicha oferta será **rechazada durante el proceso de evaluación.**

LA CORPORACIÓN también podrá rechazar aquellas ofertas que se detecte que el oferente proporciona antecedentes maliciosamente falsos, que hayan sido enmendados o tergiversados o se presenten de una forma que claramente induce a error para efectos de su evaluación.

11.3 Criterio de Resolución de Empates

En caso de empate se adjudicará al proponente que haya obtenido mayor puntaje en el factor denominado “Evaluación económica”; de persistir el empate, se adjudicará al oferente que haya obtenido mayor puntaje en el factor denominado “Tiempo de soporte” y de persistir el empate, se adjudicará al oferente que haya obtenido mayor puntaje en el factor “Plazos de implementación”. De persistir el empate corresponderá al Director General dirimirlo y determinar el adjudicatario.

12.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.

13.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 58 y 62 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.

LA CORPORACIÓN, podrá declarar la deserción del presente proceso licitatorio por medio de resolución fundada cuando no se hubieren presentado ofertas, estas hubieren sido declaradas inadmisibles o no resultaren convenientes a los intereses de la institución.

14.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 readjudicado las mismas circunstancias descritas anteriormente, **LA CORPORACIÓN** podrá volver a readjudicar y así sucesivamente, respecto de todos los oferentes que hayan reunido los requisitos para adjudicar.

El plazo que tendrá **LA CORPORACIÓN** para readjudicar 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.

15.GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

El adjudicatario, dentro del plazo de 5 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, o cualquier otro instrumento que



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YSSX3W-836>



asegure el pago de manera rápida y efectiva, 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 **5%** del valor total del contrato, en pesos chilenos o su equivalente en unidades de fomento y su vigencia debe comprender todo el período de ejecución del contrato y deberá exceder en a lo menos 90 días hábiles 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 1477-6-LP26**".

Si el adjudicatario no entregare la garantía de fiel cumplimiento de contrato, dentro de los 5 días hábiles siguientes, contados desde la notificación de la resolución de adjudicación, se tendrá por desistido de su oferta, y **LA CORPORACIÓN** 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 Readjudicación, 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°21 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°22 de las presentes bases, denominado Causales de Término Anticipado de Contrato.

16.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, lo cual deberá certificarse previamente.

17.REQUISITOS PARA CONTRATAR AL OFERENTE ADJUDICADO

17.1 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.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YSSX3W-836>



Para la suscripción del contrato, el oferente adjudicado deberá encontrarse habilitado en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado, Chile Proveedores.

Si el adjudicatario se desistiere de firmar el contrato, o no cumpliera con las demás condiciones y requisitos establecidos en las bases para la suscripción o aceptación de los referidos documentos, la Corporación junto con dejar sin efecto la adjudicación original, adjudicar la licitación al oferente que le seguía en puntaje.

17.2 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 180 D.S 661 de 2 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 de Inhabilidades*".

17.3 Documentación Legal Requerida tratándose de Personas Naturales

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

17.4 Documentación Legal requerida tratándose de Uniones Temporales de Proveedores.

- Instrumento donde consta la conformación de la Unión Temporal de Proveedores.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YSSX3W-836>



- Fotocopias de iniciación de Actividades de todos los integrantes de la Unión Temporal de Proveedores.

18.CONTRATO Y ÓRDEN DE COMPRA

18.1 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 julio de 2026**.

El contrato comenzará a regir una vez que se encuentre totalmente tramitado, y tendrá una vigencia de 24 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.

18.2 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 modificatorio correspondiente, aprobado por el respectivo acto administrativo totalmente tramitado.

Además, el contrato podrá prorrogarse, por una sola vez por motivos fundados en conformidad a lo previsto Artículo 42 y 129 del Decreto Supremo 661 de 2024 del Ministerio de Hacienda que aprueba Reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios. Los motivos fundados que den origen a la prórroga deberán en todo caso ser explicitados en el respectivo acto administrativo. 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 **30%** del valor total del mismo, el adjudicatario deberá consignar una nueva Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, la cual deberá cumplir con los mismos requisitos estipulados en el Título N° 15, denominado "Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato", de las presentes Bases Administrativas.

19.FACTURACIÓN Y PAGO DEL SERVICIO

19.1 Del Precio

El Servicio Tecnológico de Contact Center Multicanal para la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana contará con un presupuesto de \$108.200.000.- impuestos incluidos, para toda la duración del contrato. La mensualidad que oferte el proveedor adjudicado, se pagará por mes vencido previo envío de la 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*.

19.2 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 24 meses de duración del contrato. El pago de los servicios se realizará en cuotas sucesivas por mes vencido mientras dure el contrato.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YSSX3W-836>



19.2.1 Costo de Implementación

El costo de implementación será facturado por el prestador una vez que la Contraparte Técnica emita el Certificado de Recepción Conforme de la implementación, que acredite la correcta puesta en marcha de ambos componentes del servicio. El pago se realizará dentro de 30 días corridos desde la recepción de la factura en la Oficina de Partes.

19.2.2 Mensualidad Fija (Contact Center)

La mensualidad fija correspondiente al servicio de Contact Center se pagará previa emisión del Certificado de Recepción Conforme mensual por parte del Centro Web, dentro de 30 días corridos contados desde la recepción de la factura.

19.2.3 Costo por Minuto Traficado (Número 800)

El cobro por minuto traficado del Número 800 se facturará mensualmente, junto al informe de tráfico del período, dentro de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente. El pago se efectuará dentro de 30 días corridos desde la recepción conforme de la factura y sus antecedentes.

Como requisito previo al pago mensual del componente Número 800, el prestador deberá adjuntar a su factura el comprobante de pago al día a la empresa de telecomunicaciones que opera el número. Sin este verificador, la Corporación podrá retener el pago hasta que sea acreditado.

19.2.4 Documentos Requeridos para el Pago

Documento	Descripción
Factura	Emitida por el prestador con detalle del servicio facturado.
Certificado de Recepción Conforme	Emitido por el Centro Web de la Corporación.
Informe de Tráfico (Nº 800)	Detalle de llamadas, minutos traficados y distribución. Requerido para el componente Nº 800.
Comprobante de Pago Operador Telecom	Acredita el pago al día a la empresa de telecomunicaciones que opera el Nº 800.
Certificados Laborales y Previsionales	Acreditan cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales del personal del prestador.

19.3 Facturación

El adjudicatario deberá presentar la factura, en la Oficina de Partes de la Dirección General de **LA CORPORACIÓN**, ubicada en calle Agustinas Nº1419, comuna de Santiago, Región Metropolitana, o podrá enviar en forma electrónica toda la documentación requerida para el pago vía correo electrónico al mail cuentas@cajmetro.cl

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 Abogado Jefe del Centro Web.

20.CONTRAPARTE TÉCNICA

Para efectos de la presente Licitación, y del correspondiente control del contrato, será contraparte técnica el/la Jefe/a del Centro Web, Jefe del Departamento de Informática, 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.
- Supervisar la correcta ejecución de los servicios contratados.
- Coordinar la planificación e implementación de los servicios.
- Validar los informes de tráfico, comprobantes de pago al operador de telecomunicaciones y verificadores de cumplimiento.
- Emitir los Certificados de Recepción Conforme mensuales como condición previa al pago.
- Resolver situaciones contingentes no previstas en los presentes Términos de Referencia, en tanto no contravengan la normativa vigente.
- Evaluar y calificar el cumplimiento de los SLA comprometidos, determinando la procedencia de multas.
- Y en general velar por la correcta y óptima prestación del servicio.



21.DE LAS SANCIONES Y MULTAS

El proveedor adjudicado deberá pagar multas por el o los atrasos y/o incumplimientos en la prestación de los servicios, de conformidad con las presentes bases. A continuación, se enumerarán todas las hipótesis de aplicación de multas.

21.1 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
1. Incumplimiento del uptime de la plataforma	5 UTM por evento	UP TIME < 99,5% mensual. Cada evento de indisponibilidad no programada.
2. 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.
3. Incumplimiento en la habilitación de grabación de contingencia del IVR	2 UTM por evento	Por cada evento que supere el tiempo máximo de habilitación de grabación de contingencia: 20 minutos desde el reporte.
4. Incumplimiento del tiempo máximo de respuesta ante requerimiento de crecimiento de capacidad.	3 UTM por día de atraso	Por cada día que supere el máximo de 2 días hábiles desde el envío de solicitud.
5. Indisponibilidad de la plataforma durante la jornada de atención	10 UTM por evento	Indisponibilidad por 2 o más horas 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.
6. Incumplimiento en las condiciones de soporte técnico requeridas de acuerdo a lo especificado en las bases técnicas.	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.
7. Indisponibilidad del número 800 por causa imputable al proveedor, incluyendo la pérdida parcial o total del tráfico durante la jornada de atención	10 UTM por evento	Cada evento de interrupción no programada que supere las 2 horas





8. No pago oportuno al operador de telecomunicaciones que opera el número 800, que derive en suspensión parcial o total del servicio	15 UTM por evento	Cada evento de suspensión no programada por no pago oportuno
--	-------------------	--

Nota 1: Las multas que se indican en el cuadro superior, tendrán un tope de cobro hasta el **30%** 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.

21.2 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**.

21.3 Pago de las Multas

El adjudicatario deberá enterar el pago de las multas, en la cuenta corriente de la Corporación N°9019723 Banco Estado, 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 al 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, el monto de las multas que procedan, nunca podrá exceder el 30% del valor total 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.

22.CAUSALES DE TÉRMINO ANTICIPADO DE CONTRATO

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

- a) La resciliación o mutuo acuerdo entre las partes, siempre que el proveedor no se encuentre en mora de cumplir sus obligaciones.
- b) La imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados, cuando no sea posible modificar el contrato conforme al artículo 129 precedente. En tal caso, la Entidad solo pagará el precio por los bienes y/o servicios que efectivamente se hubieren entregado o prestado, según corresponda, durante la vigencia del contrato. Asimismo, en el evento que la imposibilidad de cumplimiento del contrato obedeciere a motivos imputables al Proveedor, procederá que se apliquen en su contra las medidas establecidas en el artículo 135 del reglamento 661/2024.
- c) 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.
- d) Cuando las multas superen el 30% valor del contrato según lo dispuesto en el Título N°21.3 de las Bases Administrativas.
- e) 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 de Inhabilidades.
- f) 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.
- g) 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.
- h) En caso que el adjudicatario abandonare intempestivamente la ejecución del servicio.
- i) El incumplimiento reiterado de los niveles de servicio (SLA) comprometidos para la plataforma de Contact Center o el Número 800.



- j) La modificación unilateral del Número 800 o su enrutamiento sin autorización de la Corporación.
- k) El no pago oportuno al operador de telecomunicaciones que opera el Número 800, que derive en la suspensión del servicio.
- l) La subcontratación no autorizada de los servicios.
- m) 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:

I.- El incumplimiento de la Cláusula de Confidencialidad de la información, contemplado en el Título 26 de las presentes bases administrativas.

II.- La aplicación de más de 3 multas durante un mes calendario.

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

IV.- La imposición al proveedor de la pena de inhabilitación para contratar con el Estado, conforme a los artículos 8° y 10 de la Ley N° 20.393.

V.- La situación prevista en el artículo 33 inciso segundo de la Ley N° 21.595, sobre Delitos Económicos

El término anticipado del contrato no eximirá al prestador de las responsabilidades civiles y/o administrativas derivadas de su incumplimiento.

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 130 del Decreto N° 661 de 2024 del Ministerio de Hacienda, que reglamenta dicha Ley.

23.SUBCONTRATACIÓN

La subcontratación estará prohibida para los servicios contemplados en los presentes Términos de Referencia. La responsabilidad por el íntegro y cabal cumplimiento de todas las obligaciones recaerá siempre en el prestador. Sin perjuicio de lo anterior, el prestador podrá mantener contratos con operadores de telecomunicaciones para la operación del Número 800, lo que no constituye subcontratación para efectos de este contrato, pero el prestador conservará la responsabilidad única ante la Corporación por la correcta gestión de dicha relación comercial.

24.OBLIGACIONES PREVISIONALES

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 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.

25.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 esta garantía cumplir con las mismas características a las indicadas en el Título 15 denominado "Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato".

26.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.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YSSX3W-836>



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 1477-6-LP26 PARA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO TECNOLÓGICO DE CONTACT CENTER MULTICANAL PARA LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA.

1. ANTECEDENTES GENERALES

La Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana (en adelante, la Corporación) es un servicio público descentralizado y sin fines de lucro, cuya misión es proporcionar orientación y asesoría jurídica a personas de escasos recursos, garantizando el acceso a la justicia en términos de igualdad ante la ley.

La Corporación opera en las regiones Metropolitana, del Libertador General Bernardo O'Higgins, del Maule y de Magallanes y la Antártica Chilena, abarcando 118 comunas atendidas por profesionales especializados en distintas áreas del derecho.

En el marco de los lineamientos estratégicos institucionales, la Corporación requiere la contratación de un Servicio de Contactabilidad Multicanal que integre de manera unificada dos componentes esenciales:



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YSSX3W-836>



- Plataforma tecnológica de Contact Center Multicanal (voz, datos, chat, web y back office).
- Habilitación, configuración, enrutamiento, portabilidad y administración del Número 800 Institucional, con facturación por minuto traficado.

Los presentes Términos de Referencia Técnicos tienen por objeto establecer las condiciones y requisitos mínimos que deberá cumplir el oferente para la correcta prestación de ambos servicios, los cuales serán contratados de manera conjunta mediante una única licitación pública, por un período de 24 meses.

2. OBJETIVO GENERAL

Contratar, mediante Licitación Pública, un Servicio de Contactabilidad Multicanal que provea a la Corporación de Asistencia Judicial R.M. de:

- Una plataforma tecnológica de Contact Center Multicanal con capacidad de atención inbound y outbound por canales de voz, chat, web y back office.
- La habilitación, configuración, enrutamiento, gestión de portabilidad y administración del Número 800 Institucional, con cobro mensualizado por minuto traficado, asegurando el pago oportuno a la empresa de telecomunicaciones que opera el número.

Ambos servicios deberán operar de manera integrada y coordinada, garantizando la continuidad operativa y la accesibilidad universal de los usuarios a los servicios de orientación jurídica de la Corporación.

3. PLAZO DE VIGENCIA Y ESTRUCTURA DE LA OFERTA ECONÓMICA

3.1 PLAZO DE VIGENCIA

El contrato tendrá una vigencia de 24 (veinticuatro) meses contados desde la fecha de suscripción del mismo, o desde que el acto administrativo que lo apruebe quede totalmente tramitado.

El plazo máximo de implementación de la plataforma de Contact Center y habilitación operativa del Número 800 no podrá exceder de 45 días corridos desde la fecha de suscripción del contrato, salvo que la Corporación autorice por escrito una prórroga fundada.

3.2 ESTRUCTURA DE LA OFERTA ECONÓMICA

El oferente deberá presentar una propuesta económica que contemple los siguientes ítems de manera desglosada y claramente diferenciada:

Nº	Ítem	Descripción
1	Costo de Implementación (pago único)	Valor total por la puesta en marcha de la plataforma de Contact Center, incluyendo instalación, configuración, integración, capacitación y habilitación inicial del Número 800.
2	Costo Mensual Fijo (Contact Center)	Mensualidad fija por el arriendo, operación, soporte y mantenimiento de la plataforma de Contact Center Multicanal, expresada por posición habilitada y por total de posiciones.
3	Costo por Minuto Traficado (Nº 800)	Precio por minuto de tráfico efectivo cursado a través del Número 800 Institucional (cobro revertido), expresado en pesos con IVA incluido. Este valor cubrirá el pago al operador de telecomunicaciones que opere el número.

La Corporación evaluará la propuesta económica sobre la base de los tres ítems señalados. El oferente deberá indicar si los valores incluyen o excluyen IVA, debiendo expresarse ambas formas en su propuesta.



4. COMPONENTE 1: SERVICIO DE CONTACT CENTER MULTICANAL

4.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

Se requiere el suministro, instalación, configuración y mantención de una plataforma de Contact Center Multicanal, en modalidad de arriendo, instalada en servidores y equipos del proveedor, con acceso para los agentes desde las dependencias de la Corporación ubicadas en Agustinas N° 1419, piso 5, Santiago Centro, y también en modalidad de teletrabajo desde los domicilios de los agentes, mediante conexión a internet.

La plataforma deberá contemplar a lo menos 24 posiciones de trabajo en su configuración inicial (21 posiciones de asesores y 3 de supervisores), con capacidad de crecimiento progresivo según las necesidades de la institución. La propuesta económica deberá expresar el valor unitario por posición habilitada adicional.

4.2 NIVELES DE ATENCIÓN REQUERIDOS

El sistema deberá soportar la siguiente estructura de atención escalonada:

- Nivel 0: Atención automática mediante IVR (Interactive Voice Response).
- Nivel 1: Primer nivel de atención por ejecutivos de consultas generales (derivado desde IVR).
- Nivel 2: Segundo nivel de atención por técnicos jurídicos especializados (derivado desde IVR o transferido desde Nivel 1).
- Nivel 3: Tercer nivel de atención por abogados especializados (derivados desde IVR y/o transferidos desde Niveles 1 y 2).
- Nivel 4: Back office de la plataforma para escalamiento de requerimientos que no puedan resolverse en línea, incluyendo los ingresados por formulario web.

4.3 CANALES DE ATENCIÓN

La plataforma deberá integrar, como mínimo, los siguientes canales de comunicación:

- Canal Telefónico (Inbound y Outbound): atención de llamadas entrantes y salientes con enrutamiento inteligente ACD.
- Canal Web: formulario de contacto con seguimiento y workflow de resolución.
- Canal Chat: atención en tiempo real con trazabilidad y registro de interacciones.
- Back Office: gestión y escalamiento de requerimientos no resueltos en primera línea.

4.4 REQUERIMIENTOS FUNCIONALES DE LA PLATAFORMA

4.4.1 IVR (Sistema Interactivo de Voz y Respuesta)

- Grabaciones profesionales de bienvenida, menú de opciones, horario fuera de jornada, fines de semana, festivos y contingencias.
- Árbol de decisión configurable con a lo menos un nivel de decisión y dos opciones de atención.
- Tiempo máximo de habilitación de grabaciones de contingencia: 20 minutos desde el reporte del evento.
- Música e información para tiempos de espera.
- Flexibilidad de modificación de menús a nivel de usuario calificado sin intervención del proveedor.
- Módulo de administración y monitoreo del IVR con reportes de uso por menú.

4.4.2 ACD (Distribución Automática de Llamadas)

- Password de acceso por agente.
- Anuncios de tiempo en cola de espera.
- Registro de Tiempo Medio de Operación (TMO) por llamada.
- Registro del número telefónico recibido o marcado.
- Administración de estados auxiliares (aux, baño, break, colación, etc.), con acceso en formato de base de datos.
- Control centralizado por el administrador para activar o desactivar estados.

4.4.3 CTI y CRM

- Identificación y enrutamiento de llamadas.
- Automatización de procesos, transferencias internas y externas (ciega y asistida).





- Script de respuesta o ficha técnica por tipo de consulta, desplegado de forma expedita para el asesor.
- Tipificación de llamadas con identificador único para trazabilidad entre CRM y software.
- Capacidad de realizar llamadas outbound para contactar usuarios que hayan ingresado requerimientos vía web o chat.

4.4.4 Grabación y Gestión de Calidad

- Grabación del 100% de las llamadas atendidas y realizadas, con grabación on demand.
- Búsqueda por ID/RUT de agente, ANI, DNIS, tipo de llamada y rango de fechas.
- Reproducción remota de grabaciones con almacenamiento en base de datos.
- Monitoreo en línea de la posición del ejecutivo.
- Informes mensuales individuales y por equipo de calidad de atención, con reuniones de calibración.
- Pauta de calidad acordada entre el proveedor y la Corporación.

4.4.5 Workflow y Escalamiento

- Sistema de tickets con pantalla de toma de requerimiento, emisión de ticket y al menos tres niveles de escalamiento.
- Alertas y notificaciones automáticas con cambio de estado y SLA definido por tramo del flujo.
- Credenciales individuales por nivel de escalamiento.
- Derivación automática al nivel superior si el plazo configurable vence sin resolución.

4.4.6 Reportes

- Generación in situ de reportes estadísticos de llamadas recibidas, realizadas y gestión de plataforma.
- Reportes en línea y en forma remota desde las instalaciones de la Corporación.
- Reportes históricos por franja horaria, día, semana, mes y año.
- Informe mensual de gestión front y back office entregado al Departamento de Informática.
- Informe de fallas con ocurrencia, causa, impacto y solución, entregado dentro de 72 horas del evento.

4.4.7 Base de Datos Consultas ingresadas por Formulario Web

- Acceso a base de datos de las consultas ingresadas en formulario web por medio de BackOffice, que permita tener acceso a las consultas ingresadas.
- Descargable en archivo Excel de las consultas con los datos del formulario más archivo que se haya adjuntado a consulta en PDF o JPG.

4.4.8 Informe de fallas con ocurrencia, causa, impacto y solución, entregado dentro de 72 horas del evento

4.5 PARÁMETROS Y NIVELES DE SERVICIO (SLA)

Parámetro	Estándar Mínimo Exigido
Disponibilidad de la plataforma (UP TIME)	99,5% (lunes a viernes de 07:30 a 18:30)
Plazo implementación inicial	Hasta 45 días corridos
Habilitación grabaciones contingencia	Máximo 20 minutos
Tiempo de respuesta ante requerimiento de crecimiento de capacidad (nuevos agentes)	Máximo 2 días hábiles desde envío de solicitud
Informe de fallas	Dentro de 72 horas del evento





Soporte técnico (mesa de ayuda)	24/7, con generación de tickets y seguimiento. Tiempo de resolución máximo 4 horas
---------------------------------	--

4.6 AMBIENTE DE OPERACIÓN

Infraestructura provista por la Corporación:

- Punto de red y cableado estructurado categoría 6 certificado.
- Computadores personales para agentes: CPU Core i5, 8 GB RAM, Windows 10 Professional 64 bits.
- Sistema informático de gestión de casos desarrollado en plataforma Microsoft .NET con motor de base de datos Oracle en cloud.
- Acceso a Internet mediante enlaces de fibra óptica con seguridad perimetral.
- Número 800 Institucional (administrado según Componente 2 de estos TDR).

Infraestructura provista por el Prestador:

- Plataforma auto soportada, instalada en servidores y equipos propios del proveedor.
- Conectividad con plataformas de telefonía, sistema de gestión y Número 800.
- Sistemas de back up y plan de contingencia operativos desde el inicio del servicio.
- Medios físicos o VPN para interconexión de agentes en dependencias y en teletrabajo.
- Teléfonos hardphones y/o softphones con sus respectivos audífonos con micrófono compatibles con la plataforma ofrecida, acorde al número de agentes de la plataforma.

4.7 CAPACITACIÓN

El proveedor deberá contemplar capacitación inicial y continua durante el contrato, dirigida al Jefe del Centro de Atención Web, supervisores y agentes de la plataforma, incluyendo a los nuevos integrantes que se incorporen durante la vigencia del contrato. Los cursos deberán realizarse en modalidad presencial o remota, según lo acuerde la Corporación.

4.8 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- El sistema deberá garantizar la no intromisión de terceros no autorizados en la operación.
- Perfiles de acceso diferenciados por función y jerarquía (agentes, supervisores, administradores).
- Bitácoras de operación y registro de actividad de usuarios.
- Claves de acceso individuales e intransferibles.
- El proveedor deberá detallar en su oferta técnica los mecanismos de seguridad implementados.
- El proveedor no podrá utilizar software libre sin soporte de un proveedor formal de mercado.

4.9 INTEROPERABILIDAD

La plataforma deberá permitir la interconexión con otros servicios de atención no presencial de instituciones del sector justicia y relacionadas (ej. Chile Atiende), habilitando el recibo y envío de transferencias directas y asistidas entre líneas de atención.

En caso de requerir acceso a bases de datos de la Corporación, el proveedor deberá especificar tipo de datos, conectores, seguridad de acceso y mecanismos de integración, sujeto a validación de los Departamentos de Informática y Jurídico de la Corporación.

5. COMPONENTE 2: SERVICIO DE NÚMERO 800 INSTITUCIONAL

5.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SERVICIO

El prestador deberá proveer el servicio integral de habilitación, configuración, enrutamiento de tráfico y administración del Número 800 Institucional de la Corporación de Asistencia Judicial R.M. (en adelante, el Numero 800), el cual opera como acceso telefónico gratuito para los usuarios que requieren orientación e información jurídica.



Este componente incluye la gestión operativa del Número 800 ante la empresa de telecomunicaciones que lo opere, asegurando la continuidad del servicio, el enrutamiento correcto hacia la plataforma de Contact Center y el cobro mensual por minuto traficado a la Corporación.

5.2 OBLIGACIONES DEL PRESTADOR

5.2.1 Habilitación y Configuración

- Habilitar y configurar el Número 800 para la recepción de llamadas de cobro revertido, de modo que el costo de la llamada sea asumido por la Corporación y no por el usuario.
- Implementar el enrutamiento del Número 800 hacia la plataforma de Contact Center definida por la Corporación, incluyendo las adecuaciones necesarias en caso de cambio de proveedor de Contact Center, sin costo adicional para la Corporación.
- El Número 800 deberá quedar asignado a la Corporación, siendo esta la titular del número para todos los efectos legales.

5.2.2 Portabilidad del Número

- Si el número actualmente en operación se encuentra registrado a nombre de un tercero o del prestador anterior, el oferente deberá gestionar la portabilidad del número hacia la titularidad de la Corporación, conforme a la normativa vigente de SUBTEL, sin costo para la Corporación.
- El proceso de portabilidad deberá completarse dentro del plazo de implementación establecido en el punto 3.1 de estos Términos de Referencia.
- En caso de que la portabilidad no sea técnica o regulatoriamente viable, el prestador deberá proporcionar y habilitar un número 800 alternativo, previa aprobación de la Corporación, sin costo adicional por concepto de asignación o activación.

5.2.3 Administración y Pago al Operador de Telecomunicaciones

- El prestador será responsable de gestionar y mantener al día el pago a la empresa de telecomunicaciones que opere el Número 800, en los términos y plazos que dicho operador exija.
- El incumplimiento en el pago oportuno al operador de telecomunicaciones, que derive en la suspensión parcial o total del servicio del Número 800, será causal de término anticipado del contrato, sin perjuicio de las multas y responsabilidades que correspondan.
- El prestador deberá mantener a disposición de la Corporación los comprobantes de pago al operador de telecomunicaciones, los que deberán ser entregados junto a cada factura mensual como verificador de pago.

5.2.4 Facturación por Minuto Traficado

- El costo del servicio del Número 800 se facturará mensualmente a la Corporación, sobre la base del número de minutos efectivamente traficados durante el período.
- El precio por minuto traficado deberá ser expresado en la propuesta económica en pesos chilenos con IVA incluido.
- El prestador deberá entregar junto a cada factura un informe de tráfico mensual que detalle: total de llamadas recibidas, total de minutos traficados, distribución horaria del tráfico y comparativo respecto al mes anterior.
- Las facturas deberán ser presentadas en la Oficina de Partes de la Dirección General, ubicada en Agustinas N° 1419, Santiago, dentro de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente al período facturado.

5.2.5 Continuidad y Contingencia

- El prestador deberá garantizar la disponibilidad continua del Número 800, con un nivel de servicio (UP TIME) mínimo del 99,5%.
- Ante cualquier falla o interrupción del Número 800, el prestador deberá notificar al Departamento de Informática de la Corporación dentro de los 30 minutos siguientes a la detección del evento, y proceder a su resolución en un plazo máximo de 4 horas.





- El prestador deberá tener un plan de contingencia que permita la derivación del tráfico a un número alternativo mientras dure la interrupción, sin costo adicional para la Corporación.

5.3 PROHIBICIÓN DE MODIFICACIÓN UNILATERAL

Queda estrictamente prohibida cualquier modificación unilateral del Número 800, su enrutamiento, configuración o reasignación a otra numeración, sin autorización expresa y por escrito del Departamento de Informática de la Corporación. La infracción a esta disposición será causal de aplicación de multas y podrá constituir causal de término anticipado del contrato.

6. SOPORTE TÉCNICO INTEGRAL

El proveedor deberá proveer soporte técnico integral para ambos componentes del servicio (Contact Center y Número 800), de acuerdo a los siguientes requisitos:

- Mesa de ayuda disponible 24/7 (telefónica y/o por correo electrónico), con capacidad de generación de tickets, seguimiento y cumplimiento de plazos.
- El soporte debe ser prestado íntegramente por el proveedor; la Corporación no deberá interactuar con terceros para efectos de soporte o mantención.
- El proveedor deberá especificar modalidad de soporte (terreno / remoto), tiempos de respuesta por tipo de incidencia y procedimientos de escalamiento.
- Todo software de atención remota deberá ser licenciado y soportado por un proveedor formal de mercado.
- El proveedor deberá generar informes periódicos de incidencias a solicitud de la Corporación.

7. REQUERIMIENTOS DE LA OFERTA TÉCNICA

El oferente deberá presentar una Oferta Técnica que incluya, como mínimo, los siguientes antecedentes:

- Descripción técnica de la plataforma de Contact Center, arquitectura de la solución, tecnologías utilizadas y modalidad de operación (nube/on-premise/híbrido).
- Descripción de los canales de atención ofrecidos y su integración (voz, chat, web, back office).
- Descripción del IVR, ACD, CTI, CRM y módulo de grabación.
- Plan de implementación con carta Gantt detallada.
- Plan de capacitación para agentes, supervisores y administradores.
- Plan de contingencia y respaldo (back up) de la plataforma.
- Descripción del servicio de soporte técnico: modalidades, tiempos de respuesta y escalamiento.
- Descripción de los mecanismos de seguridad de la información implementados.
- Propuesta de gestión del Número 800: habilitación, enrutamiento, proceso de portabilidad y administración operativa.
- Descripción del proceso de pago al operador de telecomunicaciones y mecanismo de acreditación mensual a la Corporación.
- Experiencia acreditada en la provisión de servicios similares en el sector público o privado.
- Valor Hora Hombre para desarrollos técnicos futuros (IVR, ACD, CTI, integraciones).

8. DISPOSICIONES FINALES

8.1 MARCO NORMATIVO

La presente licitación y el contrato que de ella derive se regirán por la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento aprobado por DS N° 661 de 2024 del Ministerio de Hacienda, así como por las normas sectoriales aplicables en materia de telecomunicaciones (Ley General de



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YSSX3W-836>



Telecomunicaciones y normativa SUBTEL), protección de datos personales (Ley N° 19.628) y demás normativa vigente pertinente.

8.2 PROPIEDAD DE LOS DATOS

Toda la información generada en el marco de la prestación del servicio (grabaciones, reportes, bases de datos, registros de llamadas, tráfico del Número 800) será de propiedad exclusiva de la Corporación de Asistencia Judicial R.M. El prestador no podrá utilizar, ceder, transferir ni comercializar dicha información bajo ninguna circunstancia.

8.3 LICENCIAS DE SOFTWARE

El oferente será responsable de todos los costos de licenciamiento del software utilizado en la prestación del servicio. Las licencias no podrán constituir un prerequisite para la implementación de los servicios definidos en estos Términos de Referencia; en caso contrario, el costo será asumido íntegramente por el prestador.

8.4 ACLARACIONES

Cualquier aspecto no contemplado en los presentes Términos de Referencia será resuelto por el Departamento de Informática de la Corporación, en conformidad a la normativa vigente y a los principios de eficiencia, continuidad del servicio y acceso universal que rigen el actuar de la institución.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YSSX3W-836>



ANEXO N°1
IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE

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

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 1477-6-LP26**, 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.
9. El oferente declara, además, que la oferta es la única presentada en este proceso de licitación y que no se ha presentado una diversa por medio de empresas relacionadas o de un grupo empresarial, en conformidad a lo previsto por el Artículo 9 de la Ley N° 19.886, sin perjuicio de las facultades que la ley confiere a esta entidad licitante para el control y verificación de la veracidad de la declaración.
10. Que, el oferente declara que él 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, no mantienen un contrato con la Corporación de Asistencia Judicial R.M.

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 2026.

Firma Representante Legal y Timbre Empresa

Nombre: _____

RUT: _____





ANEXO N°4
AUTORIZACIÓN PARA EFECTUAR DEPÓSITOS O TRANSFERENCIAS

NOMBRE DEL OFERENTE: _____

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	
N° 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 N°5
TIPO DE IMPUESTO

NOMBRE DEL OFERENTE: _____

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 TÉCNICA

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO TECNOLÓGICO DE CONTACT CENTER MULTICANAL PARA LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA.

1. SERVICIOS REQUERIDOS

Marcar con una X

Servicio requeridos	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		

2. SERVICIOS DE VALOR AGREGADO.

Servicio 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.		

3. TIEMPO DE SOPORTE

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.	

4. PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO

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

Firma Representante Legal y Timbre Empresa

Nombre: _____

RUT: _____





**ANEXO N°7
OFERTA ECONÓMICA**

NOMBRE OFERENTE:
RUT OFERENTE:

CONTRATACIÓN DEL SERVICIO TECNOLÓGICO DE CONTACT CENTER MULTICANAL PARA LA CORPORACIÓN DE ASISTENCIA JUDICIAL DE LA REGIÓN METROPOLITANA.

Producto/servicio	Precio Mensual Neto	Precio Mensual Bruto	Precio Total Neto (\$)	Precio Total Bruto Ofertado por 24 Meses (\$)
Servicio de Contact Center Multicanal para la CAJ RM				

Producto/servicio	Precio Neto por minuto	Precio Bruto por minuto
Valor entrante minuto número 800		





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 1477-6-LP26.**

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 2026 de la Corporación de Asistencia Judicial de la Región Metropolitana.

4° PUBLÍQUESE la presente Resolución Exenta en el portal www.mercadopublico.cl.

NUMÉRESE, DISTRIBÚYASE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE

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



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/YSSX3W-836>