



558149

LLAMA A LICITACIÓN PÚBLICA Y APRUEBA BASES TÉCNICAS, ADMINISTRATIVAS Y ANEXOS DE LICITACIÓN PARA LA CONTRATACION DEL SERVICIO DE "CALL CENTER DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO".

SANTIAGO, 20 MAR 2020

RESOLUCIÓN EXENTA N°

078

VISTO: Lo dispuesto en el DFL 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en los Decretos con Fuerza de Ley N° 343, de 1953 y N° 279, de 1960, ambos del Ministerio de Hacienda, relativos a la organización, obligaciones y atribuciones de la Subsecretaría de Transportes; en el Decreto Supremo N° 32, de 2008, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que delega facultades en el Subsecretario de Transportes; en el Decreto Supremo N°34, de 2018, que nombra a don José Luis Francisco Domínguez Covarrubias, Subsecretario de Transportes; en el Instructivo Presidencial N° 1, de 2003, que crea el Comité de Ministros para el Transporte Urbano de la ciudad de Santiago, y sus modificaciones; en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y su Reglamento, aprobado por Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda; en la Ley N° 21.192, de Presupuestos del Sector Público para el año 2020; y lo establecido en las Resoluciones N° 7 y 8, de 2019 de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón; y la demás normativa aplicable.

CONSIDERANDO:

1. Que, la Subsecretaría de Transportes, en adelante, la Subsecretaría, a través de su Programa Transantiago, requiere contratar el servicio de "Call Center del Sistema de Transporte Público de Santiago".

2. Que, de acuerdo a lo informado por la Gerencia de Administración y Personas de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano (DTPM), revisado el catálogo de Productos y Servicios a través del portal www.mercadopublico.cl, se concluye que el servicio requerido no se encuentra disponible a través del sistema de Convenios Marco de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

3. Que, mediante Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N°0023/2020, de fecha 28 de enero de 2020, de la Gerencia de Administración y Personas del Directorio de Transporte Público Metropolitano, se ha informado del gasto estimado de esta contratación.

4. Que, tratándose de una licitación de más de 5.000 UTM y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 13 ter del Decreto Supremo N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda, Reglamento de la Ley N° 19.886, previo a la elaboración de las Bases para la respectiva Licitación, la Gerencia de Planificación e Infraestructura de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano de Santiago procedió a obtener y analizar información acerca de las características de los bienes o servicios requeridos, de sus precios y de los costos asociados, mediante el siguiente mecanismo:

- Por Resolución N° 13, de 5 de mayo de 2016, tomada de razón por la Contraloría General de la República el 28 de julio de 2016, de la Subsecretaría de Transportes, llamó a Licitación Pública y se aprobaron las Bases Técnicas, Administrativas y Anexos para la contratación de los servicios de **"Call Center del Sistema de Transporte Público de Santiago"**, Licitación ID 926-12-LR16; la que, por Resolución Exenta N° 83, de 2017, fue adjudicada al oferente **"Computer Generated Solutions Chile S.A."**
- En base a los resultados obtenidos de la licitación del servicio señalado, se puede concluir que es necesaria la disponibilidad y permanencia del servicio **"Call Center del Sistema de Transporte Público de Santiago"**, cuyo objetivo general es la contratación de los servicios de atención telefónica, estableciendo un canal de comunicación fluido, actualizado, oportuno y flexible con el usuario del Sistema de Transporte Público de Santiago en la modalidad *inbound* y *outbound*.

5. Que, en consecuencia, y considerando los recursos destinados al efecto y las disposiciones vigentes, se hace necesario efectuar una Licitación Pública con el objeto de realizar la referida contratación.

6. Que, en cumplimiento a lo dispuesto en la Ley N° 19.886 y su Reglamento, se confeccionaron Bases de Licitación que se aprueban por el presente acto administrativo, las que observan los principios de igualdad y libre concurrencia de los oferentes al llamado, que rigen los procedimientos concursales y cumplen con los requerimientos técnicos y jurídicos para verificar la realización de la presente licitación pública.

RESUELVO:

1. **LLÁMASE** a Licitación Pública, y **APRUEBANSE** las siguientes Bases Técnicas, Administrativas y Anexos de Licitación para la contratación del servicio de "Call Center del Sistema de Transporte Público de Santiago":

BASES TÉCNICAS

ARTÍCULO 1º: ANTECEDENTES GENERALES DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA CIUDAD DE SANTIAGO Y DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE USUARIOS

1.1. LA SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES

La Subsecretaría de Transportes del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones tiene como misión institucional garantizar el desarrollo de sistemas de transporte accesibles, eficientes, seguros y sustentables, para contribuir a la integración territorial del país, favorecer el desarrollo social y económico y asegurar servicios con altos estándares, que mejoren la calidad de vida de todos y todas quienes habitan el territorio nacional.

Entre los objetivos estratégicos de la Subsecretaría, destacan, mejorar la calidad de servicio en tiempos de viaje, confort, seguridad y cobertura de los sistemas de transporte; mejorar los sistemas de transporte público a través de regulación y subsidios, coordinación y fiscalización, y educación e información al usuario; y, gestionar, coordinar y mejorar las relaciones con los diversos grupos de interés para recoger las necesidades y desafíos de cada sector, a fin de considerarlas en el diseño, evaluación y/o implementación de políticas públicas.

Estos objetivos, son atendidos especialmente por el Directorio de Transporte Público Metropolitano y por la Coordinación de Usuarios, que entre sus unidades cuenta con la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) – Transportescucha.

1.2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA CIUDAD DE SANTIAGO

El Sistema de Transporte Público de la ciudad de Santiago, es un Sistema integrado de transporte público, el cual está compuesto por una flota operativa de 6.681 buses, con 2.834 kilómetros de red vial cubierta por buses, sumado a la cobertura de 119 km del tren subterráneo o Metro de Santiago, que cuenta con 6 líneas, e integrado a la red ferroviaria del servicio Metrotren Nos, con 20,3 kilómetros de extensión, los cuales, en su conjunto, permiten realizar más de 5,3 millones de transacciones diarias en día laboral y 1.051 millones de viajes anuales en el Sistema.

A partir del año 2012 entraron en vigencia de manera gradual los nuevos contratos de concesión de uso de vías con los operadores¹ de buses. Dichos instrumentos, tienen como objetivos principales, mejorar la calidad del servicio, disminuir los costos del sistema y redefinir los roles de los distintos actores. El rediseño del Sistema, tiene como finalidad redundar, entre otros, en los siguientes beneficios para sus usuarios:

1. El pago a las empresas se realiza en función del número de pasajeros que transportan, lo que lleva a los operadores a detenerse en las paradas y buscar zonas de demanda de pasajeros.
2. Las zonas troncal – alimentador se fusionaron permitiendo que las empresas busquen la demanda de pasajeros, evitando así trasbordos y largas caminatas de los usuarios.
3. La calidad de servicio es el foco del transporte y las empresas tienen descuentos por la mala gestión y atención de usuarios.
4. Las empresas se hacen cargo de la evasión y deben buscar mecanismos para su control.
5. El Ministerio de Transportes cuenta con mayores atribuciones fiscalizadoras sobre los buses.
6. Fin de las zonas exclusivas de concesión, lo que beneficia a los usuarios con menos transbordos, recorridos más directos y mayores opciones de viaje.
7. Las empresas deben mejorar las condiciones de sus trabajadores manteniendo los pagos y cotizaciones al día y promoviendo un mejor clima laboral.
8. Los nuevos buses que ingresen contarán con un mejor diseño interior para entregar viajes más cómodos y seguros para los usuarios.
9. El Directorio de Transporte Público Metropolitano contará con mayores facultades para exigir a las empresas mejoras rápidas y oportunas ante las contingencias.

Los componentes estratégicos del Sistema de Transporte Público de Santiago son los siguientes:

- **Visión:** Contar con un Sistema de Transporte Público que sea valorado y apreciado, tanto por los habitantes, como por los visitantes de Santiago. Que sea reconocido como un componente positivo y relevante para la ciudad.
- **Misión:** Conseguir que, objetivamente, el Sistema de Transporte Público se transforme en un Sistema de calidad como resultado de una política pública, coherente en términos sociales, urbanos, ambientales y sustentable económicamente.

Por otro lado, en marzo de 2019, ocurrió un hecho de relevancia mayor: el surgimiento de Red Metropolitana de Movilidad, nombre del nuevo estándar del Sistema de Transporte Público de Santiago. Así, fortaleciendo la integración de los servicios de buses, Metro y MetroTren Nos, Red Metropolitana de Movilidad, en adelante Red, entrega innovación a través de un servicio moderno, sustentable y seguro, vinculándonos con la ciudad y entregando acceso y oportunidades de movilidad cada día más eficientes.

En este contexto, aparece la nueva flota de buses amigables con el medio ambiente, considerando modelos eléctricos y modelos con normativa Euro VI, que contribuyen a disminuir la emisión de partículas contaminantes, pero además de ello, aportan a mejorar la calidad del viaje para los usuarios, al tratarse de buses más cómodos en su diseño interior. En la actualidad las líneas 3 y 6 de Metro, el servicio Metrotren Alameda

¹ Para mayor información consultar el siguiente link: <http://www.dtpm.cl/index.php/documentos/contratos>

Nos y 1.050 buses de la flota (16% del total) se encuentran en este nuevo estándar, que irá aumentando paulatinamente hasta abarcar la totalidad del Sistema.

En el marco de lo señalado anteriormente, la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano ha dispuesto un conjunto de canales que permiten al usuario tener acceso a la información final necesaria para el buen uso del Sistema de Transporte Público Metropolitano. Dichos canales de información, se encuentran interrelacionados entre sí, y son los siguientes:

- 1) Call Center:** El objetivo de este canal es facilitar al usuario información actualizada sobre el Sistema, mediante el canal telefónico. Sus principales funciones son:
 - a) Responder a las consultas de los usuarios con información actualizada, principalmente en la planificación de viajes, alertas operacionales y modificaciones ante contingencias, estado operativo del Sistema.
 - b) Recepcionar reclamos / denuncias, sugerencias y felicitaciones e ingresarlos al sistema de requerimientos dispuesto por la Secretaría Ejecutiva del DTPM.
 - c) Realizar campañas de *outbound* para los usuarios.
 - d) Mantener información estadística actualizada y disponible para uso del Directorio de Transporte Público Metropolitano.

- 2) Canal Tecnológico:** Tiene por objeto proveer de los medios de información necesarios para la operación de Sistema de Transporte Público de Santiago, tales como: página Web, bases de datos y aplicaciones. Asimismo, permite el procesamiento de la información con el fin de ponerla a disposición de las distintas áreas y de los otros canales de comunicación que la requieran, como también, contribuye a proveer la infraestructura necesaria para la operación del Sistema. Sus principales funciones son:
 - a) Almacenar, validar y procesar toda la información relevante para la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano.
 - b) Integrarse con aquellas Gerencias de la Secretaría Ejecutiva del DTPM o áreas dependientes de la Subsecretaría de Transportes o del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones que tengan información relevante para el usuario.
 - c) Proveer de información para el funcionamiento de los distintos canales de atención de la Secretaría Ejecutiva del DTPM.

- 3) Monitores en Terreno:** El objetivo de este canal es facilitar la obtención de información actualizada a través del contacto directo y personal con monitores al servicio de los usuarios del Sistema². Sus principales funciones son:
 - a) Proveer de oficinas móviles.
 - b) Dotar de personal y herramientas de información que sean necesarias para el correcto funcionamiento de las oficinas ubicadas en los municipios u otros lugares dentro de la Región Metropolitana.
 - c) Actualizar la información de paraderos según los Programas de Operación vigentes³.
 - d) Dotar de monitores en las paradas del Sistema
 - e) Dotar de personal responsable de apoyar el modelo predictivo de llegada de los servicios.
 - f) Colaborar con el diseño e implementación de planes de capacitación para la comunidad.

- 4) Back Office⁴:** Es un servicio destinado a la prestación de apoyo a la Subsecretaría de Transportes, en la ejecución de las tareas asociadas a la gestión, monitoreo y control de requerimientos de los usuarios del Sistema de Transporte Público de Santiago. Sus principales funciones son:

² Las tareas ejecutadas a través de Monitores en Terreno, corresponden a las prestaciones realizadas en virtud de la contratación de servicios bajo modalidad de compra de Convenio Marco ID 2239-9-LP15. Estos servicios no son objeto de la presente licitación.

³ Para mayor información sobre los Programas de Operación consultar el siguiente link: <http://www.dtpm.gob.cl/index.php/programas-de-operacion>

⁴ Las tareas realizadas a través del servicio de "Back Office" corresponden a los servicios realizados en virtud de la contratación directa autorizada mediante Resolución Exenta N°261 de fecha 18 de mayo de 2018 de la Subsecretaría de Transportes. Estos servicios no son objeto de la presente licitación.

- a) Procesamiento y gestión de requerimientos ingresados al Sistema de consultas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de la Secretaría Ejecutiva del DTPM.
- b) Monitoreo y control de proceso de gestión de requerimientos.
- c) Monitoreo y control de los canales de atención a usuarios: Presencial, telefónicos y remotos.

5) Redes Sociales: Es un canal de comunicación que tiene como objetivo informar a los usuarios del Sistema de todos aquellos eventos que afectan la normal operación de éste, mediante todas aquellas aplicaciones sociales en red donde la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano mantiene una cuenta activa.

1.3 ESTABLECIMIENTO DE ROLES.

La operación del Call Center no está concebida para el Sistema de Transporte Público de Santiago como una operación aislada, sino que, por el contrario, el Call Center del Sistema es parte de un procedimiento que ha sido concebido con el objeto de mejorar continuamente la información que el usuario tiene o necesita sobre su funcionamiento.

Por lo anterior, el servicio de Call Center deberá establecer, a lo menos, las siguientes relaciones con la Secretaría Ejecutiva del DTPM:

A) Responsabilidades de la Secretaría Ejecutiva del DTPM:

- 1) Proveer información actualizada y apoyar la capacitación de los ejecutivos de atención que integren el Call Center.
- 2) Entregar los protocolos de atención iniciales.
- 3) Entregar tipificación de requerimientos para Call Center.
- 4) Medir la calidad del servicio.
- 5) Verificar todos los meses el funcionamiento del Call Center a través del control de los niveles de atención y servicios.
- 6) Mantener disponible el funcionamiento de la página web y la información contenida en ella. Lo anterior debido a que los ejecutivos de atención del Call Center deberán tener acceso a dicha herramienta web.
- 7) Proveer al Call Center de una herramienta de acceso web para la planificación de viajes. Lo anterior debido a que los ejecutivos de atención del Call Center deberán tener acceso a dicha herramienta web.
- 8) Proveer de la herramienta de acceso web para ingreso de requerimientos. Lo anterior debido a que los ejecutivos de atención del Call Center deberán tener acceso a dicha herramienta web.
- 9) Proveer de la herramienta de acceso web para conocer los recorridos y las paradas de estos. Lo anterior debido a que los ejecutivos de atención del Call Center deberán tener acceso a dicha herramienta web.
- 10) Establecer los nexos y canales de comunicación que fuesen necesarios entre el prestador de servicio de Call Center y los demás canales de atención y fuentes de información, entre los que se cuentan el Centro de Monitoreo de Buses (CMB), Back Office, Redes Sociales, Aplicaciones, Monitores en Terreno, entre otros.
- 11) Informar al Call Center de actualizaciones a la malla de recorridos y eventos.
- 12) Coordinar la entrega de información para que se generen campañas de outbound de acuerdo a la información contenida en los planes operacionales u otros comunicados especiales.
- 13) Determinar un Service Level Agreement (SLA) para el inicio y término de cada campaña outbound.
- 14) Proveer de información para llevar a cabo campañas de outbound.

B) Responsabilidades del prestador de servicios de Call Center: Además de las obligaciones y tareas establecidas en las presentes Bases, el oferente prestador de servicios deberá tener en consideración que serán de su responsabilidad los siguientes ítems:

- 1) Mantener a los ejecutivos de atención del "Call Center" capacitados, informados y actualizados respecto de la operación del Sistema de Transporte Público, así como también de sus contingencias.
- 2) Alertar y buscar proactivamente información respecto de contingencias o modificaciones del Sistema, distintas de las informadas o que no hayan sido alertadas. Para esto debe establecer un canal de comunicación permanente con

el Centro de Monitoreo de Buses de la Secretaría Ejecutiva del DTPM (CMB), Redes Sociales del Sistema o con quien(es) ésta indique.

- 3) Realizar la actualización permanente de los protocolos de atención en función de solicitudes de la Secretaría Ejecutiva del DTPM. Asimismo, deberá indicar y proponer a ésta las modificaciones que considere necesarias en pos de la mejora permanente del servicio que por este acto se licita.
- 4) Dar acceso a todos los ejecutivos de atención del "Call Center" a las herramientas que entregue la Secretaría Ejecutiva del DTPM para la ejecución de los servicios que por este acto se licitan.
- 5) Mantener los nexos y canales de comunicación con aquellos actores del Sistema de Transporte Público de Santiago que la Secretaría Ejecutiva del DTPM determine, como por ejemplo el Centro de Monitoreo de Buses (CMB), Back Office, Redes Sociales del Sistema entre otros canales de información.
- 6) Realizar la actualización permanente de los protocolos de ingreso de requerimientos en función de solicitudes de la Secretaría Ejecutiva del DTPM. Asimismo, deberá indicar y proponer a ésta las modificaciones que considere necesarias en pos de la mejora permanente del servicio que por este acto se licita.
- 7) Monitorear permanentemente el cumplimiento de niveles de servicio, tomando las medidas necesarias para corregir cualquier incidente o inconveniente a tiempo.
- 8) Tomar las medidas y acciones necesarias para estar en condiciones de atender correctamente el servicio ante contingencias previsibles: días o festividades programadas, movimientos civiles anunciados, entre otros, informando anticipadamente estas medidas y acciones a la Secretaría Ejecutiva del DTPM.
- 9) Estar permanentemente informado de todos los acontecimientos que afecten o puedan afectar al Sistema, mediante un monitoreo constante a los canales de información y Redes Sociales de los distintos actores que forman parte del mismo, a saber: Metro, Empresas operadoras, MetroTren Alameda Nos, DTPM, Transporte Escucha, entre otros.
- 10) Independiente de las obligaciones, niveles de servicio y sanciones establecidas en el Contrato, el prestador de servicio estará en la obligación de alertar a la Secretaría Ejecutiva del DTPM frente a la existencia de cualquier problema que pueda ocurrir en la ejecución de la prestación del servicio, estableciendo para ello, un plan de contingencia e informando de los avances para su corrección.

1.4 NECESIDADES DE INFORMACIÓN DEL USUARIO

Las necesidades de información del usuario se basan principalmente en la premisa de que la información que éste reciba esté actualizada, sea oportuna y permita un mejoramiento real de la relación del usuario con el sistema, en lo que respecta a su comportamiento y convivencia con éste. La información básica y mínima que los canales deben satisfacer es:

- **Qué servicio tomar:** El usuario necesita información de dos formas:
 - De manera frecuente: información sobre los servicios disponibles, cada vez que va a realizar un viaje habitual.
 - Esporádica: información que el usuario necesita cada vez que debe planificar un viaje, actividad que realiza en el hogar o cuando llega al paradero.
- **Frecuencia de servicio:** Se refiere a la información relativa a la frecuencia aproximada del servicio, sea ésta una frecuencia de comportamiento general o específico (tiempo aproximado de espera para llegada del próximo bus). El lugar donde el usuario necesita esta información usualmente es en la parada de buses.
- **Dónde se detiene el servicio:** El usuario se siente más seguro y presenta un comportamiento más adecuado en relación con los servicios, cuando conoce cada una de las paradas. El lugar donde necesita esta información en forma más frecuente es en los buses y en las mismas paradas. La información de paradas del servicio, además, permite al usuario conocer las alternativas de viaje.
- **Cuánto cuesta el viaje:** Se refiere a tener la información relativa a sistema de pago, modelo de cobro, condiciones de integración del Sistema y costos.
- **Dónde cargar la tarjeta bip!:** El usuario requiere saber dónde puede cargar su tarjeta bip!, lugares más cercanos, horarios de operación y condiciones comerciales de cada punto.
- **Dónde presentar un reclamo:** El usuario debe tener la posibilidad de establecer reclamos, denuncias y realizar sugerencias respecto del mejoramiento del sistema, en forma ágil y práctica, a través de varios canales oficiales, incluyendo Call Center.

- **Cuáles son las modificaciones del sistema:** En virtud que el sistema es dinámico y se encuentra continuamente en mejoramiento, es necesario informar oportunamente sobre las modificaciones que tenga. Por lo tanto, esta información debe ser de conocimiento del Call Center (para lo que existe línea directa con el Centro de Monitoreo de Buses de DTPM (CMB)), y puede entregarse en forma telefónica pasiva, respondiendo a consultas de usuarios, o activa, a través de campañas de outbound.
- **Eventos especiales:** Se refiere a la información sobre el funcionamiento de los servicios, recorrido, frecuencia y horarios de funcionamiento durante un evento especial, tales como partidos de fútbol, recitales, etc.
- **Modificaciones de último minuto:** Se refiere a la entrega de información al usuario respecto a cambios en los recorridos, frecuencias, desvíos de tránsito, entre otros, debido a algún evento no programado.
- **Noticias del sistema:** Se refiere a la entrega de información al usuario relativo al funcionamiento, operación y cambios en el sistema, desarrollo de nuevos servicios, infraestructura, entre otros.

ARTÍCULO 2º: ANTECEDENTES GENERALES DEL SERVICIO REQUERIDO

1. CONSIDERACIONES

Actualmente, el servicio de Call Center está destinado a dar solución a las necesidades de información y atención a los usuarios del Sistema, de conformidad con los insumos que la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano pone a su disposición, ya sea a través de medios digitales, correo electrónico o página Web, así como toda aquella que éste solicite a la Secretaría Ejecutiva, con el fin de otorgar un adecuado servicio.

2. INFORMACIÓN DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO

En relación a la información que solicitan los usuarios del Sistema, se encuentran:

a) Consultas: Se definen como todas aquellas inquietudes que el usuario tiene sobre el comportamiento del plan del Sistema de Transporte de Santiago, las cuales deben ser contestadas en el instante y sólo en aquellos casos en que no se cuente con la información, debe ser ingresado al sistema para la revisión de Back Office.

b) Reclamos/Denuncias: Se definen como todo aquel requerimiento en que el usuario solicita una gestión de mejora o investigación por parte de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano o de la Subsecretaría de Transportes. Este requerimiento es ingresado por el ejecutivo del Call Center, generando un ticket de seguimiento para su posterior gestión por parte del Back Office.

c) Felicitaciones y Sugerencias: Son todos aquellos requerimientos que los usuarios entregan al servicio de Call Center que permitan el mejoramiento del Sistema de Transporte Público de Santiago. Este requerimiento es ingresado por el ejecutivo del Call Center, generando un ticket de seguimiento para su posterior gestión por parte del Back Office.

El sistema del prestador de servicio de Call Center deberá mantener en sus registros los guiones y/o protocolos con la información necesaria para la atención al usuario (Scripts) - que deberán ser entregados por la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano - los que, en función de la evolución del servicio requieren de una permanente actualización sin costo extra para dicha Secretaría, aunque ello signifique intervención de estructuras de bases de datos, modificación y/o actualización de reportes.

Los scripts deberán soportar cargas de datos, producto de la interacción con los usuarios (por ejemplo, tipificación de la llamada y breve descripción de la atención) y cuya estructura entregará el Directorio de Transporte Público Metropolitano al prestador del servicio. Dichos datos, deberán estar disponibles para la Secretaría Ejecutiva o para quien ésta designe, en un formato de base de datos conocido o de protocolo abierto, a fin de facilitar su extracción y uso, para los fines que estime.

3. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL FUNCIONAMIENTO ACTUAL⁵:

- a) En la actualidad se destinan en promedio por turno 6 posiciones de atención. Con una dotación de 19 ejecutivos en total.
- b) Se opera con 3 turnos de agentes (24 x 7).
- c) Posee un IVR único para atención de servicio Inbound nivel 800 y 600. En el caso del número 800 se debe considerar que el traspaso del número desde el call center actual a quien se adjudique la licitación es de responsabilidad y de cargo del nuevo call center (de todos modos, se debe considerar que el actual proveedor de call center hará entrega del número sin cobrar por ello). También debe considerar el costo por el servicio de traducido del número y por la configuración de las diferentes opciones de menú. Una vez se termine de prestar el servicio a la Subsecretaría, debe considerar ceder este número sin costo a la Secretaría Ejecutiva del DTPM o a un tercero que éste determine.
- d) Todos los costos del servicio (incluyendo conceptos de tráfico, entrada en operación y mensualidad de los accesos) deben estar considerados en la propuesta del oferente, tomando en consideración que el número 800 (sólo red fija) es gratuito para los usuarios (y por lo tanto debe cubrirlo el prestador de servicio de call center), y que las llamadas al número 600 son de costo de los usuarios.
- e) Aproximadamente 15.000 llamadas mensuales promedio a septiembre de 2019. En octubre de 2019, producto de la contingencia nacional se verificó un aumento que llevó a tener 32.500 llamadas atendidas, 38.700 en noviembre y 28.500 en diciembre. La cantidad de llamadas se ha ido acercando a los niveles anteriores a octubre, llegando a 20.000 en enero 2020.
- f) Grabación de todas las llamadas.
- g) Se utilizan herramientas Web dispuestas por el DTPM para las consultas de recorridos, tiempos de pasada de buses, ingreso de requerimientos, paradas y planificación de viajes, además utiliza boletines de información que el Directorio de Transporte Público Metropolitano les hace llegar con cambios de recorridos o nuevos servicios con sus respectivas paradas.

ARTÍCULO 3º: OBJETIVO

El objetivo del servicio que se licita en virtud de las presentes Bases tiene por finalidad establecer un canal de comunicación fluido, actualizado, oportuno y flexible con el usuario del Sistema de Transporte Público de Santiago en la modalidad *inbound* y *outbound*.

ARTÍCULO 4º: REQUERIMIENTOS FUNCIONALES, PUBLICACIÓN DE DATOS OPERACIONALES, PUBLICACIÓN DE REGISTROS, ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

A.- REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

Se considerará como servicio básico, la mantención de un canal de comunicación y atención eficiente y efectivo, que permita recibir y responder consultas de usuarios además de ser el nexo con la organización para recibir Reclamos/ Denuncias y Sugerencias.

Los usuarios del Sistema de Transporte Público de Santiago serán atendidos primeramente por un árbol de respuesta interactiva de voz (IVR), que les presentará opciones de menú que podrán ser elegidas por el interesado utilizando el teclado de su equipo telefónico. Este paso previo permitirá al sistema hacer un primer análisis automático de los intereses del usuario, pre-clasificar, y, eventualmente, satisfacer directamente requerimientos simples, por ejemplo: indicar el tiempo de espera o posición en la cola y, finalmente, dirigir la llamada al ejecutivo de Call Center que corresponda según el nivel de especialización (Skill) que éste posea o de acuerdo a la gestión de agentes que disponga el prestador del servicio.

Al contestar la llamada, en el computador del ejecutivo de Call Center se abrirá el Script que corresponda, según seleccione en el IVR la persona que originó la llamada, y ayudará a éste a facilitar y estandarizar la satisfacción de las necesidades del usuario. Establecida la comunicación entre usuario y ejecutivo, para responder las consultas del usuario, el

⁵ En el Anexo N°10 se presentan antecedentes operacionales y síntesis de datos históricos del funcionamiento actual del servicio. Los datos presentados son referenciales y podrían variar de acuerdo a las circunstancias y/o contingencias que puedan afectar la normal operación del Sistema.

sistema proveerá acceso directo a la plataforma WEB de información disponible, en la cual encontrará información del Sistema, de aplicaciones de planificador de viajes, de tiempos de espera, de parada de los servicios e ingreso de requerimientos, los cuales serán provistos directamente por la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano. Asimismo, deberá entregar, de manera oportuna y precisa, toda la información de apoyo necesaria para responder a las consultas de los usuarios, entre otras:

- Recorridos de los servicios y sus variantes
- Paradas donde se detiene el servicio
- Frecuencia del servicio
- Eventos especiales
- Modificaciones de último minuto
- Noticias del sistema
- Qué servicio tomar
- Cuánto cuesta el servicio
- Dónde cargar la tarjeta bip!
- Dónde y cómo presentar un reclamo (cuando no corresponda ser ingresado por el ejecutivo)
- Modificaciones al sistema

En el caso de la entrega de información relativa a situaciones no programadas y que requieran de una atención inmediata, tales como, alertas y modificaciones por situaciones de excepción que afecten el normal funcionamiento del Sistema de Transporte Público de Santiago, la atención de usuarios por parte de los ejecutivos del Call Center se deberá apoyar en las fuentes y mecanismos de información que dispone el Sistema, considerando, entre otras acciones, un canal de comunicación permanente con el CMB así como con las Redes Sociales del Sistema y/o con quien la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano designe, durante las 24 horas del día.

La plataforma anterior, sin embargo, solo actuará como fuente de información para el ejecutivo del Call Center y no capturaré detalles de la comunicación con el usuario.

Toda la interacción, así como el registro de la conversación entre el ejecutivo y el usuario, deberá ser guiada en base al script de atención que será provisto por la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano al proveedor adjudicado y deberá ser almacenada por la plataforma interna del Call Center.

Lo anterior, con la finalidad de hacer más expedita la atención y entregar un servicio de calidad a los usuarios del Sistema, así como también, facilitar la labor de los ejecutivos del Call Center; todo ello bajo los estándares definidos por la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano.

Este servicio deberá operar durante las 24 horas del día, los siete días de la semana, atendiendo llamadas que serán recibidas a través de un servicio 800 (desde teléfonos fijos) y 600 (desde teléfonos celulares) y consistirá en:

- 1) Recepción, resolución y registro de consultas de información sobre el Sistema por parte de los usuarios, según lo establecido en el documento denominado "Protocolo atención telefónica" (Inbound), el cual será entregado al oferente adjudicado por parte de la Secretaría Ejecutiva del DTPM.
- 2) Recepción y registro de reclamos, denuncias y/o sugerencias de los usuarios del Sistema, según lo establecido en el documento denominado "Protocolo ingreso de requerimientos", el cual será entregado al oferente adjudicado por parte de la Secretaría Ejecutiva del DTPM.
- 3) Elaboración y entrega de reportes, informes y estadísticas, diarias, mensuales, anuales, así como a cualquier tipo de requerimiento, los que serán acordados con la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano.
- 4) Actualización de información del Sistema de Transporte Público, de manera oportuna y permanente, y su entrega al usuario que corresponda.
- 5) Mantener contacto permanente con el Centro de Monitoreo de Buses (CMB), para obtener información oficial y actualizada que puede ser utilizada y transmitida al usuario, así como informar al CMB de alertas y/o necesidades levantadas por los

usuarios in situ y que hayan sido informadas al prestador de servicio. Para esto deberá mantener un canal de comunicación permanente con el CMB.

- 6) Generación de llamadas salientes para campañas Outbound, mediciones y encuestas, en caso de requerirlo la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano.
- 7) Generación de llamadas Outbound para contactar al usuario en aquellos casos en los cuales se entregó información y ésta fue modificada recientemente y/o cuando la atención no pudo ser realizada de acuerdo a los protocolos establecidos. Cuando el motivo de esto último es de responsabilidad del prestador de servicio, el costo de dicha llamada será de responsabilidad de éste. Para esto es fundamental que el adjudicado cuente con el servicio de detección de Caller ID o ANI para todas las llamadas.
- 8) Mantener disponibles reportes, informes, estadísticas y grabaciones en un sitio Web de acceso seguro.
- 9) Dar acceso a quien (es) defina la Secretaría Ejecutiva del DTPM a la aplicación de monitoreo de ejecutivos de Call Center que utiliza el supervisor del servicio.
- 10) Dar acceso a quien (es) defina la Secretaría Ejecutiva del DTPM al monitoreo de escuchas de llamadas en línea o a las grabaciones de éstas.
- 11) Grabación de llamadas: La plataforma del Call Center deberá grabar la totalidad de las conversaciones que se produzcan en virtud de cada llamada. Estas grabaciones deberán ser almacenadas, durante la duración del contrato, para futuras referencias y serán puestas a disposición de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano a través de la plataforma Web de reportes y estadísticas o a través de medios físicos.
Los archivos de grabaciones deberán estar disponibles en formato accesible y el nombre de cada archivo deberá estar asociado al identificador único de llamadas referido en el numeral 5 del literal B del Artículo 5° sobre "*Requerimientos Técnicos de Plataforma*" de las presentes Bases de Licitación, de manera de facilitar la búsqueda de una grabación específica, ya sea por rango de fecha y/o por hora. Estas grabaciones podrán ser solicitadas por la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano cuando éste lo requiera, según sean sus necesidades.
- 12) Flexibilidad constante en la actualización de scripts, según corresponda a las necesidades del Servicio.
- 13) Monitoreo permanente de llamadas a través de un panel de control que permita visualizar en línea los parámetros básicos de la atención de llamadas, tanto en el Call Center como a través de Web para el acceso por parte de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano o quien éste designe.
- 14) Gestionar y/u Operar las redes sociales del Sistema de Transporte Público de Santiago en horarios hábiles y no hábiles (días laborales, días no laborales y festivos), en caso que la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano lo solicite al adjudicatario a través de las Órdenes de Trabajo respectivas. La información entregada por este canal a través de la red social se limitará a la publicación de información que sea oficialmente definida por la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano. No se permitirá, bajo ningún caso, la emisión o publicación de comentarios personales, teniendo que consultar a la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano todas aquellas respuestas no contenidas en la información habitual.
- 15) Gestión de cuentas de redes sociales, la que considera la atención a usuarios de dichos canales, entregando respuestas y/o derivando requerimientos a las entidades que corresponda, de acuerdo a lo que establezca la Secretaría Ejecutiva del DTPM, en caso de requerirlo.
- 16) Diseñar, implementar y ejecutar un plan de capacitación inicial y un plan de capacitación permanente para todo el personal involucrado que desarrolle labores para el servicio de Call Center objeto de esta licitación, incluyendo el equipo completo de ejecutivos de atención a usuarios, los ejecutivos de atención de apoyo, si los hubiere (agentes dispuestos por el prestador de servicios para reforzamiento de la plataforma), Supervisor(es), Jefe(s) de Servicio, encargado(s) de redes sociales, entre otros. No obstante, en los casos en que la contraparte técnica del DTPM solicite al prestador de servicios una capacitación sobre un tema específico, ésta deberá ser efectuada de manera obligatoria en los plazos que la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano establezca. Los planes de capacitación deberán llevarse a cabo en dependencias dispuestas por el prestador de servicio, sin perjuicio de lo anterior, debe considerar que su personal podría

eventualmente asistir a capacitaciones sobre temas específicos en las oficinas de la Secretaría Ejecutiva del DTPM, cuando así lo solicite esta Secretaría Ejecutiva.

Al término de cada capacitación, el prestador de servicios deberá evaluar a todo el personal asistente respecto a los contenidos tratados, siguiendo una pauta de evaluación que deberá ser informada previamente por la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano, así como una vez realizadas, deberá informarse al mandante los resultados de dicha evaluación.

17) SERVICIOS ADICIONALES

Los servicios adicionales que la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano podrá solicitar con la finalidad que potencialmente puedan ser implementados, los que deberán ser cotizados según Anexo N°3, ítem 2 "Servicios Adicionales" de la "Oferta Económica", son los siguientes:

a) Campañas de Outbound:

El servicio de Call Center deberá permitir la implementación de campañas Outbound - con adaptación de script, discador predictivo - las que podrán obedecer a una demanda programada o a requerimientos específicos del mandante y, por lo tanto, podrán ser de naturaleza y tamaño variables. Sin perjuicio de lo anterior, las campañas realizadas han oscilado entre 100 (cien) y 8.000 (ocho mil) registros contactados por campaña, tales como:

- Campañas de Información a Usuarios.
- Medición de servicios por los Usuarios.
- Medición de percepción del Sistema por parte de los Usuarios.
- Realización de encuestas a los Usuarios del Sistema, de hasta un máximo de 8 preguntas.

Para cada una de las campañas de Outbound, se establecerá un plazo para la implementación y una vez que ésta se realice, el adjudicatario prestador del servicio deberá generar un informe que contenga, a lo menos, el siguiente detalle:

- Contactabilidad, es decir, determinar la cantidad y porcentajes de efectividad logrados mediante la ejecución de la correspondiente campaña.
- Base de datos completa que contenga los registros de usuarios contactados y no contactados, detallando número de intentos, fecha y hora de las llamadas realizadas.
- Base de datos completa que contenga los registros de cada encuesta aplicada según formato y códigos entregados por esta Secretaría Ejecutiva.

Se pagará por contacto exitoso. Se entenderá por **contacto exitoso** el haber contactado al usuario requerido y haber entregado/verificado completamente la información indicada por la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano, dentro de los plazos y condiciones establecidos en las respectivas Órdenes de Trabajo, siempre considerando el registro de los antecedentes resultantes de la comunicación, en la base de datos mencionada en el párrafo precedente. El pago del servicio de outbound se realizará conforme a lo establecido en la respectiva Orden de Trabajo y de acuerdo a los precios ofertados en Anexo N°3, ítem 2 "Servicios Adicionales" de la "Oferta Económica".

b) Aumento de tráfico:

Incrementos en el volumen de llamadas entrantes por sobre 25.000 llamadas al mes. La cotización⁶ será expresada en Unidades de Fomento impuestos incluidos, por llamada atendida, de acuerdo a los precios ofertados en Anexo N°3, ítem 2 "Servicios Adicionales" de la "Oferta Económica"; "Llamadas Inbound Recibidas en Exceso"

18) OTROS SERVICIOS ADICIONALES

Los otros servicios adicionales que la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano podrá solicitar con la finalidad que potencialmente puedan ser implementados, deberán ser cotizados según Anexo N°3, ítem 3 denominado "Otros Servicios Adicionales" de la "Oferta Económica", son los siguientes:

⁶ De acuerdo a Anexo N°3 denominado "Oferta Económica"

a) Modificación de script e IVR

La Secretaría Ejecutiva del DTPM podrá requerir mediante Órdenes de Trabajo, modificaciones de script del menú de opciones IVR, las que serán pagadas de acuerdo a los precios ofertados en Anexo N°3, ítem 3 denominado "Otros Servicios Adicionales" de la "Oferta Económica".

b) Posiciones adicionales:

La Secretaría Ejecutiva del DTPM podrá requerir durante la vigencia del contrato, posiciones adicionales fijas de atención en plataforma del proveedor, o bien, en dependencias del mandante, con el propósito de realizar tareas de atención telefónica a usuarios; efectuar labores de control, monitoreo y escucha en línea de llamadas; gestionar requerimientos de usuarios; o bien, satisfacer necesidades de comunicación mediante el uso de redes sociales. La(s) posición(es) adicional(es) requeridas se pagará(n) de acuerdo a lo ofertado por el proponente en Anexo N°3, ítem 3 denominado "Otros Servicios Adicionales" de la "Oferta Económica". Las posiciones adicionales que podrá solicitar la Secretaría Ejecutiva del DTPM podrán ser de dos tipos:

i. Posición adicional en la Secretaría Ejecutiva del DTPM:

- Posición adicional fija de telefonía: corresponde a una posición habilitada por el proveedor en las dependencias de la Secretaría Ejecutiva del DTPM, ésta deberá estar configurada sólo con equipamiento para acceso de telefonía, con el objeto de recibir flujo de llamadas desde los números 800 / 600 del mandante y efectuar llamadas de salida, es decir, la posibilidad que puedan recibir llamadas desde la Plataforma de servicio de atención a usuarios, o bien, que sean transferidas directamente desde el IVR, o bien desde un agente que la transfiera, así como la de derivar y efectuar llamadas de salida. Esta posición no incluye ejecutivo de atención. La habilitación de una o más posiciones será requerida por el mandante a través de Órdenes de Trabajo y se pagará el "Valor habilitación de posición adicional fija de telefonía en la Secretaría Ejecutiva del DTPM", de acuerdo al precio ofertado por el proponente en ítem 3, Anexo N°3 de la "Oferta Económica".

ii. Posición adicional en plataforma del proveedor:

Es una posición adicional habilitada por el proveedor en la misma plataforma de servicio objeto de esta licitación, debe contar con la misma configuración de un agente de call center, más el equipamiento necesario para efectuar labores de control, monitoreo y escuchas en línea de llamadas. Esta posición no incluye ejecutivo de atención, y sólo será utilizada por personal de la Secretaría Ejecutiva del DTPM, para labores de gestión, control y monitoreo, cuando éste así lo requiera. La habilitación de una o más posiciones será solicitada a través de Órdenes de Trabajo y deberá estar disponible durante todo el período que señale la respectiva Orden de Trabajo, y se pagará según los precios ofertados en el ítem 3 denominado "Otros Servicios Adicionales" Anexo N°3 de la "Oferta Económica".

c) Agente adicional inbound:

A solicitud del mandante, y cuando éste lo requiera a través de Órdenes de Trabajo, el prestador de servicios deberá disponer de uno o más ejecutivo (s) de atención en las dependencias de la Secretaría Ejecutiva del DTPM, en las fechas y horarios que se establezcan en la respectiva Orden de Trabajo, y se pagará según el "Valor unitario (UF)/hora" ofertado en el ítem 3 denominado "Otros Servicios Adicionales" Anexo N°3 de la "Oferta Económica".

d) Encargado de Redes Sociales:

El mandante podrá requerir al oferente adjudicatario, dentro de la vigencia del contrato, un especialista encargado en redes sociales, dicha solicitud se realizará mediante Órdenes de Trabajo, y se pagará según el "Valor unitario (UF)/hora" ofertado en el ítem 3 denominado "Otros Servicios Adicionales" del Anexo N°3 de la "Oferta Económica". Este valor debe considerar que este profesional realizará sus labores en dependencias y con equipamiento dispuestos por el proveedor. Por otro lado, el canal de comunicación de redes sociales es dispuesto por la Secretaría Ejecutiva del DTPM, y no es objeto de esta licitación.

B.- PUBLICACIÓN DE DATOS OPERACIONALES

La entrega de información proporcionada por el Sistema de Operación del Call Center a la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano o a quién ésta determine, deberá realizarse a través de una interfaz Web segura para la consulta manual on-line de indicadores y estadísticas de plataforma.

1. PUBLICACIÓN DE REPORTES WEB

Los informes y reportes de gestión deberán ser entregados en formato de informes periódicos - diario, semanal, o mensual - que se convengan entre el adjudicatario y la Secretaría Ejecutiva del DTPM. Adicionalmente, el contratado procurará que esta información se encuentre siempre disponible para ser solicitada y leída automáticamente por un servicio Web, incluyendo la posibilidad de descargar el 100% de los datos en un formato a acordar con la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano. Dichos datos deberán estar disponibles por toda la vigencia del contrato, deberán poderse imprimir en versión material; asimismo, se deberán poder enviar vía correo electrónico en aquellos casos que sea necesario.

1.1. Reportes Diarios

El oferente deberá tener a disposición el acceso por parte de la Secretaría Ejecutiva del DTPM a los informes publicados en un sitio Web seguro, antes de las 10:00 AM del día hábil siguiente a la operación realizada. Dichos informes deberán contener, a lo menos:

Niveles de Actividad:

- Llamadas Inbound por intervalo de horario, deseable cada media hora.
- Cantidad de llamadas totales, recibidas en IVR, atendidas en IVR por opción elegida⁷, abandonadas en IVR, abandonadas antes de 5 segundos en IVR y atendidas por los agentes, desglosadas como mínimo en: recibidas, atendidas, atendidas antes de 15 segundos, abandonadas antes de 5 segundos, total abandonadas, derivadas por IVR, derivadas por sobre carga, tiempos promedios, agentes presentes y otras que se consideren necesarias para el control del servicio prestado y que la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano determine.
- Tiempo medio de operación (TMO) inbound.
- Cantidad de ejecutivos conectados por intervalo de horario.
- Tipos de llamadas.
- Cantidad de llamadas por selección de menú de atención.
- Cantidad de llamadas por tipo de script.
- Cantidad de llamadas grabadas (por tipo).
- Cantidad de llamadas por consultas, reclamos y/o sugerencias u otra categoría que la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano sugiera o determine.

Niveles de Cierre en 24 horas del día anterior: plazos especiales que sean distintos a los plazos comerciales.

1.2. Reportes Semanales

De todos los reportes diarios de llamadas deberá existir un acumulado semanal cuyo formato corresponderá, al resumen de los reportes diarios, salvo que la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano entregue un formato diferente.

Este informe deberá ser entregado los días lunes de cada semana, a más tardar a las 12:00 horas, y deberá contener toda la información de las gestiones realizadas hasta el día domingo inmediatamente anterior.

1.3. Reportes Mensuales

Tanto el servicio inbound como cada campaña deberán tener un reporte mensual que contenga, a lo menos, un resumen de la actividad y los cumplimientos de los niveles de atención y servicio.

Dichos reportes mensuales deberán ser remitidos a más tardar el quinto día calendario del mes siguiente. Lo anterior, con excepción de las campañas u órdenes de trabajo, para las cuales se deberá emitir un informe de acuerdo a lo especificado en la Orden de Trabajo respectiva.

⁷ Las opciones sobre las que se debe diferenciar en este reporte son las del IVR del prestador de servicio, es decir una vez que se ha escogido la opción 1 del servicio 600 /800.

1.4. Especificaciones técnicas de plataforma Web

Toda la información especificada con anterioridad, deberá ser publicada en un sitio Web seguro, para lo cual previamente se deberá autenticar a quienes puedan acceder a ellos.

Será responsabilidad del prestador de servicio asegurar tanto la disponibilidad del sitio como la confiabilidad y veracidad de la información contenida en él.

El contenido y formato que deberán tener los reportes será acordado oportunamente entre el contratado y la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano.

C.- PUBLICACIÓN DE REGISTROS

La totalidad de la información que se genere producto del tráfico telefónico a partir de los Script que forman parte integrante del servicio, será de propiedad de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano. Asimismo, será responsabilidad del contratado mantener siempre disponible y accesible dicha información para efectos de su consulta o utilización por parte de la Secretaría Ejecutiva. Para todos los efectos, se entenderá que dicha información será de propiedad de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público, desde que se recibe la llamada en la PBX del contratado hasta que la comunicación es terminada, ya sea por el originador o el ejecutivo que atiende la llamada.

De esta manera, la información que debe ser provista se puede clasificar en las siguientes dos categorías: la primera, referida a la gestión interna de los sistemas de operatividad del Call Center, y la segunda, aquella que corresponde a la transcripción del requerimiento del usuario ingresado por parte del agente o ejecutivo:

1. Publicación de Información de Gestión Interna

La información a publicar corresponderá a todos los detalles del tráfico en:

- a) PBX.
- b) IVR y cada una de sus opciones.
- c) ACD.
- d) Agente.
- e) Transferencias si fuere el caso, y como mínimo los siguientes campos:
 - Número de origen.
 - Fecha y hora de la llamada.
 - Opción de IVR seleccionada.
 - Fecha y hora de la transferencia.
 - Tiempo total entre recepción y transferencia.
 - Tiempo total medido entre la transferencia al otro servicio hasta liberación del canal por parte del tercero.

2. Publicación de Información Relativa a Requerimientos de Usuarios

La publicación aquí señalada corresponderá a las estadísticas de tráfico y desarrollo de los Script asociados a cada campaña.

El oferente podrá hacer las propuestas de aseguramiento de la información que considere necesarias, pudiendo la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano aceptarlas, modificarlas o rechazarlas a costo exclusivo del contratado.

El oferente deberá disponer de, a lo menos, los siguientes reportes de requerimientos atendidos en ACD, los cuales deberán contener:

- a) Cantidad de requerimientos diarios atendidos, clasificados por motivo (consultas, sugerencias/felicitaciones, reclamos/denuncias).
- b) Cantidad de consultas diarias atendidas, abiertas por tipología de cada consulta.
- c) Cantidad de requerimientos diarios en estado pendientes, que requieren una gestión posterior del call center (devolución de llamadas a usuarios, requerimientos devueltos por back office u otra).

La estructura y la periodicidad de los reportes señalados serán determinadas una vez que se adjudique el servicio.

D.- ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN:

El oferente que se adjudique el servicio de Call Center recibirá de parte de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano o de quien éste designe, la información general que permita determinar todas las funciones que deben ser otorgadas en virtud del servicio que se contrata. Del mismo modo, se dejará establecido el perfil de los agentes o ejecutivos, supervisores y administradores que, formando parte de la oferta, deban intervenir en la prestación del servicio que se licita; todo ello, con el objeto que el adjudicatario prestador de servicio pueda definir correctamente los roles de cada uno de ellos.

Con la información recibida, el prestador del servicio adjudicado deberá, a su cargo, capacitar al personal señalado, con el fin que estos cuenten con un cabal conocimiento de los servicios, aplicaciones y funciones del Sistema de Transporte Público de Santiago. Asimismo, los agentes y supervisores deberán ser entrenados para el manejo de la aplicación de "Planificación de Viajes, Recorridos y Paradas", a la cual tendrán acceso como Input de información a entregar a los usuarios.

La Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano estará facultada para solicitar al prestador del servicio, sin restricción de tiempo ni circunstancias, el cambio de cualquier agente, supervisor, Jefe de servicio o personal que participe en la prestación del servicio que a su juicio no cumpla con los estándares de calidad e idoneidad exigidos.

ARTÍCULO 5º: REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE PLATAFORMA

Los requerimientos técnicos aquí especificados deben ser considerados requerimientos mínimos, sin perjuicio de ello, los proponentes tendrán libertad para mejorarlos tanto en calidad como en cantidad, así como también en las tecnologías involucradas en este servicio.

A) FUNCIONALIDADES TÉCNICAS MÍNIMAS REQUERIDAS:

El Oferente podrá considerar a manera referencial, las funcionalidades básicas que el sistema demanda para cumplir con los requerimientos y servicios mínimos, de la forma que se indica en la siguiente ilustración:

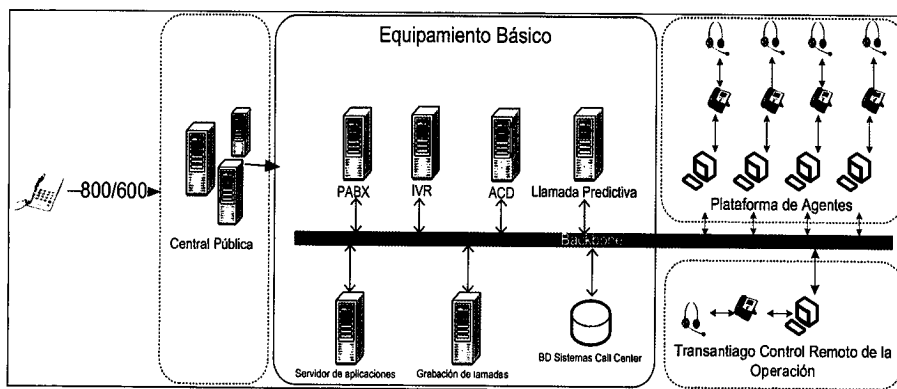


Ilustración Funcionalidades Mínimas del Sistema

La función automática (a través del IVR) y asistida (a través de los agentes) será modelada a través de un Script que será proporcionado por la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano oportunamente. Sin perjuicio de lo anterior, se deberá permitir a este último la modificación de este flujo mediante el esquema de trabajo que se desarrolla más adelante en este documento.

El Call Center deberá estar ubicado preferentemente dentro de la zona de cobertura del Sistema de Transporte Público Metropolitano, esto es, dentro de la provincia de Santiago incluyendo las comunas de Puente Alto y San Bernardo, Región Metropolitana de Chile y será de cargo de la empresa todos los costos asociados a su implementación y funcionamiento.

El proveedor adjudicado será responsable de entregar toda la infraestructura tecnológica necesaria para garantizar la correcta operación del servicio, la recepción y atención de llamadas, de manera de brindar una adecuada y oportuna información a los usuarios.

1. SOPORTE TÉCNICO OPERACIONAL

El Oferente deberá contar con un Soporte Técnico calificado, es decir, personal que cuente con conocimientos y expertise técnicos necesarios para realizar la operación y mantenimiento integral de la Plataforma de Operación del Servicio.

Asimismo, el Oferente deberá contar con personal encargado del monitoreo de los equipos (PBX, routers, switches, conversores de señalización, etc.) Dicho monitoreo deberá realizarse durante las 24 horas del día, de lunes a domingo (24x7).

Dentro del Soporte Técnico Operacional, el oferente tendrá la obligación de informar a la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano el protocolo de alarmas que estará definido para ser utilizado por el Call Center para atender situaciones e imprevistos que ocasionen indisponibilidad total o parcial de otorgar el servicio de manera normal.

Además, deberá presentar para aprobación de la Gerencia de Usuarios de la Secretaría Ejecutiva del DTPM o quien ésta designe, un procedimiento de comunicación que deberá ejecutarse cuando se ocasionen fallas en la prestación del servicio. Dicho procedimiento deberá establecer los protocolos de comunicación que se implementarán entre el oferente y la Secretaría Ejecutiva cada vez que exista indisponibilidad, total o parcial, en la prestación del servicio, ocasionado por una falla atribuible al prestador del mismo o a factores externos, situación que deberá ser comunicada dentro de un lapso no superior a 15 minutos de ocurrido el hecho, señalando la hora, motivo, tiempo estimado de solución y número de llamadas perdidas o abandonadas.

2. ESTACIONES DE TRABAJO DE EJECUTIVOS

Es obligación del oferente dimensionar de manera correcta la cantidad y calidad de herramientas de trabajo con las que deberán contar sus ejecutivos, de manera tal que permitan cumplir de forma eficiente y eficaz con la totalidad de las exigencias de nivel de servicio requeridas en las presentes Bases. De este modo, los equipos que deberán ser utilizados por los ejecutivos del Call Center deberán tener las características técnicas necesarias que les permitan soportar la carga de todas las herramientas de software que se consideren durante el desarrollo de la prestación del servicio, así como también se deberán incorporar elementos de seguridad, tales como antivirus; de forma tal de poder dar cumplimiento al servicio tanto en condiciones normales como ante eventuales aumentos en la demanda que puedan generarse.

Se solicitarán al oferente como requisitos mínimos que la infraestructura de la plataforma de call center objeto de la presente licitación, junto a las posiciones o módulos de agentes; cuenten con un espacio físico adecuado, con niveles moderados de ruido, suficiente luminosidad, y condiciones de limpieza y aire acondicionado que permitan ejecutar satisfactoriamente las labores de prestación de servicios. El módulo individual de cada agente debe comprender una silla comfortable, un PC adecuado para la función y cintillo. Asimismo, la empresa debe contar con lugares de esparcimiento para que los ejecutivos puedan utilizar sus ratos libres y distraerse adecuadamente, con espacios para comedores y equipamiento suficiente para cubrir sus necesidades de alimentación.

La Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano, si lo estima necesario, podrá coordinar una visita a las instalaciones de cada uno de los proponentes, con el objetivo de evaluar las condiciones de infraestructura, dicha visita será informada oportunamente durante el proceso de evaluación de ofertas, a través del portal www.mercadopublico.cl

3. PROCESOS LÓGICOS DEL SISTEMA

El oferente o quien éste designe, deberá contar con el acceso a las herramientas de software y recursos capacitados en ellas, que le permitan satisfacer adecuadamente los siguientes requerimientos:

- a) Crear, modificar, automatizar y actualizar Scripts que asistirán al Agente.
- b) Crear, modificar y actualizar Scripts lógicos del IVR de acuerdo a necesidades de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano.

- c) Establecer interfaces adecuadas hombre-máquina en cada una de las aplicaciones relativas al funcionamiento del sistema.
- d) Crear y asignar un Número Identificador Único para cada llamada, el cual deberá estar asociado a todos los registros y grabaciones que correspondan a dicha llamada. (Ver numeral 5 del literal B del Artículo 5º sobre "*Requerimientos Técnicos de Plataforma*", de las presentes Bases).
- e) Disponer de plataformas flexibles para realizar informes, reportes y estadísticas, satisfaciendo los requerimientos descritos.

El oferente instalará en su sistema y a su costo, todos los software que sean necesarios para la prestación del servicio que por este acto se licita y lo configurará para su operación inicial y en estado de régimen, lo que incluirá entre otros, las colas de ACD, las aplicaciones y Script de atención de agentes, los reportes de gestión en línea y periódicos, y otros que se acuerden durante el proceso de instalación de la plataforma y que la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano solicite. En caso de requerirse la modificación del árbol y/o la grabación de nuevos mensajes de voz o IVR que utilizará la función de respuesta de voz interactiva, estos deberán estar disponibles para ponerse en marcha, y su costo corresponderá al establecido en la Oferta Económica.

4. SEGURIDAD DEL SISTEMA

El Sistema de Operación del Call Center, deberá contar con herramientas de seguridad que garanticen la no intromisión de terceros no autorizados en el desarrollo de la operación del servicio, garantizando que la información sólo sea vista, registrada o manipulada por el personal autorizado y validado previamente por la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano. De esta manera, el oferente deberá considerar todos los aspectos necesarios para garantizar la seguridad del sistema.

Las aplicaciones deberán tener características de seguridad como claves de acceso, rangos limitados de actividades, según perfiles de acceso de acuerdo a las funciones y jerarquías de los supervisores y ejecutivos, bitácoras de operación y todos aquellos medios o instrumentos que puedan requerirse para el buen funcionamiento del sistema.

Dichos datos serán de carácter confidencial para el oferente y su uso sólo estará autorizado para la preparación de reportes, informes y evaluaciones estadísticas.

La propiedad y accesibilidad a los datos por parte de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano será ilimitada, al igual que la manipulación y uso que ésta desee darles, la que será discrecional y sin restricciones de tiempo y oportunidad.

5. FACILIDADES PARA AUDITORÍA O MONITOREO

El oferente que se adjudique la presente licitación deberá proveer a la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano o a quien éste designe, de todas las facilidades y accesos oportunos para efectuar las tareas de auditoría periódica sobre los sistemas de operación del servicio de Call Center.

Las labores de auditoría o monitoreo, consistirán, entre otras, en las siguientes actividades:

- a) Escuchas de llamadas on-line desde cualquier acceso telefónico.
- b) Escuchas de grabaciones.
- c) Acceso Web a estadísticas de operación por hora, día, semana y mes.
- d) Medición de indicadores de niveles de atención y servicio a partir de datos brutos de la plataforma.
- e) Reportes de calidad de los agentes.
- f) Visualización de bitácora de eventos que alteran o modifican el funcionamiento del servicio.

B) FUNCIONALIDADES MÍNIMAS REQUERIDAS DEL SERVICIO:

1. DERIVACIÓN DE LLAMADAS

El oferente deberá contemplar la provisión de las facilidades técnicas para derivar todas aquellas llamadas que puedan requerir el redireccionamiento hacia otros servicios de consulta fuera del alcance de la presente licitación.

2. GRABACIÓN DE LLAMADAS

La plataforma del Call Center deberá grabar la totalidad de las conversaciones que se produzcan en virtud de cada llamada. Estas grabaciones deberán ser almacenadas, durante la duración del contrato, para futuras referencias y serán puestas a disposición de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano a través de la plataforma Web de reportes y estadísticas o a través de medios físicos.

Los archivos de grabaciones deberán estar disponibles en formato accesible y el nombre de cada archivo deberá estar asociado al identificador único de llamadas referido en el numeral 5 de la presente letra de este Artículo, de manera de facilitar la búsqueda de una grabación específica, ya sea por rango de fecha y/o por hora. Estas grabaciones podrán ser solicitadas por la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano cuando éste lo requiera, según sean sus necesidades.

3. MONITOREO DE SERVICIO O ESCUCHA DE LLAMADAS ON-LINE

El oferente deberá disponer de las herramientas necesarias para que la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano o quien éste designe, pueda realizar escuchas directas y en tiempo real al servicio, sin ningún tipo de restricciones y a través de cualquier acceso telefónico.

Deberá proveer a la Secretaría Ejecutiva de al menos 10 accesos simultáneos con sus respectivos password de acceso al sistema de monitoreo o escucha telefónica online, servicio que deberá estar disponible 24x7 y durante todo el período que dure el contrato de servicios entre el Oferente y la Subsecretaría.

El servicio de monitoreo o escucha telefónica será pasivo y deberá bloquearse la opción de interacción entre quien realice el monitoreo y los participantes de la conversación (usuario y agente que lo atiende).

4. PLATAFORMA DE OPERACIÓN DEL SERVICIO

- El ingreso de requerimientos se realizará a través de la herramienta web entregada por la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano, sin perjuicio de ello, el oferente deberá llevar un registro completo de las atenciones realizadas por el Call Center, considerando reclamos/denuncias, consultas y/o sugerencias, con la finalidad de poder realizar consultas relativas a los casos que se generen. Para ello, se deberá contar con un registro que contenga el número de requerimientos ingresados por cada ejecutivo, el motivo del llamado y el número del requerimiento ingresado en la herramienta web de la Secretaría Ejecutiva, permitiendo, de esta manera, monitorear cada caso, acceder a las escuchas específicas y entregar información que el usuario pudiese requerir.
- Los requerimientos que sean ingresados al sistema deberán cumplir con lo establecido en el documento denominado "Protocolo de Ingreso de Requerimientos". Todos aquellos requerimientos que sean devueltos por el Back Office o por quien disponga la Secretaría Ejecutiva del DTPM por no cumplir el estándar allí señalado, serán procesados nuevamente por el Call Center y, en caso de no contar con la información suficiente, se deberá volver a contactar al usuario con el fin de satisfacer íntegramente su requerimiento.
- El servicio deberá realizar la carga de datos estructurados con un sistema de Base de Datos de scripts.
- El servicio deberá funcionar por demanda, no por asignación.
- El servicio deberá permitir extraer reportes con estructura variable y de acceso amplio y sin restricciones a la base de datos.
- El servicio deberá incluir campos adicionales de control o registros adicionales a los establecidos en los script.
- El servicio deberá permitir extraer consultas masivas o individuales mediante solicitud escrita, verbal u online (no debe ser necesario el cierre de un período de trabajo para consultar un estado determinado).
- El servicio deberá permitir controlar el cumplimiento de las obligaciones.
- El servicio deberá relacionar el identificador de llamadas con el requerimiento ingresado y el acceso a todos sus registros.
- El servicio deberá permitir controlar el cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos.
- El servicio deberá permitir controlar el cumplimiento de contactabilidad para cuando la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano estime conveniente realizar campañas outbound.

5. IDENTIFICACIÓN ÚNICA DE LAS LLAMADAS

Se exigirá al contratado que todos los registros asociados a las llamadas sean almacenados y se coloquen a disposición de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano o de quien éste estime conveniente. Junto con ello, se requerirá que los distintos registros se encuentren relacionados entre sí a través de un "Número Identificador Único", de manera tal de permitir la asociación directa de la información completa, en un procesamiento posterior incluyendo, entre otros:

- Datos de la llamada a nivel del IVR y CDR que incluya el ANI de origen y destino y todos los parámetros internos.
- Grabación de llamadas.
- Registro del Script de atención al usuario por un agente incluyendo toda la información entregada y captada por el agente.
- Otros campos o información que el Oferente considere relevante.

Dicho "Número Identificador Único" servirá como llave para acceder a todos los registros señalados anteriormente⁸.

En la eventualidad de existir restricciones tecnológicas en los sistemas del Oferente para cumplir con esta condición de generación de un "Número Identificador Único" o "Llave de Acceso" a los datos, éste podrá presentar las alternativas tecnológicas que le sean favorables, poniendo a disposición de la Secretaría Ejecutiva del DTPM el desarrollo de las tablas o bases relacionales necesarias para cumplir con lo requerido.

6. CALIDAD DE INGRESO DE REQUERIMIENTOS

La plataforma de Operación del Servicio de Call Center, deberá considerar que el ingreso de requerimientos a través de la herramienta web entregada por la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano, sea en base a lo establecido en el "Protocolo de Ingreso de Requerimientos", que entregue el mandante al oferente que se adjudique el servicio.

El cumplimiento de dichas reglas por parte del oferente será de carácter obligatorio, razón por la cual éste deberá presentar una propuesta de operación de calidad aplicable en el ingreso de requerimientos.

7. CAPACIDAD

La plataforma de Operación de Servicio de "Call Center" deberá atender a los usuarios del Sistema en un régimen permanente que considera tanto el volumen como el perfil de tráfico de requerimientos. Para ello, se basará en las estadísticas entregadas como antecedente por parte de la Secretaría Ejecutiva del DTPM.

Asimismo, deberá contar internamente con la capacidad suficiente para sobrellevar aumentos de hasta un 50% del tráfico normal de requerimientos por sobre los niveles históricos presentados en el Anexo N°10 denominado "Antecedentes Operacionales". Por sobre dicho nivel de aumento, el Call Center deberá responder internamente y/o tener la infraestructura y facultades necesarias para acordar el desvío del desborde de tráfico a otra plataforma de Call Center, la que deberá ser propuesta por el oferente que se adjudique la contratación objeto de las presentes Bases y aprobada por la Contraparte Técnica.

Todo lo señalado con anterioridad no implicará ningún costo adicional para la Secretaría Ejecutiva y el adjudicatario seguirá siendo siempre el responsable de otorgar el servicio.

La implementación de la habilitación señalada no deberá superar las 24 horas corridas. En caso de generarse incumplimientos a las exigencias de niveles de servicio durante dichas 24 horas, este período no será considerado para efecto del cálculo del cumplimiento de niveles de servicio del mes que corresponda.

8. INTERCONEXIÓN A OTRO CALL CENTER

El oferente deberá contemplar la provisión de las facilidades técnicas para la habilitación de la integración con otro Call Center remoto, con la finalidad de absorber incrementos de tráfico de llamadas o requerimientos superiores a lo estipulado en las presentes Bases

⁸ El formato requerido se establece en el Anexo N° 12 de las presentes Bases y corresponde a una recomendación con la estructura que debiera llevar este indicador.

de Licitación y en su respectivo contrato, en caso de no responder internamente a dicho incremento.

ARTÍCULO 6º: ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) DE OPERACIÓN Y DE SERVICIOS AL USUARIO

Los siguientes serán los niveles exigidos para la ejecución del servicio de "Call Center"⁹:

1. SERVICIO BÁSICO DE CALL CENTER

Indicador	Descripción	Nivel Exigido	Procedimiento de Verificación
Up-time	Porcentaje de tiempo que está disponible el Call Center para recibir y atender llamadas.	Mayor o igual que 99,5%	Se mide como el cociente entre el tiempo real en que estuvo disponible el servicio en minutos dentro del mes y la cantidad total de minutos del mes.
Nivel de servicio	Porcentaje de llamadas atendidas antes de 15 segundos.	El promedio mensual debe ser Mayor o igual que 85%. Diariamente mayor o igual al 70%.	Esta medición se realiza en el nivel del ACD que encola las llamadas a los agentes durante un mes de operación.
Nivel de atención	Cantidad de llamadas atendidas a nivel del IVR.	Mayor o igual que 98%	Este indicador se mide como el cociente entre la cantidad de llamadas atendidas a nivel de IVR y el total de llamadas recibidas por la PBX durante el mes de operación.
Llamadas abandonadas	Porcentaje de llamadas que abandonan la cola de espera del ACD.	Menor o igual que 3,0%	Este indicador se mide como la diferencia entre las llamadas recibidas y atendidas en el ACD, divididas por el total de llamadas recibidas durante un mes de operación.
Calidad de atención	Porcentaje de llamadas evaluadas que tienen 80 puntos o más en la pauta de evaluación indicada en el numeral 4 del presente Artículo (Anexo N°8)	Mayor o igual que 90%	Evaluación realizada en base a conceptos y ponderaciones de calidad definidos en la pauta de evaluación, durante un mes de operación, verificando el cumplimiento de script de los agentes.

⁹ Para la medición de estos indicadores, no se considerarán los abandonos "espontáneos", entendiéndose por éstos a las llamadas que abandonan en 5 segundos o menos.

Calidad de ingreso y clasificación de requerimientos	Porcentaje de requerimientos recibidos de los usuarios que se encuentren correcta y completamente ingresados en el sistema, esto es, registros que no presenten errores evidentes.	Mayor o igual que 95%	Muestra aleatoria de al menos el 5% de los requerimientos ingresados o, en su defecto, la revisión del 100% de los requerimientos ingresados. De estos se obtendrá el indicador de calidad de ingreso.
--	--	-----------------------	--

2. PLATAFORMA DE PUBLICACIÓN WEB

La Plataforma de Publicación Web deberá estar disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, esto es, de lunes a domingo. En caso de indisponibilidad de la plataforma Web, el contratado estará obligado a enviar diariamente mediante correo electrónico a la Secretaría Ejecutiva del DTPM o a quien esta designe, los reportes de gestión con las estadísticas de tráfico diario, junto con el acumulado semanal y mensual, señalados en el ítem B del Artículo 4° de las presentes Bases de Licitación. En caso de incumplimiento, se aplicarán las multas establecidas en el ítem N°6 del Artículo 33° de las presentes Bases.

3. MODIFICACIONES DE SCRIPT

Indicador	Descripción	Nivel Exigido	Procedimiento de Verificación
Modificación simple	Modificaciones de texto u otros que no impliquen cambio en el Flujo ni en IVR.	Menor o igual que 2 horas	Se mide el tiempo transcurrido en el momento en que el Directorio de Transporte Público Metropolitano realiza el requerimiento y el momento en que el Directorio de Transporte Público Metropolitano es notificado de la correcta operación de la modificación efectuada.
Modificación intermedia	Modificaciones en cambio del Flujo, incluyendo opciones de IVR y sus respectivas grabaciones (salvo en caso de requerir nuevas grabaciones).	Menor o igual que 24 horas	Se mide el tiempo transcurrido en el momento en que el Directorio de Transporte Público Metropolitano realiza el requerimiento y el momento en que el Directorio de Transporte Público Metropolitano es notificado de la correcta operación de la modificación efectuada.
Modificación compleja	Para implementación de nuevo Script completo, pudiendo considerar nuevas grabaciones	Menor o igual que 72 horas	Se mide el tiempo transcurrido en el momento en que el Directorio de Transporte Público Metropolitano realiza el requerimiento y el momento en que el Directorio de Transporte Público Metropolitano es notificado de la correcta operación de la modificación efectuada.

4. MEDICIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN

La Calidad de Atención del servicio de Call Center será medida durante cada mes, ya sea a través de escuchas on-line o bien mediante grabaciones. El total de llamadas evaluadas debe ser no menor a 30 llamadas de un mismo mes.

Sobre cada llamada, se aplicará una pauta de evaluación, de conformidad al Anexo N°8 denominado "Pauta de Evaluación Escucha Telefónica".

ARTÍCULO 7º: PLAZOS Y ETAPAS DE EJECUCIÓN

Con el objetivo de asegurar la continuidad del servicio de "Call Center", se han establecido las siguientes etapas de implementación del mismo:

1. ETAPA 1: ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE DETALLE:

A más tardar dentro del plazo de 5 (cinco) días hábiles contados desde la suscripción del respectivo contrato de prestación de servicios, el adjudicatario deberá presentar un documento que contenga el detalle de las especificaciones técnicas necesarias que permitan asegurar una correcta, adecuada y óptima implementación del servicio, siendo éstos los lineamientos mínimos requeridos que deberán ser aprobados por la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano. Dicho documento no podrá contemplar contenidos que impliquen una modificación a lo expuesto en la Oferta Técnica, Oferta Económica o en las presentes Bases de Licitación.

Se deberán establecer por parte del adjudicatario, las definiciones y especificaciones mínimas que deberá tener el servicio previo a su implementación, un cronograma (Carta Gantt) con las actividades principales a ejecutar, el dimensionamiento de la plataforma, los planes de contingencia, los recursos humanos necesarios para cumplir con las obligaciones contraídas en virtud del servicio licitado y los planes y programas de capacitación inicial y continuo que deberá implementar el proveedor. Dichas definiciones y especificaciones deberán ser validadas por parte de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano. Asimismo, ésta deberá validar las aplicaciones e interfaces, la estructura de operación y administración del servicio; y, los sistemas y procedimientos que se establezcan para garantizar la continuidad operacional del servicio, incluyendo los planes de contingencia y planes de migración de Call Center que sean necesarios para estos efectos.

Finalmente, el documento individualizado deberá contener todas aquellas especificaciones y detalles que demanden algún tipo de adecuación o aclaración y que sean relevantes para la correcta prestación del servicio.

Junto con lo anterior, en esta primera etapa, el adjudicatario deberá realizar la configuración simple del IVR y los scripts correspondientes, de manera tal de estar en condiciones de poder derivar el flujo de llamadas entrantes al Call Center.

La Secretaría Ejecutiva del DTPM dispondrá de 5 (cinco) días hábiles para la revisión del documento de especificación técnica que aquí se estipula. El adjudicatario prestador del servicio tendrá 5 (cinco) días hábiles para presentar el documento final, el cual deberá incluir las modificaciones que se hubieran solicitado por parte de la Secretaría Ejecutiva del DTPM.

Sin perjuicio de lo anterior, durante la ejecución del servicio, el prestador de servicio podrá proponer modificaciones adicionales, las cuales deberán ser sometidas a la aprobación de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano.

En el documento se deberán establecer, por parte del adjudicatario, las siguientes definiciones y especificaciones:

- a) Plan de implementación del servicio, el proveedor deberá presentar una carta Gantt con las principales actividades y tareas relacionadas al proceso de puesta en marcha de Call Center, identificando las etapas, fechas estimadas y tiempos de habilitación de cada una.
- b) Dimensionamiento de la Plataforma Inbound de Call Center que el proveedor propone implementar durante las etapas inicial y en régimen del servicio, indicando cantidad de posiciones y turnos a disponer para la prestación del servicio, flujo recomendado para las llamadas y otras definiciones técnicas de la propuesta, las que deberán estar operativas de lunes a domingo, las 24 horas del día (24 x 7).
- c) Equipo de Trabajo, el adjudicatario deberá presentar el equipo propuesto, de acuerdo a los perfiles establecidos en el Artículo 8º "Equipo de Trabajo" de las presentes Bases de Licitación, a excepción de los ejecutivos de atención a usuarios y encargado de Redes Sociales. Se deberán acompañar: antecedentes que demuestren experiencia profesional, incluyendo al menos: Currículum Vitae

(CV), y copia de los certificados de título que acrediten condición profesional en caso que corresponda.

- d) Planes y programas de capacitación, el proveedor deberá incluir una completa descripción de la metodología a utilizar, tanto para la capacitación de los ejecutivos o agentes de call center como para el resto del personal de la plataforma (Jefe de Servicio, supervisores, personal de apoyo, etc.), deberá considerar planes de inducción, entrenamiento inicial y planes permanentes para los ejecutivos de planta y reemplazo o apoyo. Debe incluir una propuesta de pauta de evaluación.
- e) Planes de Contingencia, el prestador de servicios debe presentar documento que describa en detalle cada una de las acciones a implementar en casos de imprevistos y/o acontecimientos críticos previsibles, los tiempos requeridos para responder a cada una de ellas y los recursos con que cuenta para hacer efectivo el referido plan. Estos serán lineamientos mínimos que deberán ser aprobados por la Secretaría Ejecutiva del DTPM.
- f) Una descripción simple de los sistemas y herramientas propios del call center que el adjudicatario implementará en la Plataforma y que servirán de apoyo a la gestión de información y atención de los ejecutivos hacia los usuarios.

2. ETAPA 2: HABILITACIÓN DEL SERVICIO

Esta etapa considera todas aquellas actividades necesarias para habilitar el servicio licitado por parte del adjudicatario, las cuales incluirán, entre otras:

- Desarrollo de aplicaciones e interfaces, si las hubiera.
- Reclutamiento y capacitación del personal.
- Habilitación de plataforma de atención y su tecnología.
- Definición y elaboración de protocolos de aceptación.
- Definición y elaboración de planes de contingencia.

3. ETAPA 3: ACEPTACIÓN DEL SERVICIO Y MIGRACIÓN DEL SERVICIO

Durante esta etapa, se deberá aplicar el protocolo de aceptación del servicio, realizando las pruebas en operación normal y de contingencia que certifiquen la correcta implementación del servicio de Call Center, por parte del adjudicatario, a nivel de su operación, capacitación de agentes o ejecutivos, puesta en operación de interfaces, sistemas y estructura de reportes.

4. HITOS RELEVANTES

Los principales hitos asociados a este proyecto, expresados en días hábiles, contados desde que la resolución que aprueba el contrato se encuentre totalmente tramitada, serán los siguientes:

Hito	Plazo Máximo (días hábiles)
Término Etapa 1	día 15
Término Etapa 2 ¹⁰	día 22
Término Etapa 3	día 30

5. HITO PUESTA EN MARCHA

Este hito se alcanzará una vez que el adjudicatario prestador del servicio haya completado satisfactoriamente, y bajo la supervisión de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano, los protocolos de aceptación y se hayan generado las condiciones necesarias para la óptima operación del servicio. De este hito se levantará un Acta, la cual deberá ser firmada por la Contraparte Técnica del respectivo contrato, este hito marcará la entrada en operación e inicio de la prestación del servicio por parte del proveedor.

ARTÍCULO 8º: EQUIPO DE TRABAJO

El contratado deberá tener un equipo de atención compuesto por ejecutivos o agentes y supervisores, que le permitan operar de lunes a domingo las 24 horas del día (24x7),

¹⁰ El inicio de las etapas 2 y 3 podría ser modificado por la Secretaría Ejecutiva del DTPM, en coordinación con el adjudicatario, toda vez que el primero lo requiera para coordinar el hito de puesta en marcha de este servicio con el término del servicio prestado actualmente.

conforme al Anexo N°13 de las Bases Administrativas, y en concordancia con las estimaciones de llamadas presentadas en Anexo N°10.

El contratado deberá contemplar un equipo de trabajo integrado por los siguientes perfiles de profesionales o trabajadores:

Jefe de Proyecto: responsable de la administración y gestión integral del contrato, su rol principal es ser la contraparte técnica del prestador de servicios que se debe relacionar con el equipo de profesionales que hará de contraparte técnica de la Secretaría Ejecutiva del DTPM. Deberá coordinar acciones, articular y gestionar todos los aspectos del contrato, tanto técnicos como administrativos, con foco en lograr mejoras permanentes en la operación y calidad de servicio entregada a los usuarios. Este cargo no requiere dedicación exclusiva, sin perjuicio que debe responder en calidad y tiempo a los requerimientos establecidos en las bases de licitación y los que formule la contraparte técnica del contrato de la Secretaría Ejecutiva del DTPM.

Jefe de Servicio: responsable de la organización, dimensionamiento, operación y funcionamiento integral del servicio de Call Center objeto de esta licitación, de la coordinación de todo el equipo de trabajo de la plataforma de información y atención a usuarios, del cumplimiento de los estándares de servicio y niveles comprometidos en el contrato. Este cargo no requiere dedicación exclusiva, sin perjuicio que debe responder en calidad y tiempo a los requerimientos establecidos en las bases de licitación y los que formule la contraparte técnica del contrato de la Secretaría Ejecutiva del DTPM.

Supervisor: responsable de la organización, planificación y operación diaria del servicio de call center objeto de esta licitación, la administración de los turnos de agentes de la plataforma de información y atención a usuarios, la medición de su desempeño, el cumplimiento de los niveles de servicio y calidad comprometidos en el contrato. Debe gestionar y modelar los procesos de atención y disponer la información relevante de manera clara, correcta y ordenada a los ejecutivos para que puedan entregarla a los usuarios; debe gestionar, mejorar y coordinar con la contraparte técnica del DTPM los protocolos de atención, comunicación, entre otros; debe efectuar control sobre las respuestas entregadas por los ejecutivos a los requerimientos de los usuarios y levantar preguntas frecuentes con propuesta de respuestas, las que serán validadas por la contraparte técnica del DTPM. Adicionalmente, debe realizar capacitaciones y reforzamiento de contenidos a los ejecutivos. Sin perjuicio de esto, debe asistir, apoyar y gestionar las capacitaciones continuas a ejecutar por el Capacitador. Este cargo requiere dedicación exclusiva.

Especialista en Capacitación: responsable de planificar, coordinar y ejecutar las actividades de formación inicial, inducción, capacitación y reforzamiento continuo de contenidos y materias propias del servicio objeto de la presente licitación, la medición y evaluación de los niveles de aprendizaje adquiridos por los agentes del equipo de supervisión y monitoreo integrante de la plataforma de atención a usuarios. Este cargo no requiere dedicación exclusiva, sin perjuicio que debe responder en calidad y tiempo a los requerimientos establecidos en las bases de licitación y los que formule la contraparte técnica del contrato de la Secretaría Ejecutiva del DTPM.

Este capacitador debe estar continuamente actualizando sus conocimientos en todas las materias y contenidos relacionados al sistema de transporte público de Santiago, con el fin de traspasar oportunamente dichos conocimientos a los agentes, de modo que éstos puedan atender de manera óptima a los usuarios. Para ello, deberá permanentemente obtener información actualizada del sistema y sus modificaciones, y coordinar acciones de información y comunicación continua con la contraparte técnica de la Secretaría Ejecutiva del DTPM.

Ejecutivos: agentes que se deben desempeñar en la entrega de información y atención de requerimientos de usuarios a través de la plataforma call center objeto de esta licitación.

Lo anterior es sin perjuicio de los perfiles de cargo del Equipo del Proyecto que deberá presentar el proponente, de acuerdo a lo establecido en Anexo N°13.

Durante todo el período de vigencia del contrato, el prestador del servicio de Call Center deberá mantener los perfiles de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.

No obstante lo anterior, el contratado deberá informar previamente a la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano la realización de cualquier

cambio en el personal asignado al equipo de trabajo ofrecido, el que sólo se podrá llevar a cabo si ésta lo autoriza.

ARTÍCULO 9º: CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA

La Propuesta Técnica deberá incluir los ítems que se señalan a continuación:

1. Experiencia del Oferente

Se evaluará la experiencia del oferente en labores anteriores similares al servicio requerido en las presentes bases de licitación, de conformidad con lo establecido en el Anexo N°7.

a) Para acreditar la experiencia se deberá adjuntar:

- Al menos uno de los cuatro documentos que a continuación se señalan:
 - Copia de órdenes de compra,
 - Facturas con fecha y glosa del servicio (una o más),
 - Contratos pertinentes debidamente firmados, o
 - Resolución que apruebe la contratación de servicios con instituciones públicas.

b) Para la evaluación de la experiencia, la Comisión Evaluadora revisará:

- Un máximo de 7 (siete) contrataciones de servicios relacionados con las materias de la licitación (según orden correlativo presentado en Anexo N°7). Si el oferente presenta más de 7 (siete) contratos, el exceso no será evaluado.
- Con un mínimo de un año de contratación.
- No anteriores a 10 años de la fecha de cierre de la presente licitación, estando vigentes o no.

2. Encuestas de Satisfacción clientes

Los Proponentes deberán adjuntar la documentación requerida según lo señalado en Anexo N°7 "Oferta Técnica" letra A.2 de las presentes Bases de Licitación. La evaluación de este criterio se realizará considerando las respuestas que entreguen los clientes del oferente al cuestionario "Encuesta de Satisfacción clientes" referida en el Anexo N°7. Se considerarán "proyectos similares" aquellos en los que ha participado el oferente prestando servicios inbound con un promedio mensual superior a 5.000 llamadas recibidas en ACD.

Las encuestas deberán ser entregadas por el proponente conjuntamente con los antecedentes de la Oferta Técnica especificados en Anexo N°7 letra A.2, al momento de presentar su oferta. Dichas encuestas deberán llevar la firma de los representantes legales, o de las personas autorizadas por éstos, para cada uno de los clientes referenciados. El oferente será responsable por la fidelidad de los datos, debiendo incluir en las encuestas la información vigente de los contactos (nombre, teléfono, email) de los clientes referenciados.

El oferente deberá presentar 4 (cuatro) Encuestas de Satisfacción, correspondientes a clientes distintos, o bien, a proyectos similares en los que haya participado, aun cuando alguno o todos ellos hayan sido encargados por un mismo cliente.

Para cada encuesta, se calculará su puntaje como el promedio de las calificaciones realizadas por los clientes para cada pregunta incluida en la encuesta, de acuerdo a las ponderaciones señaladas en la siguiente Tabla. Luego, se calculará el puntaje total para cada oferente como el promedio de los puntajes obtenidos individualmente en cada una de las encuestas presentadas.

Calificación	Evaluación	Puntaje
Excelente/ Bueno	Más de 80 puntos promedio	100 puntos
Suficiente	Más de 60 y menos o igual a 80 puntos promedio	70 puntos
Regular	Más de 40 y menos o igual a 60 puntos promedio	30 puntos

Malo, no presenta o no contesta	Menos de 40 puntos promedio o no contesta	0 puntos
---------------------------------	---	----------

3. Plataforma

Los Proponentes deberán adjuntar la documentación requerida según lo señalado en Anexo N°7 "Oferta Técnica" letra A.3 de las presentes Bases de Licitación, señalando además el lugar físico donde prestarán sus servicios. Los proponentes deberán considerar, en lo posible, ubicaciones que se encuentren dentro del área de cobertura del sistema de transporte público de Santiago, esto es, Región Metropolitana.

Durante el período de evaluación, los miembros de la Comisión Evaluadora podrán realizar una visita a las instalaciones declaradas por el proponente, para acreditar el cumplimiento de lo declarado en la oferta. La Secretaría Ejecutiva del DTPM informará las fechas y horario propuesto con 2 (dos) días de anticipación, a través del portal www.mercadopublico.cl bajo el ID de la presente licitación pública, y los proponentes tendrán un plazo de 2 (dos) días hábiles para confirmar.

4. Condiciones de empleo y remuneración

El oferente deberá presentar una propuesta respecto a las condiciones de empleo y remuneración de sus ejecutivos de atención a usuarios, según el formato señalado en ítem A.4 del Anexo N°7 "Oferta Técnica" de las presentes Bases de Licitación.

Se evaluará las condiciones de empleo y la remuneración líquida mensual correspondiente a renta fija, en pesos chilenos, conforme a la normativa laboral vigente que la empresa pagará a los ejecutivos de atención a usuarios que trabajen jornadas de 45 horas semanales. (Anexo n°7 letra A.4)

5. Políticas de inclusión social

Los proponentes que dentro de sus políticas de recursos humanos cumplan con criterios inclusivos, deberán completar y presentar junto a sus propuestas, los antecedentes y/o certificados que acrediten el cumplimiento de dichos criterios, de conformidad al Anexo N°7 letra A.5.

6. Presentación de antecedentes formales por los oferentes. Atendido lo señalado en el presente punto, no serán evaluados documentos adicionales o que no estén claramente identificados con el nombre asociado a los factores de evaluación de la oferta técnica. Asimismo, no se considerarán aquellos perfiles profesionales que no digan relación con las experiencias requeridas para cada caso.

En el caso que el oferente deba subdividir los archivos electrónicos o digitales, éstos deberán estar identificados con el mismo nombre y número del archivo principal, agregando al final un número correlativo que permita un orden lógico en su lectura.

BASES ADMINISTRATIVAS

ARTÍCULO 10º: NORMATIVA

La presente Licitación Pública se rige por la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, su Reglamento, y estas Bases, que se encuentran conformadas por Bases Técnicas, Bases Administrativas, además de sus correspondientes Anexos.

Las presentes Bases son obligatorias para los que participen en esta Licitación, entendiéndose que son aceptadas por el sólo hecho de presentar una oferta.

La normativa y documentos señalados anteriormente forman parte integrante de la presente Licitación, junto a los siguientes antecedentes mencionados anteriormente:

- a) Las correspondientes ofertas técnicas y ofertas económicas de los Oferentes.
- b) Los antecedentes solicitados a cada Oferente.
- c) Las consultas a las Bases formuladas por los Oferentes y las respectivas respuestas evacuadas por la Subsecretaría de Transporte.
- d) Las aclaraciones y modificaciones que se efectúen a las Bases de iniciativa de la Subsecretaría de Transporte.

- e) Las aclaraciones a las ofertas que solicite la Subsecretaría de Transporte.
- f) La resolución que designe la comisión evaluadora de las ofertas.
- g) El acta de evaluación de ofertas técnicas.
- h) El acta de evaluación de ofertas económicas.
- i) La resolución de adjudicación.
- j) El Contrato de prestación de servicios.
- k) La resolución de aprobación del Contrato de prestación de servicios.

ARTÍCULO 11º: COMUNICACIONES Y PLAZOS

Todas las comunicaciones que deban efectuarse con motivo de esta licitación pública, se harán por medio del portal www.mercadopublico.cl.

Los plazos a que se haga referencia en estas Bases son de días hábiles, salvo que se señale expresamente lo contrario. Se entenderá que son días inhábiles los días sábado, domingo y festivo. En el evento que el último día de un plazo de días corridos recayere en un día inhábil, se entenderá prorrogado automáticamente al día hábil siguiente.

Asimismo, conforme a lo dispuesto en el Artículo N° 6 del Reglamento de la Ley de Compras, los plazos establecidos en estas Bases comenzarán a correr una vez notificado el documento, acto o resolución de que se trate, esto es, **veinticuatro (24) horas** después de su publicación en el portal www.mercadopublico.cl. Con excepción del plazo para presentar propuestas, contenido en el Artículo N° 18 de las presentes Bases de Licitación, el que comenzará a correr desde la publicación en el portal www.mercadopublico.cl del llamado a licitación, dado sus efectos generales.

ARTÍCULO 12º: PARTICIPANTES

Podrán participar y presentar ofertas aquellas personas naturales y jurídicas, chilenas o extranjeras, que tengan interés en ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo siguiente.

Los oferentes, ya sean personas naturales o jurídicas, podrán asociarse entre sí, para la presentación de una oferta, con el fin de complementar y fortalecer en términos técnicos sus respectivas ofertas, y en dicho caso deberán formalizar la unión, estableciendo la solidaridad entre las partes respecto de todas las obligaciones que se generen con la Subsecretaría, mediante documento público o privado, el que deberá acompañarse como antecedentes para ofertar. Además, en dicho documento deberá constar la vigencia de la respectiva unión temporal de proveedores, la cual deberá ser superior a la vigencia del contrato en a lo menos 60 (sesenta) días corridos.

Las participaciones que se realicen de manera conjunta por varias personas naturales o jurídicas deberán individualizar a cada una de ellas, indicando expresamente que actúan de la forma señalada, e indicar el nombre del representante o apoderado común con poderes suficientes.

Como consecuencia de la Unión Temporal de Proveedores, la Subsecretaría podrá exigir a cualquiera de sus miembros, indistintamente, el cumplimiento total de las obligaciones contraídas, cualquiera sea su naturaleza.

Los oferentes que participen de manera conjunta deberán acompañar una sola garantía de seriedad de la oferta, tomada por uno de los interesados de la unión.

ARTÍCULO 13º: INHABILIDADES

Los participantes no podrán incurrir en las inhabilidades o prohibiciones señaladas en el artículo 4º de la Ley N° 19.886, y en los artículos 8º y 10º de la Ley N° 20.393, para cuyo efecto el Oferente deberá suscribir la Declaración Jurada Simple que se acompaña como Anexo N° 1 o Anexo N° 2 de estas Bases, según corresponda.

Para el caso de la unión temporal de proveedores, cada uno de sus integrantes, sean estos personas naturales o jurídicas, deberá suscribir las declaraciones juradas señaladas en el párrafo precedente, según corresponda.

Asimismo, deberán señalar que no han sido condenados por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia en conformidad con lo dispuesto en el artículo 26, letra d), del DFL N° 1, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fijó el texto

refundido, coordinado y sistematizado del DL N° 211, de 1973, que fijó normas para la defensa de la libre competencia.

ARTÍCULO 14°: CONSULTAS, ACLARACIONES Y MODIFICACIONES A LAS BASES

a) Procedimientos para formular consultas

Los oferentes podrán formular consultas a las Bases, a través del foro que estará habilitado en el portal www.mercadopublico.cl, dentro de los **5 (cinco) días hábiles** siguientes a la publicación de las mismas. Dichas consultas serán respondidas por esa misma vía, dentro de los **7 (siete) días hábiles** siguientes al vencimiento del plazo anterior, las que serán aprobadas mediante un acto administrativo totalmente tramitado, y publicado en el portal www.mercadopublico.cl.

No se aceptarán ni responderán consultas planteadas por un conducto diferente al señalado o vencido el plazo dispuesto al efecto.

b) Aclaraciones

Asimismo, y mediante el correspondiente acto administrativo, la Subsecretaría de Transportes podrá efectuar, a iniciativa propia, aclaraciones a las Bases, para precisar el alcance, complementar o interpretar algún elemento de su contenido que, a su juicio, no haya quedado suficientemente claro y vulnere la libre concurrencia o dificulte la obtención de buenas ofertas. En tal condición, deberán ser consideradas por los oferentes en la preparación de las mismas. En ningún caso se podrán formular aclaraciones con posterioridad al plazo para responder a las consultas formuladas.

Las respuestas y aclaraciones que se formulen no podrán modificar lo dispuesto en las presentes bases, sin perjuicio de lo cual podrán complementarlas y se entenderá que contribuyen a determinar el alcance y sentido de las mismas y, en tal condición, deberán ser consideradas por los oferentes en la preparación de sus ofertas.

c) Modificaciones

Con todo, la Subsecretaría podrá modificar de oficio las presentes bases antes de la fecha establecida para el cierre de recepción de ofertas, mediante acto administrativo totalmente tramitado y publicado en el portal www.mercadopublico.cl, otorgando un plazo prudencial para que los proveedores interesados en participar, puedan conocer y adecuar sus ofertas a tales modificaciones.

Las consultas, respuestas, aclaraciones y modificaciones se entenderán parte integrante de las presentes bases para todos los efectos legales.

ARTÍCULO 15°: CHARLA INFORMATIVA VOLUNTARIA

Con el objeto de entregar una visión general del servicio requerido, la Subsecretaría efectuará una reunión informativa cuya asistencia será voluntaria para los interesados, el **4° (cuarto) día hábil** a las 11:00 horas, contado desde la fecha de publicación de las presentes Bases de Licitación.

Dicha reunión se realizará en dependencias de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano, en calle Moneda N° 975, piso 6, comuna de Santiago, Región Metropolitana, u otra locación que será informada con la debida anticipación en el formulario del portal www.mercadopublico.cl

La **charla informativa será de carácter opcional** para quienes deseen presentar ofertas, sin perjuicio de lo cual, la inasistencia a ésta no exime a los oferentes de la responsabilidad de apreciar adecuadamente tanto los costos necesarios para la elaboración y desarrollo de su propuesta, como los requisitos o exigencias técnicas que deben cumplir las ofertas, tampoco los exime de suscribir el contrato si su oferta resultara adjudicada y/o cumplir fiel y oportunamente la totalidad de las obligaciones contempladas en el mismo, una vez suscrito.

De dicha charla se levantará un acta que deberá ser suscrita por los oferentes que asistan o por quienes los representen para dicho efecto, con indicación del nombre y RUT del oferente participante, y el N° de ID de las presentes Bases en el portal

www.mercadopublico.cl.

Los oferentes que deseen asistir a la charla informativa deberán confirmar su asistencia con 24 (veinticuatro) horas de antelación, mediante el envío de correo electrónico al e-mail compras@dtpm.gob.cl, indicando el N° de ID del presente proceso de licitación en el portal www.mercadopublico.cl, el nombre y RUT del oferente, y el nombre, cédula nacional de identidad, teléfono, y correo electrónico de quienes asistirán en su representación, considerando hasta tres personas por proponente. Esta confirmación solo tendrá por objeto contar con los antecedentes para disponer de las habilitaciones adecuadas, cuantificar las carpetas informativas a entregar e informar el lugar exacto de reunión.

ARTÍCULO 16º: OFERTAS

Las ofertas deberán presentarse **en formato electrónico** a través del portal de Internet www.mercadopublico.cl, no estarán sujetas a condiciones y serán de carácter irrevocable.

No se aceptarán ofertas presentadas por un conducto diferente al señalado o después del día y hora dispuestos al efecto.

ARTÍCULO 17º: GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Cada oferente o un tercero a su nombre deberá entregar una garantía de seriedad de la oferta, la que podrá otorgarse electrónicamente, en cuyo caso deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de certificación de dicha firma; o bien materialmente, caso en el cual deberá entregarse en la Oficina de Partes de la Subsecretaría de Transportes, ubicada en calle Amunátegui N° 139, piso 1º, comuna de Santiago, Región Metropolitana, en horario de 9:00 a 14:00 horas, en sobre cerrado dirigido a nombre del Subsecretario de Transportes, indicando el ID de la Licitación, el nombre del oferente y su título: **"Licitación pública para la Contratación de prestación del Servicio de Call Center del Sistema de Transporte Público de Santiago"**.

Dicha garantía puede consistir en una Boleta de Garantía Bancaria, Vale Vista, Póliza de Seguro, Depósito u otro instrumento que asegure su cobro de manera rápida y efectiva. Por tanto, el instrumento de garantía deberá tener el carácter de irrevocable, pagadero a la vista, a favor de la Subsecretaría de Transportes, RUT N° 61.212.000-5, por la suma de **\$1.000.000.- (Un millón de pesos chilenos)**, y cuya vigencia no podrá ser inferior a **180 (ciento ochenta) días corridos**, contados desde el vencimiento del plazo para la presentación de las ofertas, señalado en el Artículo sobre *"Plazo de Presentación de las Ofertas y de Garantía de Seriedad"* contemplado en las presentes Bases.

La Garantía de Seriedad de la Oferta deberá contener la siguiente glosa: **"Garantía de Seriedad de la Oferta en Licitación Pública para la Contratación del Servicio de Call Center del Sistema de Transporte Público de Santiago"**.

La garantía de seriedad de la oferta podrá estar constituida por una Póliza de Seguro a favor de organismos públicos, de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile, por igual monto y vigencia a la señalada, y que deberá cubrir, ya sea a través de endoso o cláusula, el importe para los casos de incumplimiento individualizados en este artículo, o en su defecto, no deberá considerar en sus cláusulas la exclusión de dichos importes. En este caso, previo a su entrega, el proponente deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la Póliza respectiva.

Si faltando 5 (cinco) días hábiles para la fecha de vencimiento de la Garantía, aún estuviere en curso el proceso de firma del contrato con la empresa adjudicataria, ésta deberá prorrogar su vigencia por 100 días o tomar un nuevo instrumento de garantía en las mismas condiciones en que se tomó el instrumento primitivo.

Esta garantía se hará efectiva en los siguientes casos:

a) Si el Oferente se desiste de su oferta después de haber sido abierta la propuesta y durante el período de vigencia de la misma.

b) Si siéndole adjudicada la licitación:

- No se inscribe en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado dentro del plazo señalado en el artículo "Del Contrato de Prestación de Servicios" contemplado en estas Bases, o
- No entregare la garantía de fiel cumplimiento de contrato dentro del plazo señalado en el artículo "Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento" contemplado en estas Bases, o
- No proporciona los antecedentes necesarios para elaborar el contrato respectivo, dentro del plazo señalado en el artículo "Del Contrato de Prestación de Servicios" contemplado en estas Bases, o
- No suscribe el contrato dentro del plazo señalado en el artículo "Del Contrato de Prestación de Servicios" contemplado en estas Bases, o
- No prorroga la vigencia del instrumento de garantía de Seriedad de la Oferta, o no toma uno nuevo en las mismas condiciones en que se tomó el primitivo, en caso que encontrándose próxima la fecha de vencimiento, aún estuviere en curso el proceso de firma del contrato.

La garantía de seriedad de la oferta entregada por el Oferente cuya oferta haya sido adjudicada, se le devolverá una vez que suscriba el contrato correspondiente y contra la recepción conforme de la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

A los participantes cuyas ofertas hayan sido declaradas inadmisibles o desestimadas, se les devolverá la garantía dentro del plazo de 10 (diez) días hábiles contados desde la notificación de la Resolución que dé cuenta de la inadmisibilidad, de la adjudicación o que declare desierto del proceso concursal, según corresponda.

ARTÍCULO 18º: PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS Y DE GARANTÍA DE SERIEDAD

Las Ofertas se deberán presentar en formato electrónico en el Portal www.mercadopublico.cl, **dentro de los treinta y un (31) días corridos siguientes a la publicación de estas Bases en el referido Portal, hasta las 15:01 horas del último día del plazo.** No se aceptarán ofertas presentadas por un conducto diferente al señalado o después del día y hora dispuestos al efecto. En caso que dicho día cayere en sábado, domingo o feriado, el plazo se extenderá hasta el día hábil siguiente.

La Garantía de Seriedad de la Oferta se deberá presentar dentro de los treinta y un (31) días corridos siguientes a la publicación de estas bases, hasta las 14:00 horas.

No se aceptarán garantías presentadas por un conducto diferente al señalado en el Artículo 17º inciso 1º o después del día y hora establecida en el inciso anterior.

ARTÍCULO 19º: CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Las ofertas deberán contener en formato electrónico o digital, lo siguiente:

I.- Antecedentes Generales del Oferente:

El Oferente deberá presentar electrónicamente a través del portal www.mercadopublico.cl los siguientes antecedentes en la sección anexos administrativos:

A. Tratándose de Personas Jurídicas:

1. Anexo N°1 que señale o contenga:
 - Nombre o Razón Social.
 - Nombre de Fantasía, si lo tiene.
 - Nombre y número de cédula de identidad del representante legal.
 - Domicilio comercial.
 - Número de teléfono, y correo electrónico.
 - Nombre del representante legal del oferente para todos los efectos de esta licitación, indicando, además, su cargo, teléfono, y correo electrónico.

2. Fotocopia del Rol Único Tributario.
3. Fotocopia de la/s cédula/s de identidad del/los Representante/s Legal/es.
4. Los siguientes antecedentes legales del proponente:
 - a) Tratándose de Sociedades o Empresas Individuales de Responsabilidad Limitada, se debe adjuntar fotocopia de la inscripción de la sociedad en el Registro de Comercio, con certificación de su vigencia, o fotocopia del Certificado de Vigencia, otorgados por el respectivo Conservador de Bienes Raíces y de Comercio, de fecha no anterior a tres meses contados desde la fecha de presentación de la oferta, y fotocopia del documento donde conste la personería del representante legal, con certificado de vigencia otorgados por el respectivo Conservador de Comercio, Archivero Judicial o Notario.
 - b) Tratándose de personas jurídicas que se acojan a la Ley N° 20.659, que Simplifica el Régimen de Constitución, Modificación y Disolución de las Sociedades Comerciales, deberá acompañar Certificado de Vigencia, Certificado de Estatuto Actualizado, y Certificado de Anotaciones, de la correspondiente persona jurídica, de fecha no anterior a tres meses contados desde la fecha de presentación de la oferta, señalados en el Artículo 29 del Decreto Supremo N° 45, de 2013, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Aprueba Reglamento de la Ley N°20.659, que simplifica el Régimen de Constitución, Modificación y Disolución de las Sociedades Comerciales.
 - c) Tratándose de personas jurídicas que no tengan el carácter de sociedad o empresa individual de responsabilidad limitada, se deberán adjuntar los antecedentes que acrediten su vigencia y la personería del representante legal, emitidos por las autoridades que correspondan de fecha no anterior a tres meses contados desde la fecha de presentación de la oferta.
5. Declaración Jurada Simple, debidamente firmada, acreditando que no afectan al oferente las inhabilidades e incompatibilidades previstas en el artículo 4°, incisos 1° y 6° de la Ley N° 19.886, y de no encontrarse condenado a alguna de las penas establecidas en el Artículo 8° N°2 y Artículo 10° de la Ley N° 20.393, que establece la Responsabilidad Penal de las Persona Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho (según formulario contenido en Anexo N°1 de las presentes Bases).

B. Tratándose de Personas Naturales

1. Anexo N°2 que señale o contenga:
 - Nombre completo del oferente.
 - Número de cédula de identidad del proponente y número de RUT si lo tuviere.
 - Domicilio comercial.
 - Número de teléfono, y correo electrónico.
2. Fotocopia de la cédula de identidad y Fotocopia del RUT si lo tuviere, en un giro en virtud del cual el Oferente tribute en primera categoría de la Ley del Impuesto a la Renta.
3. Documentación donde conste la iniciación de actividades ante el Servicio de Impuestos Internos.
4. Declaración Jurada Simple debidamente firmada, acreditando que no afectan al oferente las inhabilidades y prohibiciones previstas en el Artículo 4, inciso 1° y 6° de la Ley N° 19.886 (según formulario contenido en Anexo N°2 de las presentes Bases).

C. Tratándose de Personas Naturales o Jurídicas Extranjeras

Éstas deberán acompañar la documentación necesaria para acreditar su existencia legal y la personería de quien presenta la propuesta en su representación, de fecha no anterior a 90 días corridos contados desde la fecha de presentación de la oferta.

D. Tratándose de una Unión Temporal de Proveedores.

En el caso de oferentes que se presenten en forma conjunta, conforme lo dispuesto en el artículo 67 bis del D.S. N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, y lo señalado en el artículo 12° de estas Bases, cada uno de los integrantes de la Unión Temporal de

Proveedores deberán presentar los documentos indicados en este numeral, según les corresponda (persona natural o jurídica).

Además, deberán adjuntar un instrumento público o privado en que conste la constitución de la Unión Temporal de Proveedores, estableciendo la solidaridad entre las partes, el nombramiento de un representante o apoderado común con poderes suficientes y su vigencia. A su vez, en el caso de haber presentado instrumento privado, la Unión Temporal de Proveedores deberá ser formalizada a través de escritura pública como documento para contratar. La vigencia de esta Unión deberá ser superior a la vigencia del contrato, a lo menos en 60 días corridos.

Los participantes, sean éstos personas naturales o jurídicas, que al momento de la apertura de ofertas se encuentren inscritos en el Registro de Proveedores del Estado www.chileproveedores.cl, y cuenten con los documentos señalados en este artículo, acreditados en el portal, no será necesario que los acompañen a la propuesta, salvo las declaraciones juradas.

Sin perjuicio de lo señalado, la Subsecretaría podrá, antes de la celebración del contrato, requerir toda la información adicional a que haya lugar en protección de sus intereses. En caso que el adjudicatario sea una persona jurídica, la Subsecretaría podrá solicitar especialmente los siguientes antecedentes:

- Fotocopia de la inscripción de la sociedad en el Registro de Comercio, con certificación de su vigencia, de fecha no anterior a 3 meses contados desde la fecha de su presentación.
- Fotocopia de la escritura en la que consta su constitución legal, y sus modificaciones posteriores si las hubiere.
- Fotocopia de las publicaciones en extracto en el Diario Oficial y de las Inscripciones en los Registros correspondientes, de las escrituras señaladas en el punto precedente.
- Certificado de vigencia de la personería del representante legal, de fecha no anterior a 3 meses contados desde la fecha de su presentación.

II.- Oferta Técnica

La Oferta Técnica deberá ajustarse a lo previsto en el apartado "Bases Técnicas", y presentarse electrónicamente a través del portal www.mercadopublico.cl en la sección anexos técnicos, conforme a lo indicado en el artículo sobre "Contenido de la Oferta Técnica" de las presentes Bases de Licitación, para lo cual deberá además adjuntar los antecedentes según anexo N°7 de las presentes Bases.

Para ingresar la oferta técnica al portal, será requisito que el contenido indique claramente y de manera separada, cada uno de los nombres asociados a los factores de evaluación de la Oferta Técnica, por lo tanto, no serán evaluados documentos adicionales o que no estén claramente identificados con el nombre asociado a los factores de evaluación de la oferta técnica.

III.- Oferta Económica

En el formulario electrónico del portal www.mercadopublico.cl se deberá informar el monto total neto conforme al Anexo N°3 "Oferta Económica" de las presentes Bases de Licitación, expresado en Unidades de Fomento (UF) y sin impuestos.

Asimismo, deberá presentarse a través del portal, el Detalle de Oferta Económica que se acompaña como Anexo N°3 "Oferta Económica" de estas Bases, en que se indique claramente el desglose de los costos involucrados y la naturaleza y cuantía de los impuestos que afectan el servicio ofrecido, y que, en consecuencia, deberán ser aplicados sobre el monto neto señalado en el formulario electrónico del portal. Los ítems considerados son los siguientes:

- Ítem 1: Servicios Variables
- Ítem 2: Servicios Adicionales
- Ítem 3: Otros Servicios Adicionales

Se deja constancia que una vez adjudicada la licitación a un proponente, la Subsecretaría utilizará los precios unitarios ofertados por el adjudicatario en su Oferta Económica, durante todo el período del contrato.

En el caso que la oferta económica presentada por el oferente sea superior al presupuesto de la presente licitación, su oferta quedará excluida del presente proceso concursal. En el caso que el monto indicado en el Anexo N°3 Oferta Económica, Ítem N°3 de la propuesta adjudicada sea menor al presupuesto máximo disponible, la contratación del servicio será por el monto máximo disponible de **UF 25.000 (veinticinco mil Unidades de Fomento)** incluido el valor de los servicios, los impuestos que lo afectan, y cualquier otro costo que de acuerdo a lo dispuesto en las Bases de Licitación sea de cargo del oferente.

Las ofertas técnicas y económicas presentadas por los proponentes serán usadas en el proceso de evaluación de las ofertas.

ARTÍCULO 20º: DE LA VIGENCIA DE LAS OFERTAS

Las ofertas mantendrán su vigencia por un plazo de **180 (ciento ochenta) días corridos**, contados desde la fecha de apertura de las ofertas.

ARTÍCULO 21º: APERTURA DE LAS OFERTAS

La apertura de las ofertas se realizará en dos (2) actos. La apertura de las **propuestas técnicas** se efectuará a las 16:00 horas, del día hábil siguiente al cierre del proceso y plazo de presentación de las ofertas.

Por su parte, la apertura de las **propuestas económicas** se realizará a más tardar al 15º día hábil posterior a la apertura de las ofertas técnicas en el portal, a las 16.00 horas.

Solo se procederá a revisar las Ofertas enviadas electrónicamente vía el portal www.mercadopublico.cl, respecto de participantes que hayan presentado a su vez la Garantía de Seriedad de la Oferta exigida.

Las ofertas que no sean remitidas electrónicamente a través del portal www.mercadopublico.cl, o aquellas en que no se acompañe la Garantía de Seriedad de la Oferta exigida, o aquellas en que la garantía sea emitida por un monto inferior al requerido en estas Bases, serán declaradas inadmisibles, devolviéndoseles a los respectivos participantes los antecedentes que hayan presentado, en la medida que así lo soliciten; sin perjuicio de lo establecido respecto de la devolución de la garantía, en el artículo sobre Garantía de Seriedad de la Oferta.

Lo anterior no obsta a que por cualquier error u omisión de fondo que se constate en el posterior proceso de revisión de las ofertas, se desestime aquella oferta que no se ajuste a lo dispuesto en estas Bases.

ARTÍCULO 22º: ERRORES U OMISIONES FORMALES DE LAS OFERTAS

La Subsecretaría de Transportes podrá solicitar a los Oferentes que salven los errores u omisiones formales detectados en el acto de apertura o en el posterior proceso de revisión de las Ofertas y de los demás documentos solicitados, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a estos Oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las Bases y de igualdad de los Oferentes, y se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes a través del Sistema de Información o foro inverso disponible en el Portal.

Asimismo, la Subsecretaría permitirá 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 o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar Ofertas y el período de evaluación.

Los Oferentes tendrán un plazo de **cuarenta y ocho (48) horas**, que se contarán una vez transcurridas 24 horas desde la publicación del requerimiento en el portal, conforme a lo señalado en el Artículo N° 6 del Reglamento de la Ley de Compras, para responder a lo solicitado, de acuerdo a la funcionalidad disponible en el portal www.mercadopublico.cl.

Transcurrido el plazo otorgado por la Subsecretaría sin que el proponente subsane las omisiones señaladas, su oferta será declarada inadmisibles.

Cabe señalar que, para efectos de la evaluación, la presentación el Anexo 7 de las presentes bases de licitación, por parte del oferente, tiene el carácter de esencial, de modo que, en caso de verificarse la omisión de dichos antecedentes, no podrá ser subsanada, por tanto, la oferta será considerada inadmisibles.

ARTÍCULO 23º: SOLICITUD DE ACLARACIONES

La Subsecretaría podrá solicitar a los oferentes, a través del denominado foro inverso disponible en el portal www.mercadopublico.cl, aclaraciones con respecto a sus Ofertas o la complementación de alguna información. Las aclaraciones que se pidan o que se den, o la información que se solicite o se acompañe, no podrán alterar la Oferta o el precio de la misma, ni violar el principio de igualdad entre los Oferentes y el de estricta sujeción a las Bases.

Dichas aclaraciones no estarán afectas al procedimiento de descuento de puntaje por presentación de antecedentes formales por el oferente a que se refiere el artículo siguiente.

ARTÍCULO 24º: EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La evaluación de las ofertas estará a cargo de una Comisión Evaluadora conformada por tres (3) funcionarios públicos, ya sea de planta o a contrata, que presten actualmente servicios en la Subsecretaría de Transportes, o en sus programas dependientes, o a otros órganos de la Administración del Estado.

La designación de los integrantes se hará por la Subsecretaría de Transportes, a través del acto administrativo que apruebe las presentes bases de licitación, y será publicado en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública, www.mercadopublico.cl, previo a la apertura de las ofertas.

Los criterios objetivos de evaluación y sus ponderaciones se indican en el apartado siguiente:

1. Evaluación de Ofertas Técnicas

La evaluación de las ofertas técnicas se efectuará en cuanto a sus aspectos técnicos, a partir de los antecedentes contenidos en las mismas, sobre la base de una escala de notas de 0 a 100 y considerará los criterios y puntajes que se especifican en la Tabla N°1 siguiente. El Puntaje Técnico de cada oferta (PTEC (i)), corresponderá a la suma de los puntos obtenidos en cada ítem evaluado.

La evaluación técnica tendrá una ponderación del 70% (setenta por ciento) del puntaje total.

Para la evaluación y calificación de las Propuestas Técnicas se considerarán los siguientes criterios, con los puntajes que se indican:

Tabla N° 1: Puntaje de las Ofertas Técnicas

CRITERIOS TÉCNICOS DE EVALUACIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CRITERIO	DESCRIPCIÓN DE LA FORMULA DE CÁLCULO	PONDERACIÓN (%)
	Se evaluará la experiencia en labores anteriores similares al servicio requerido en las presentes bases de licitación,	El oferente acredita experiencia de más de 5 (cinco) años en servicios similares o afines a lo requerido en las Bases de Licitación: 100 puntos	

<p>1. Experiencia del Oferente</p>	<p>conforme a la información requerida en el Anexo N°7.</p> <p>Para acreditar la experiencia se deberá adjuntar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - copia de órdenes de compra, - facturas con fecha y glosa del servicio, - contratos pertinentes debidamente firmados, o, - resolución que apruebe la contratación de servicios con instituciones públicas o privadas. <p>Para la evaluación de la experiencia, la Comisión Evaluadora revisará:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Un máximo de 7 (siete) contrataciones de servicios relacionados con las materias de la licitación (según orden correlativo presentado en Anexo N°7). Si el oferente presenta más de 7 (siete) contratos, el exceso no será evaluado. • Con un mínimo de un año de contratación; y, • No anteriores a 10 años de la fecha de cierre de la presente licitación, estando vigentes o no. 	<p>El oferente acredita experiencia mayor o igual a 3 (tres) y menor o igual a 5 (cinco) años en servicios similares o afines a lo requerido en las Bases de Licitación: 70 puntos</p> <p>El oferente acredita experiencia de menos de 3 (tres) años en servicios similares o afines a lo requerido en las Bases de Licitación: 30 puntos</p> <p>El oferente no presenta o no acredita experiencia demostrable: 0 punto</p>	<p>30%</p>
<p>2. Encuestas de Satisfacción clientes</p>	<p>Se evaluará la calidad del servicio prestado por el oferente a sus clientes, medido en base a una encuesta tipo definida en Anexo N°7, la cual se ponderará considerando la percepción de satisfacción entregada por sus clientes respecto a la prestación de servicios similares o afines a lo requerido en las Bases de Licitación.</p>	<p>El oferente acredita una percepción de calidad de servicio Excelente/Bueno de más de 80 (ochenta) puntos promedio en servicios similares o afines a lo requerido en las Bases de Licitación: 100 puntos</p> <p>El oferente acredita una percepción de calidad de servicio Suficiente de más de 60 (sesenta) puntos y menor o igual a 80 (ochenta) puntos promedio en servicios</p>	<p>20%</p>

		<p>similares o afines a lo requerido en las Bases de Licitación: 70 puntos</p> <p>El oferente acredita una percepción de calidad de servicio Regular de más de 40 (cuarenta) puntos y menor o igual a 60 (sesenta) puntos promedio en servicios similares o afines a lo requerido en las Bases de Licitación: 30 puntos</p> <p>El oferente no presenta o no contesta encuestas de satisfacción de clientes o presenta una percepción Mala de calidad de servicio menor a 40 (cuarenta) puntos promedio en servicios similares o afines a lo requerido en las Bases de Licitación: 0 punto</p>	
3. Plataforma	<p>Se evaluarán las condiciones de infraestructura de la Plataforma del oferente para la prestación del servicio requerido en las Bases de Licitación, conforme a la información proporcionada en el Anexo N°7, que debe acreditarse adjuntando la respectiva declaración jurada de Plataforma.</p>	<p>El oferente acredita cumplir con los 4 (cuatro) ítems requeridos en literal A.3 de Anexo N°7 "Plataforma" de las Bases de Licitación: 100 puntos</p> <p>El oferente acredita cumplir con 3 (tres) de los ítems requeridos en literal A.3 de Anexo N°7 "Plataforma" de las Bases de Licitación: 70 puntos</p> <p>El oferente acredita cumplir con 1 (un) ó 2 (dos) de los ítems requeridos en literal A.3 de Anexo N°7 "Plataforma" de las Bases de Licitación: 30 puntos</p> <p>Oferente no acredita cumplir con alguno de los elementos requeridos en literal A.3 de Anexo N°7 "Plataforma", no cumpliendo con lo solicitado en las Bases de Licitación: 0 punto</p>	10%

<p>4. Condiciones de empleo y remuneración</p>	<p>Se evaluará la presentación de las condiciones laborales, conforme lo establecido en el Artículo 9° de las presentes Bases de Licitación, y de acuerdo a los antecedentes entregados por el oferente en la letra A.4 del Anexo N°7 de estas Bases.</p>	<p>Se evaluarán las condiciones de empleo y remuneración considerando la remuneración líquida mensual en pesos chilenos, conforme a la normativa laboral vigente, que la empresa pagará a los ejecutivos de atención a usuarios que trabajen jornadas de 45 horas semanales de acuerdo al artículo 22 del Código del Trabajo.</p> <p>Obtendrá el máximo puntaje la oferta de mayor monto. Las restantes ofertas obtendrán un puntaje que se le asignará a cada una en función de aquella de mayor monto, aplicando la expresión contenida en la Tabla siguiente:</p> $PEC(i) = \frac{P(i)}{P(\text{máx})} \times 100$ <p>donde: PEC(i) : Puntaje de la oferta i P(i) : Monto total de la oferta i P(máx) : Oferta de mayor monto</p>	<p>20%</p>
<p>5. Políticas de inclusión social</p>	<p>Se evaluará la implementación de políticas de inclusión social del Oferente en labores similares a las establecidas en las bases de licitación, conforme a la información proporcionada en la letra A.5 del Anexo N°7. Dicha información deberá acreditarse adjuntando copia de los certificados, contratos de trabajo y otros antecedentes requeridos como medio de verificación para cada uno de los criterios inclusivos señalados.</p>	<p>El oferente acredita la implementación de políticas de inclusión social al cumplir con 3 (tres) o 4 (cuatro) criterios inclusivos, según Anexo N°7, requeridos en las Bases de Licitación: 100 puntos</p> <p>El oferente acredita la implementación de políticas de inclusión social al cumplir con 2 (dos) criterios inclusivos, según Anexo N°7, requeridos en las Bases de Licitación: 70 puntos</p> <p>El oferente acredita la implementación de políticas de inclusión social al cumplir con 1 (un) criterio inclusivo, según Anexo N°7,</p>	<p>15%</p>

		requeridos en las Bases de Licitación: 30 puntos	
		El oferente no acredita la implementación de políticas de inclusión social: 0 punto	
6. Presentación de antecedentes formales por los oferentes	Según el cumplimiento de los plazos y formalidades contempladas para presentar la documentación requerida en las Bases de Licitación.	El oferente presenta todos los antecedentes formales requeridos, conforme a lo establecido en las Bases de Licitación: 100 puntos	5%
		El oferente no presenta todos los antecedentes formales requeridos, pero lo subsana dentro del período establecido, una vez requeridos a través del foro inverso por la entidad licitante: 30 puntos	
TOTAL			100%

Se entenderá que los oferentes cumplen con los requisitos técnicos y, en consecuencia, **califican técnicamente, al obtener un Puntaje Técnico igual o superior a 70 puntos**. Las ofertas que obtengan puntuaciones inferiores a las señaladas serán descalificadas.

3. Evaluación de Ofertas Económicas.

La evaluación de las ofertas económicas se realizará solo respecto de aquellos proveedores que hayan calificado técnicamente, sobre la base de una escala de 0 a 100 puntos, de acuerdo con el monto total de la oferta, presentada de acuerdo al Anexo N°3 de las presentes Bases de licitación.

Obtendrá el máximo puntaje económico la oferta de menor monto. Las restantes ofertas económicas obtendrán un puntaje que se le asignará a cada una en función de aquella de menor monto, aplicando la expresión contenida en la Tabla N°2 siguiente:

TABLA N°2: PUNTAJE DE LAS OFERTAS ECONÓMICAS

$PEC(i) \equiv \frac{P(\min) \times 100}{P(i)}$
donde: PEC(i) : Puntaje económico de la oferta i P(i) : Monto total de la oferta i P(min) : Oferta de menor monto

4. Evaluación y puntaje final de las propuestas

El puntaje final de cada propuesta (PF (i)) se determinará sobre la base de su evaluación técnica y evaluación económica y se obtendrá aplicando a los puntajes respectivos, los ponderadores que se indican:

Ponderador técnico	70%
Ponderador económico	30%

El puntaje final del proceso de evaluación de cada propuesta se obtendrá sumando los productos que se obtienen de multiplicar el ponderador técnico por el puntaje técnico, y el ponderador económico por el puntaje económico obtenido, de acuerdo con lo indicado en la Tabla N° 3 siguiente:

Tabla N° 3
Cálculo del Puntaje Final de las Propuestas

$PF(i) = PTEC(i) \cdot \text{Ponderador Técnico} + PEC(i) \cdot \text{Ponderador Económico}$
<p>donde:</p> <p>PF(i) : Puntaje Final de la oferta i</p> <p>PTEC(i): Puntaje técnico de la oferta i</p> <p>PEC(i) : Puntaje económico de la oferta i</p>

La Subsecretaría se reserva el derecho de verificar los antecedentes presentados por los oferentes.

En caso de empate entre dos o más ofertas, la comisión evaluadora lo resolverá a favor de la oferta que obtenga una mejor evaluación en el factor "Puntaje Final Ofertas Económicas"; de mantenerse el empate, la Comisión Evaluadora sugerirá adjudicar la oferta que obtenga una mejor evaluación conjunta en el criterio "Experiencia del Oferente"; si continúa el empate, se preferirá la oferta que obtenga una mejor evaluación en el criterio "Encuestas de satisfacción clientes". Si aún persiste el empate, se adjudicará al proponente que oferte el mejor monto en el criterio "Condiciones de empleo y remuneración". .

En última instancia, el empate se decidirá a través de sorteo, el cual consistirá en la participación de un boleto por cada oferta que resulte empatada, los que tendrán escrita la individualización del oferente. Éstos, serán depositados en una caja cerrada, de la que se extraerá un boleto por cualquier miembro de la Comisión Evaluadora. Se considerará adjudicado al oferente cuyo boleto sea extraído, situación que deberá constar en el Acta de Evaluación.

De la evaluación resultante se elaborará un Acta que será suscrita por todos los integrantes de la Comisión Evaluadora. Dicha Acta dará cuenta de la evaluación de las ofertas, informando las razones o fundamentos tenidos en consideración para el otorgamiento del puntaje asignado e indicará a qué proponente se sugiere adjudicar la licitación, o en su caso, se propondrá declarar desierto el proceso. En caso que corresponda, también se deberá dejar constancia en el Acta de las ofertas que no fueron evaluadas por encontrarse fuera de Bases, especificando los artículos que habrían sido vulnerados.

La Subsecretaría adjudicará la licitación al oferente que obtenga el más alto puntaje por aplicación de los criterios de evaluación establecidos en estas Bases, aun cuando su oferta económica no sea la de más bajo precio, o bien, de rechazar fundadamente todas las ofertas por inconvenientes, declarando en este caso desierto la licitación.

ARTÍCULO 25º: ACTA DE EVALUACIÓN Y LISTA PRIORIZADA DE OFERTAS

La Comisión Evaluadora levantará un "Acta de Evaluación" en la que deberá dejar constancia de las diligencias efectuadas en el desempeño de sus funciones.

Como mínimo, esta acta deberá contener la siguiente información:

- a) La circunstancia de haberse recibido o no, respecto de cada uno de los oferentes todos los antecedentes requeridos en las bases de licitación;
- b) La circunstancia de haberse recibido o no la garantía de seriedad de la oferta en tiempo y forma por los oferentes. Asimismo, deberá dejarse registro, de eventuales garantías de seriedad de la oferta, ingresadas para esta licitación, respecto de las cuales no se registró oferta alguna en el portal;
- c) El listado de todas las ofertas que fueron objeto de análisis por parte de la Comisión;
- d) Los puntajes asignados a cada oferta según los criterios establecidos en estas bases, informando las razones o fundamentos de los integrantes de la Comisión Evaluadora en su conjunto, para cada criterio de evaluación considerados para el otorgamiento del puntaje asignado. Deberá dejarse constancia tanto de la evaluación de las ofertas técnicas como de las ofertas económicas, y los puntajes finales correspondientes, según lo señalado en la última parte del artículo anterior;
- e) Las solicitudes de aclaraciones con respecto a las ofertas o rectificaciones de errores u omisiones formales comunicados a través del foro inverso del portal www.mercadopublico.cl y la individualización de los oferentes a quienes se les hubiere cursado;
- f) La circunstancia de haberse recibido o no las respuestas a las mencionadas solicitudes de aclaración de ofertas o de rectificación de errores u omisiones o entrega de antecedentes omitidos; como a su vez, los descuentos de puntaje respectivos, si los hubiere;
- g) Individualización de cada uno de los integrantes de la Comisión Evaluadora;
- h) La identificación del oferente que se recomienda adjudicar, o en su caso, la propuesta de declarar desierta la licitación.

Como resultado del proceso de evaluación, la Comisión Evaluadora elaborará una **lista priorizada de las ofertas** atendiendo al puntaje final obtenido por cada una de ellas, el que deberá expresarse numéricamente con 2 (dos) decimales.

El Acta de Evaluación deberá ser suscrita por todos los integrantes de la Comisión Evaluadora y será publicada en el portal www.mercadopublico.cl, conjuntamente con la resolución que adjudique la licitación, o que declare desierto el proceso, según corresponda.

ARTÍCULO 26º: DE LA ADJUDICACIÓN

La Subsecretaría adjudicará la licitación al oferente que haya presentado la oferta más ventajosa, considerando los criterios de evaluación con sus correspondientes puntajes y ponderaciones establecidos en las presentes bases.

La adjudicación se efectuará mediante el correspondiente acto administrativo, dentro de los **60 (sesenta) días hábiles** contados desde el cierre de la etapa de recepción de ofertas, notificándose dicho acto administrativo mediante su publicación en el Sistema de Información.

Cuando la adjudicación no se realice dentro del plazo señalado en las bases de licitación, la Subsecretaría, dentro de los **5 (cinco) días hábiles** siguientes a la expiración del referido plazo, informará en el Sistema de Información, las razones que justifican el incumplimiento del plazo para adjudicar, indicando el nuevo plazo para la adjudicación.

El acto administrativo de adjudicación deberá especificar los criterios de evaluación que, previamente establecidos en las Bases, hayan permitido al adjudicatario obtener la calificación de oferta más conveniente, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 41 del Reglamento de la Ley N° 19.886, aprobado por Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

ARTÍCULO 27º: DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Adjudicada la presente licitación, la Subsecretaría redactará el respectivo contrato, que deberá ser suscrito dentro de los **sesenta (60) días hábiles** siguientes, contados desde la publicación del acto de adjudicación señalado en el artículo precedente, a menos que la Subsecretaría requiera de un mayor lapso para un mejor estudio de los antecedentes del caso.

Si el oferente adjudicado no se encuentra inscrito en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública,

www.chileproveedores.cl, deberá inscribirse en el plazo de **diez (10) días hábiles**, contados desde la publicación de la resolución de adjudicación de su oferta. De este modo, para proceder a la firma del contrato, el adjudicatario deberá encontrarse inscrito en el referido Registro de Proveedores en estado "Hábil".

Previo a la firma del contrato, el oferente adjudicado deberá hacer entrega de los siguientes documentos a la Subsecretaría:

A. Persona Jurídica:

1. Declaración Jurada que contenga la identificación de sus socios y accionistas principales (Anexo N° 4 de las presentes Bases).
2. Declaración Jurada Simple que dé cuenta que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años (Anexo N° 5 de las presentes Bases).
3. Certificado de vigencia de la personería de sus representantes legales, extendido por el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces que se encuentre a cargo del Registro de Comercio respectivo, con una antigüedad no superior a **30 (treinta) días corridos** desde su emisión, o certificado de vigencia emitido por el Registro de Empresas y Sociedades en el caso de las sociedades acogidas a la Ley N° 20.659.
4. Fotocopia de la escritura pública de Constitución de la Sociedad o Certificado Estatuto actualizado emitido por el registro de Empresas y Sociedades, en el caso de sociedades acogidas a la Ley N° 20.659.

B. Persona Natural:

1. Declaración Jurada Simple que dé cuenta que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años (Anexo N° 6 de las bases administrativas).

C. Tratándose de una persona natural o jurídica extranjera, éstas deberán acompañar la documentación necesaria para acreditar su existencia legal y la personería de quien presenta la propuesta en su representación, de fecha no anterior a tres (3) meses contados desde la fecha de vencimiento del plazo de presentación de las ofertas.

D. Unión Temporal de Proveedores:

Fotocopia de la escritura pública en que conste la formalización de la Unión Temporal de Proveedores y se establezca, a lo menos, la solidaridad entre las partes, el nombramiento de un representante o apoderado común con poderes suficientes y que la vigencia de esta Unión no sea inferior a la vigencia del contrato que suscriba.

Además, los antecedentes requeridos en los numerales 1 y 2 del literal A, y en el numeral 1 del literal B, de este artículo, deberán ser presentados por cada uno de sus integrantes.

Todos los integrantes de la Unión Temporal de Proveedores adjudicada deberán encontrarse inscritos y hábil en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública, www.chileproveedores.cl. Si alguno de los integrantes no se encuentra inscrito o hábil, deberá inscribirse en el plazo de 10 (diez) días hábiles, contados desde la publicación de la resolución de adjudicación de su oferta; de no cumplir con dicho requisito, la unión temporal de proveedores adjudicada se encontrará inhabilitada para suscribir el respectivo contrato, a menos que el integrante inhabilitado se retirase dentro del plazo de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la publicación de la resolución de adjudicación; pudiendo celebrarse el contrato con la Unión conformada por el resto de los integrantes, la que en todo caso debe quedar conformada por, a lo menos, 2 integrantes. Cabe agregar que el integrante que se haya retirado, no debe ser de aquellos que hubiesen reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta.

En caso que el adjudicatario no se inscriba en forma oportuna en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado, o no concurra a suscribir el contrato, o no entregue los documentos requeridos en este artículo, o la garantía de fiel cumplimiento regulada

en el artículo siguiente, en los plazos que para cada caso se indica en las bases, se entenderá que éste desiste de la adjudicación, pudiendo la Subsecretaría adjudicar y suscribir el contrato respectivo con el oferente que hubiere ocupado el segundo lugar en la evaluación o, si éste no suscribiere dentro del plazo el correspondiente contrato, con los siguientes oferentes en orden descendente al puntaje obtenido, o bien declarar desierta la licitación.

De igual forma, el pago efectuado por la Subsecretaría a cualquiera de sus integrantes será válido y extinguirá la deuda con respecto a los otros en la parte en que hubiere sido satisfecha, sin perjuicio de la representación que los miembros de la unión establezcan para los efectos del proceso de licitación.

ARTÍCULO 28°: GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO

Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones que impone el contrato, como asimismo el pago de las obligaciones laborales y sociales con los trabajadores del contratante, el adjudicatario deberá entregar al momento de la suscripción del contrato, una garantía (tomada por él o un tercero a su nombre) extendida con carácter de irrevocable, pagadera a la vista, a favor de la Subsecretaría de Transportes, RUT N° 61.212.000-5, por la suma equivalente al **5% (cinco por ciento)** del precio total del contrato, impuestos incluidos. Dicha garantía deberá contener la siguiente glosa: **"Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de "Call Center del Sistema de Transporte Público de Santiago" y las obligaciones que ordena el artículo 11° de la Ley N° 19.886"**.

Dicha garantía puede consistir en una Boleta de Garantía Bancaria, Vale Vista, Póliza de Seguro u otro instrumento que asegure su cobro de manera rápida y efectiva.

En caso que la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato consista en una póliza de seguro, ésta deberá cubrir las multas a que se refiere el artículo "Multas", de estas bases de licitación, además deberá ser constituida a favor de organismos públicos, de ejecución inmediata, sin liquidador, ni cláusula de arbitraje, emitida por una compañía aseguradora inscrita en la Superintendencia de Valores y Seguros de Chile, extendida a nombre de la Subsecretaría de Transportes. En este caso, previo a su entrega, el adjudicatario deberá acreditar haber pagado la totalidad de la prima correspondiente al período de vigencia de la Póliza respectiva.

La garantía podrá otorgarse electrónicamente, de conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma, y en el artículo 68 inciso 3° del Reglamento de Compras Públicas, o bien físicamente en cuyo caso deberá entregarse en la Oficina de Partes de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano, ubicada en calle Moneda 975, piso 4, comuna y ciudad de Santiago, en sobre cerrado, dirigido a la Jefatura de la División de Administración y Finanzas, rotulado **"Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del Contrato de Prestación de Servicios de Call Center del Sistema de Transporte Público de Santiago" y las obligaciones que ordena el artículo 11° de la Ley N° 19.886"**, con indicación del N° de ID de las presentes Bases en el portal www.mercadopublico.cl y el nombre del adjudicatario.

En caso que el adjudicatario no cumpla con las obligaciones que establecen las Bases y/o el contrato, la Subsecretaría queda desde ya autorizada para hacer efectiva la garantía, sin más trámite.

Una vez que se efectúe la entrega de la Garantía de Fiel Cumplimiento, se devolverá al adjudicatario la Garantía de Seriedad de la Oferta presentada por el oferente.

La Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato será devuelta sólo una vez vencido el plazo de vigencia de la misma.

ARTÍCULO 29°: PLAZO Y MONTO DEL CONTRATO

El plazo del contrato comenzará a regir a contar de la fecha de Notificación de Inicio de Contrato, posterior a la total tramitación de la Resolución que lo apruebe **y su vigencia será de 24 (veinticuatro) meses, o bien hasta agotar el monto del**

contrato, correspondiente a UF 25.000 (veinticinco mil Unidades de Fomento, todos los impuestos incluidos), cualquiera de estas circunstancias ocurra primero.

Sin perjuicio de lo señalado en el párrafo precedente, los servicios podrán comenzar a ejecutarse a contar de la fecha de suscripción del contrato.

Por razones fundadas, el contrato podrá prorrogarse por acuerdo de las partes, por un período no superior a 6 (seis) meses desde su término, debiendo la empresa ejecutar actividades de la misma naturaleza a las contratadas, lo cual deberá ser autorizado mediante el respectivo acto administrativo totalmente tramitado. En este caso, deberá también prorrogarse o renovarse la garantía de fiel cumplimiento del contrato en los mismos términos señalados en el artículo anterior.

El servicio se dará por concluido una vez que los trabajos encomendados en virtud de la última Orden de Trabajo y/o del último informe sea aprobado a entera satisfacción por parte de la Contraparte Técnica del Contrato.

ARTÍCULO 30°: PAGO Y FACTURACIÓN

30.1 Pago:

Los pagos por la prestación de los servicios de Call Center se efectuarán conforme al siguiente detalle:

a) Servicios Variables: Por este concepto, el adjudicatario percibirá un monto variable mensual que será equivalente al número de llamadas *inbound* atendidas por el ACD (*Automatic Call Distributor*) que hayan registrado una duración mayor o igual a 5 segundos, por el valor unitario (UF/llamada) de acuerdo a lo establecido en la Oferta Económica, y que se devenguen mensualmente a partir de la entrada en operación e inicio de la prestación del servicio por parte del proveedor descrita en el numeral 5. "Hito Puesta en Marcha", señalado en el Artículo "*Plazos y Etapas de Ejecución*" de estas Bases de Licitación (Ver nomenclatura en Anexo N°11 "Glosario de Términos").

b) Servicios Adicionales: Por este concepto el adjudicatario percibirá:

- Un monto variable mensual que será equivalente al número total de llamadas inbound atendidas por el ACD mayor o igual a 5 segundos por sobre las 25.000 al mes, por el valor unitario (UF/llamada) señalado en la Oferta Económica.
- Un monto variable que será equivalente al número de llamadas outbound con contacto exitoso, producto de alguna campaña solicitada por la Secretaría Ejecutiva del DTPM (O.T.), por el valor unitario (UF/llamada) señalado en la Oferta Económica.

c) Otros Servicios Adicionales: Por este concepto el adjudicatario percibirá:

- Un monto variable que será equivalente al número de modificaciones de script e IVR realizadas producto de alguna solicitud (O.T.) efectuada por la Secretaría Ejecutiva del DTPM, por el valor unitario (UF/opción modificada) señalado en la Oferta Económica.
- Un monto fijo único que será equivalente al número de posiciones adicionales realizadas producto de alguna solicitud (O.T.) efectuada por la Secretaría Ejecutiva del DTPM, por el valor unitario ofertado (UF/posición) señalado en la Oferta Económica.
- Un monto variable que será equivalente al número de horas de agentes o ejecutivos de atención a usuarios solicitados (O.T.) por la Secretaría Ejecutiva del DTPM, por el valor unitario ofertado (UF/hora) señalado en la Oferta Económica.
- Un monto variable que será equivalente al número de horas de encargado de Redes Sociales solicitados (O.T.) por la Secretaría Ejecutiva del DTPM, por el valor unitario (UF/hora) señalado en la Oferta Económica.

Para los servicios adicionales llamadas outbound, señalados en el literal b) y otros servicios adicionales señalados en el literal c), la Contraparte Técnica emitirá **Órdenes de Trabajo**, mediante las cuales le informará al contratado las tareas que deberá ejecutar, las que deberán contener al menos las siguientes especificaciones:

- a. Detalle de las tareas a realizar.

- b. Los valores máximos a pagar por la realización de cada tarea encomendada en la respectiva Orden de Trabajo, de acuerdo a los precios ofertados por la persona natural o jurídica contratada en su Propuesta Económica.
- c. Formas de pago de las labores ejecutadas. Indicar si se considerará pagos parciales de acuerdo a hitos de cumplimiento.
- d. Fechas de inicio de la ejecución y entrega de las tareas encomendadas.
- e. Se podrá estipular la entrega de uno o más informes, asociados a la respectiva Orden de Trabajo.
- f. Informes y/o antecedentes necesarios requeridos, para dar cumplimiento al "Acuerdo de Nivel de Servicio" (SLA), según Artículo "Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) de Operación y de Servicios al Usuario", de las presentes Bases de Licitación.
- g. Los Informes asociados a las Ordenes de Trabajo, deberán contener a lo menos los siguientes antecedentes:
 - Carátula del Informe que indique el Número de la Orden de Trabajo, fecha de inicio, fecha de término, profesional a cargo de las labores ejecutadas.
 - Problemas suscitados a lo largo del desarrollo de la Orden de Trabajo.
 - Listado completo de las labores realizadas.
 - Resumen ejecutivo de las labores realizadas.
 - Anexos, certificaciones, etc., que complementen los resultados obtenidos por el "Acuerdo de Nivel de Servicio" (SLA) y que reafirmen la correcta ejecución de las labores.
 - Cualquier otra materia necesaria para la adecuada y oportuna ejecución de las tareas contratadas.
 - Otros antecedentes necesarios, que den cuenta del cumplimiento del "Acuerdo de Nivel de Servicio" (SLA).

A la fecha de entrega de un informe asociado a alguna Orden de Trabajo, la persona natural o jurídica contratada deberá entregar los productos asociados que correspondan, los cuales deberán ser recibidos conforme por la Contraparte Técnica del Contrato.

Los términos para las observaciones y correcciones a los informes asociados a una orden de trabajo, no interrumpen los plazos para evacuar el o los informes siguientes.

En caso que el contratado registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 (dos) años, los primeros estados de pago producto del contrato deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo el contratado acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentren liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de 6 (seis) meses, acompañando a la factura el Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales.

El incumplimiento de estas obligaciones por parte del contratado, dará derecho a la Subsecretaría a dar por terminada la contratación, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que el contratista no podrá participar.

El precio convenido en el contrato no estará afecto a reajustes.

Los servicios que se presten en virtud del contrato deberán ser aprobados por la Contraparte Técnica respectiva, la cual aprobará, además, los Estados de Pago que correspondan.

Se entenderá que un informe se encuentra aprobado cuando cuenta con el visto bueno de la Contraparte Técnica, esto es, cuando no presente observaciones por corregir, circunstancia que se comunicará al proveedor a través de carta entregada en su domicilio o correo electrónico, entendiéndose en este último caso notificado el proveedor el mismo día de la remisión de dicho correo. Sólo una vez recepcionada dicha comunicación, el proveedor podrá emitir la correspondiente factura o boleta.

30.2 Facturación

Una vez certificada por la Contraparte Técnica la conformidad de los servicios prestados, el proveedor adjudicado procederá a emitir la correspondiente factura. La Subsecretaría procederá a efectuar él o los pagos que corresponda(n) dentro del plazo de 30 días corridos, contados desde la presentación de la correspondiente factura.

Las facturas deberán enviarse por correo electrónico a la casilla **61959700-1@febos.cl**. En el evento que el sistema receptor presente fallas técnicas, la Subsecretaría comunicará la vía alternativa de recepción de estos documentos. Este será el único medio válido de recepción autorizado por la DTMP, según la normativa que regula el SII.

Las facturas, deberán ser extendidas a:

Nombre : Directorio de Transporte de Santiago.
RUT : 61.959.700-1.
Giro : Administración Pública
Dirección : Moneda 975, Piso 4°, Santiago.

En atención a la modalidad de pago, para los efectos del artículo 3° de la Ley N° 19.983 que Regula la Transferencia y Otorga Mérito Ejecutivo a Copia de la Factura, la Subsecretaría tendrá un plazo de 8 (ocho) días corridos, contados desde la recepción de las respectivas facturas, para reclamar en contra de su contenido.

El pago de los gastos que se devenguen para años posteriores quedará sujeto a la disponibilidad presupuestaria de los respectivos años, sin necesidad de proceder a la dictación de un nuevo acto administrativo.

La Subsecretaría procederá a efectuar él o los pagos que corresponda/n dentro del plazo de treinta (30) días corridos, contados desde la presentación de la correspondiente factura.

ARTÍCULO 31°: PROCEDIMIENTOS DE PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DE INFORMES

a) Procedimientos de presentación de Informes¹¹ según órdenes de trabajo e informes de gestión mensual:

Para todos los efectos se considerará como fecha de entrega aquélla de recepción de los informes directamente en oficinas del DTPM, ubicadas en calle Moneda N° 975, piso 4°, Santiago, de lunes a viernes, entre las 09:00 y 14:00 horas o en el domicilio que la Contraparte Técnica informe por escrito a la contratada.

La contratada entregará a la Contraparte Técnica los informes que se establezcan en las presentes bases o en las respectivas órdenes de trabajo.

Adicionalmente, cada Orden de Trabajo especificará si se debe contemplar una presentación en Power Point, junto a la entrega de cada informe, la que deberá contener un reporte completo y sintético de sus avances.

Todo el material que se entregue durante el desarrollo del servicio, deberá estar en idioma español. En caso de participar en reuniones de trabajo o exposiciones algún profesional que no domine dicho idioma, será responsabilidad de la persona o empresa proveer las facilidades de traducción necesarias.

La Subsecretaría tendrá el derecho de solicitar a la persona natural o jurídica contratada la realización de una o más presentaciones sobre el contenido de cada informe o de uno o más informes combinados, lo que se definirá e informará por la Contraparte Técnica con la debida antelación.

El servicio se dará por concluido, una vez que los trabajos encomendados en virtud de la última orden de trabajo, sean aprobados a entera satisfacción de la Contraparte Técnica.

b) Procedimientos para aprobación de informes y/o servicios

¹¹ El oferente adjudicado deberá adjuntar a cada informe la planilla de pago de sueldos correspondiente al mes anterior.

Los Informes de Gestión Mensual deberán ser entregados en los plazos establecidos en el Artículo 4º, literal B, ítem 1.3 "Reportes Mensuales" de las presentes bases de licitación, y para el caso de los servicios adicionales, las fechas serán establecidas en las respectivas Órdenes de Trabajo. La Contraparte Técnica tendrá el plazo de 15 días corridos para su revisión.

El tiempo transcurrido entre la entrega de cualquiera de los Informes y/o de sus correcciones y la fecha en que la Contraparte Técnica entregue su pronunciamiento sobre éstos, no es parte del plazo de prestación del servicio.

Una vez efectuada su revisión por la Contraparte Técnica, se pueden producir las siguientes situaciones:

El Informe es aprobado. En este caso la Contraparte Técnica del Contrato deberá enviar por escrito, la aprobación del informe asociada a la Orden de Trabajo, generándose el pago respectivo.

El Informe presenta observaciones a ser incorporadas en el informe siguiente. En caso que una Orden de Trabajo contemple la emisión de más de un informe, la Contraparte Técnica del Contrato deberá enviar por escrito la aprobación del informe asociada a la Orden de Trabajo, indicando que las observaciones deben ser resueltas en el próximo informe de la misma Orden de Trabajo, aprobándose por parte del DTPM el pago respectivo.

El Informe es observado. En este caso, la persona natural o jurídica contratada tiene 15 días corridos para corregir los puntos observados. Se entenderá por observación cualquier comentario de la Contraparte Técnica, respecto de no cumplimiento de objetivos, tareas o actividades especificadas en las presentes bases, órdenes de trabajo o contrato que, a su juicio, impida aprobar el informe y que, por tanto, implique la calificación de "Insuficiente".

Si ocurre lo indicado anteriormente, se podrán producir las siguientes situaciones:

1) La contratada entrega las correcciones dentro de los plazos estipulados y son aprobadas por la Contraparte Técnica del Contrato, por lo cual éste deberá enviar por escrito la aprobación del Informe y la fecha de recepción prevista para el siguiente.

2) La contratada entrega las correcciones dentro de los plazos estipulados, pero la Contraparte Técnica estima que aún no se ajustan a lo solicitado. En este caso, se remitirán las nuevas observaciones a la contratada para su corrección por medio de una comunicación escrita, disponiendo de quince (15) días corridos para corregir los puntos observados.

Este proceso podrá repetirse hasta un máximo de dos (2) veces. La tercera vez que un mismo informe sea observado por la Contraparte Técnica, se aplicará la multa indicada en el Artículo "Multas" de las presentes Bases de Licitación Pública.

En caso de que por cuarta vez suceda lo mismo, la Subsecretaría considerará este hecho como incumplimiento grave del contrato y podrá ponerle término anticipado.

Tanto en la recepción de los informes como en la recepción de las correcciones a los mismos, si las hubiere, pueden producirse atrasos. Por cada uno de estos días de atraso se cobrarán las multas establecidas en el Contrato.

ARTÍCULO 32º: ANTICIPO

Durante la vigencia del contrato, el proveedor adjudicado podrá solicitar un anticipo del precio del contrato, por un monto no superior al **10% (diez por ciento)** del valor total del mismo, para lo cual deberá acompañar, además de la respectiva factura, una garantía emitida por una institución comercial con sucursal en Santiago de Chile, por el monto total del anticipo, extendida a nombre de la Subsecretaría, irrevocable, pagadera a la vista, y con una vigencia igual a la de la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

La glosa de la garantía deberá señalar: **"Para garantizar el Anticipo del Contrato para la prestación de servicio de Call Center del Sistema de Transporte Público de Santiago"**.

Dicho anticipo formará parte del pago del servicio y se deducirá de los primeros pagos que se aprueben.

ARTÍCULO 33º: MULTAS

El incumplimiento a las obligaciones contenidas en estas Bases de Licitación, sus Anexos o en el Contrato respectivo, y/o las infracciones en que incurra el Prestador de Servicio, actuando directamente o a través de alguno de sus subcontratistas, dará lugar a la aplicación de las sanciones que se establecen a continuación.

La Subsecretaría de Transportes aplicará multas, clasificadas en razón de la gravedad de la infracción que da lugar a ellas, en los siguientes niveles:

Nivel de Multa	Monto
1	10 UF
2	50 UF

Las infracciones y las multas correspondientes serán las siguientes:

Nº	INFRACCIÓN	NIVEL	CRITERIO DE APLICACIÓN
1	Incumplimiento de SLA Up time.	1	Por cada 0,1% de incumplimiento respecto al nivel exigido en el Artículo 6º numeral 1 de las Bases Técnicas.
2	Incumplimiento de SLA Nivel de Servicio.	1	Por cada 0,1% de incumplimiento respecto al nivel exigido en el Artículo 6º numeral 1 de las Bases Técnicas. De incumplirse el indicador mensual, se aplica solo para ese incumplimiento. Si se cumple el mensual, pero existen incumplimientos diarios, se aplica para cada día en que se presenta el incumplimiento.
3	Incumplimiento de SLA nivel de llamadas abandonadas en el servicio básico de Call Center.	1	Por cada 0,1% de incumplimiento respecto al nivel exigido en el Artículo 6º numeral 1 de las Bases Técnicas.
4	Incumplimiento de SLA Nivel de Atención en el servicio básico de Call Center.	2	Por cada 0,1% de incumplimiento adicional respecto al nivel exigido en el Artículo 6º numeral 1 de las Bases Técnicas.
5	Incumplimiento de SLA Calidad de Atención en el servicio básico de Call Center.	1	Por cada 0.2% de incumplimiento respecto al nivel exigido en el Artículo 6º numeral 1 de las Bases Técnicas.
6	Incumplimiento de disponibilidad de la plataforma Web (*)	1	Por cada día respecto de lo exigido en el Artículo 6º numeral 2 de las Bases Técnicas
7	Incumplimiento en modificación simple de script.	1	Por cada 1 hora de incumplimiento adicional, respecto al nivel exigido en el Artículo 6º numeral 3 de las Bases Técnicas.
8	Incumplimiento en modificación intermedia y/o compleja de script.	1	Por cada 24 horas corridas de incumplimiento adicional, respecto al nivel exigido en el Artículo 6º numeral 3 de las Bases Técnicas.
9	Incumplimiento en la exactitud de la información publicada en reportes.	2	Por reporte.
10	Incumplimiento en los plazos e hitos para la puesta en marcha.	2	Por cada día de atraso.
11	Incumplimiento en el tiempo de alerta de 15 minutos especificado en el Artículo 5º Requerimientos Técnicos de Plataforma, numeral 1, letra A. Soporte Técnico Operacional, de las Bases	1	Por cada 30 minutos de atraso, a partir de los 15 minutos establecidos.

	Técnicas, en relación al procedimiento de comunicación en caso de fallas en la prestación del servicio.		
12	Incumplimiento en la entrega de informes de gestión imputables al prestador de servicios.	1	Por cada día de atraso.
13	Incumplimiento de cualquier exigencia no incluida en la clasificación anterior.	1	Diaria o por evento.

(*) No se cursará la infracción o multa asociada al incumplimiento en disponibilidad de la plataforma Web, en caso que el contratado hubiere informado al mandante dentro de las siguientes 24 horas la indisponibilidad de la Plataforma Web, y hubiere enviado diariamente mediante correo electrónico, los reportes de gestión con las estadísticas de tráfico diario y acumulado semanal y mensual, señalados en el ítem B del Artículo 4º de las presentes Bases de Licitación.

En caso de incumplimiento por parte de la persona natural o jurídica contratada, de cualquier otra disposición establecida y contenida en las presentes Bases de Licitación, la Contraparte Técnica notificará a la misma de la infracción detectada y si es del caso, se aplicará la multa y sanciones que se estipulan a continuación:

- a) El retardo en el plazo de entrega de los Informes referidos en el Artículo "Pago y Facturación", de las presentes Bases de Licitación acarreará la aplicación de una sanción pecuniaria equivalente a 10 UF (diez Unidades de Fomento), por cada día de atraso.
- b) En el evento en que el prestador contratado se niegue a cumplir las instrucciones impartidas por la Contraparte Técnica o los servicios no sean prestados en la forma establecida en las Bases de Licitación y/o en la Orden de Trabajo respectiva, se aplicará una multa equivalente a 20 UF (Veinte Unidades de Fomento), por cada evento.
- c) En el evento que en el informe correspondiente quede de manifiesto un incumplimiento de más del 10% (diez por ciento) de las tareas que le fueron encomendadas en la Orden de Trabajo respectiva, se aplicará una multa de 50 UF (cincuenta Unidades de Fomento), por cada evento.
- d) Si el incumplimiento advertido en el informe fuere superior al 50% (cincuenta por ciento) de las tareas encomendadas en la Orden de Trabajo respectiva, se entenderá como incumplimiento grave del contrato.
- e) Para el caso que cualquiera de los informes referidos en el Artículo "Pago y Facturación", de estas Bases de Licitación sea observado por tercera vez, se aplicará una sanción pecuniaria equivalente a 100 UF (Cien Unidades de Fomento), por cada evento.
- f) Si por cuarta vez cualquiera de los informes referidos en el Artículo "Pago y Facturación", de estas Bases de Licitación es observado por la Contraparte Técnica, se entenderá como incumplimiento grave del contrato.

Sin perjuicio de las infracciones individuales establecidas en la presente cláusula, y la sumatoria de éstas, el monto total de multas del mes tendrá como tope máximo un 30% del total a facturar por el servicio del mes en que se presentaron los incumplimientos.

La aplicación acumulada de multas no podrá superar el monto correspondiente al 30% (treinta por ciento) del valor total del contrato. En este caso, podrá tener lugar la terminación anticipada del mismo, según se indica en el numeral siguiente.

ARTÍCULO 34º: TERMINACIÓN ANTICIPADA

La Subsecretaría estará facultada para declarar administrativamente el término anticipado del contrato, sin derecho a indemnización alguna para la persona natural o jurídica contratada, si concurre alguna de las causales previstas en el artículo 13 de la Ley N° 19.886, en el artículo 77º de su Reglamento, contenido en el D.S. N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda y, en las presentes Bases de Licitación, esto es:

1. Resciliación o mutuo acuerdo de las partes.
2. Si el oferente cayere en estado de notoria insolvencia, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato. Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de Quiebras.
3. Si se disolviere la entidad contratada.
4. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
5. Si a la mitad de ejecución del contrato, con un máximo de 6 (seis) meses, el proveedor contratado registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 (dos) años.
6. Por incumplimiento grave o reiterado, debidamente calificado, de las obligaciones contraídas por el contratado. Se entenderá por incumplimiento grave, entre otras, las siguientes situaciones:
 - Si el monto de las multas aplicadas sobrepasa el 30% (treinta por ciento) del valor del contrato.
 - Por infracción del deber de confidencialidad, de conformidad con lo establecido en el artículo sobre "Confidencialidad".
 - Por infracción a lo establecido en el artículo sobre "Propiedad Intelectual".
 - Por infracción a lo establecido en el artículo sobre "Cesión del contrato".
 - En caso que se abandone la ejecución de los servicios convenidos. Se estimará como abandono el retardo en la entrega de un servicio o producto por un plazo mayor a quince (15) días hábiles, contados desde el vencimiento del plazo estipulado para su entrega.
 - En caso que por cuarta vez un mismo informe sea observado.
 - En caso de efectuar cesión total o parcial a terceros de los derechos y obligaciones que surgen del contrato suscrito entre las partes.

Lo anterior, sin perjuicio de hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento del contrato, salvo cuando se trate de las causales 1 y 4.

ARTÍCULO 35º: PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE MEDIDAS POR INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento que pueda dar origen a la aplicación de la(s) medida(s) indicada(s) en los artículos precedentes, como también al cobro de la garantía de fiel cumplimiento, será notificado al proveedor del servicio, quien podrá efectuar sus descargos dentro del plazo de 5 (cinco) días hábiles, contados desde su notificación.

La Contraparte Técnica revisará los descargos, y generará un informe que dé cuenta de los fundamentos de la decisión que se adopte, y remitirá los antecedentes para la elaboración del acto administrativo pertinente. La resolución que se dicte deberá ser fundada y pronunciarse respecto de las alegaciones y defensas del contratado.

Una vez notificada al proveedor la resolución que señala el párrafo anterior, procederán a favor de éste, los recursos contemplados en la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado, en los términos por ella previstos.

En el caso de las multas, éstas podrán descontarse de los pagos pendientes o futuros que se devenguen contra la empresa, podrán ser pagadas mediante depósito en la cuenta corriente que establezca el acto administrativo pertinente, o bien, se descontarán de las garantías constituidas por la empresa, según lo determine la correspondiente resolución que aplique dicha multa. Dicho descuento no afectará el impuesto que corresponda pagar o retener en su caso.

La resolución ejecutoriada, que aplique multas o ponga término anticipado al contrato, se notificará al proveedor personalmente o por carta certificada dirigida al domicilio que el proveedor hubiere designado en su primera presentación o con posterioridad; fijándose un plazo de 15 (quince) días hábiles, contados una vez transcurridos 3 (tres) días desde la recepción de la referida carta en la oficina de correos, para que la Subsecretaría proceda a liquidar los saldos que se devenguen en favor del Fisco o abonar

los saldos eventuales, siempre que éstos tengan directa relación con la ejecución del contrato, lo que se acreditará mediante la presentación de las correspondientes facturas y demás antecedentes si procediere.

ARTÍCULO 36°: MODIFICACIÓN DE LAS PRESTACIONES

La Subsecretaría podrá requerir prestaciones adicionales a las originalmente contratadas, o disminuirlas, siempre que estén debidamente justificadas y sean de similar o idéntica naturaleza que las contratadas inicialmente, debiendo complementarse o entregarse una nueva garantía de fiel cumplimiento del contrato, según corresponda, dentro de los 15 (quince) días hábiles siguientes a la total tramitación del acto administrativo que aprobó la modificación del contrato.

Las modificaciones acordadas no podrán alterar, **en su conjunto**, el precio total del contrato en más de un 30% (treinta por ciento).

Dichas modificaciones deberán ser aprobadas, previamente, por el acto administrativo pertinente y procederán siempre que exista disponibilidad en el presupuesto vigente del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones a la época de su aprobación.

ARTÍCULO 37°: MODIFICACIONES DE LOS PLAZOS

La Subsecretaría podrá modificar los plazos establecidos en el contrato, antes del vencimiento de éstos. En caso que la modificación recaiga sobre el plazo de vigencia del contrato, ella deberá formalizarse mediante la suscripción del instrumento correspondiente y su aprobación mediante acto administrativo totalmente tramitado. En este caso, la contratada deberá proceder con la renovación de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

Las prórrogas que se concedan en virtud de este artículo deberán ser siempre fundadas.

ARTÍCULO 38°: CESIÓN DEL CONTRATO

El adjudicatario no podrá ceder ni transferir en forma alguna, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de la presente licitación y del Contrato que en definitiva se suscriba, salvo que norma legal especial permita las referidas cesiones.

Lo anterior, es sin perjuicio que los documentos justificativos de los créditos que emanen de estos contratos puedan transferirse de acuerdo a las normas de derecho común.

La infracción a esta obligación implicará incumplimiento grave del contrato, dando lugar al término anticipado, haciéndose efectiva la Garantía en poder de la Subsecretaría de Transportes.

ARTÍCULO 39°: CONTRAPARTE TÉCNICA

La Subsecretaría, a través de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano, ejercerá la supervisión integral del desarrollo del servicio en sus aspectos técnicos y administrativos. Para tal efecto, designará una Contraparte Técnica, la que estará conformada por al menos 1 (un) integrante titular, pudiendo ser funcionario público, de la Subsecretaría de Transportes, ya sea de planta o de contrata, o personal a honorarios con calidad de agente público, cuyo convenio contemple la tarea de conformar contrapartes técnicas y que preste servicios en la Subsecretaría de Transportes. Designará, además, por al menos 2 (dos) integrantes suplentes que sean funcionarios públicos, de la Subsecretaría de Transportes, ya sean de planta o de contrata, o por dos profesionales a honorarios con calidad de agente público, cuyo convenio contemple la tarea de conformar contrapartes técnicas y que preste servicio en la Subsecretaría de Transportes.

En ejercicio de dicha labor deberá cumplir las siguientes funciones:

1. Certificar la prestación conforme de los servicios, cuando corresponda, en cuanto a cantidad, calidad y plazos de ejecución.

2. Emitir las órdenes de trabajo necesarias para la prestación de los servicios adicionales señalados en el Artículo 4º, numeral 17 de las Bases de Licitación, cuando corresponda.
3. Colaborar y asistir al proveedor adjudicado, en el ámbito de sus competencias.
4. Aprobar, solicitar correcciones o rechazar los Informes de Gestión mensuales, señalados en el numeral 1.3 de la letra B, del Artículo 4º de las presentes Bases de Licitación.
5. Validar y aprobar el (los) correspondiente(s) estado(s) de pago.
6. Requerir en su caso, la aplicación de sanciones.
7. Podrá efectuar una vez al año una visita física a la plataforma donde el adjudicatario ejecuta los servicios.
8. Las demás que sean necesarias para la correcta ejecución del servicio.

ARTÍCULO 40º: INTERPRETACIÓN E INFORMACIÓN

Las presentes Bases Administrativas, las Bases Técnicas y el contrato respectivo se interpretarán en forma armónica, de manera que exista entre todos ellos la debida correspondencia. Todos los documentos relativos a la licitación se interpretarán siempre en el sentido de la más perfecta elaboración y ejecución de la propuesta, de acuerdo con las reglas de la ciencia y la técnica aplicables según sea el caso particular de que se trate. En caso de discrepancia en la interpretación de lo señalado, primará lo dispuesto en las Bases Técnicas o Administrativas por sobre lo establecido en la oferta de la contratada.

Cualquier falta u omisión de los oferentes o adjudicatario en la obtención de información y estudio de los documentos relativos al proceso de licitación, no los exime de la responsabilidad de apreciar adecuadamente los costos necesarios para la elaboración y desarrollo de su propuesta o prestación del servicio. Por lo tanto, serán de su cargo todos los costos en que incurran para corregir faltas, errores, descuidos u omisiones resultantes de su análisis e interpretación de la información disponible o que se obtenga.

ARTÍCULO 41º: SUBCONTRATACIÓN

El adjudicatario deberá prestar sus servicios con personal propio. No obstante, y siempre que una situación puntual lo amerite, se podrá subcontratar parcialmente la prestación del servicio, previa autorización expresa y por escrito de la Contraparte Técnica. Dicha solicitud deberá formularse en un plazo no inferior a los 15 días anteriores a la fecha en que operará la subcontratación.

En todo caso, será el adjudicatario o su continuador legal, el único responsable ante la Subsecretaría del cabal y oportuno cumplimiento de los servicios contratados.

El Subcontratista del adjudicatario no podrá incurrir en las inhabilidades o prohibiciones descritas en el Artículo 4º de la Ley N° 19.886, ni en las inhabilidades descritas en Artículo 92º del Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

ARTÍCULO 42º: CONFIDENCIALIDAD

Toda información relativa a la Subsecretaría de Transportes o a terceros a la que la empresa tenga acceso con motivo del contrato a que dé lugar la presente licitación, tendrá el carácter de confidencial. En consecuencia, dicha información deberá mantenerse en carácter de reservada, respondiendo la empresa de todos los perjuicios que se deriven de la infracción de esta obligación.

ARTÍCULO 43º: PROPIEDAD INTELECTUAL

El producto del trabajo que eventualmente desarrolle la contratada o sus dependientes, con ocasión del contrato a que dé lugar la presente licitación, tales como bases de datos, obras audiovisuales, videogramas, informes, información de tráfico o información generada y toda documentación en que ello conste, serán de propiedad de la Subsecretaría de Transportes quien se reserva el derecho de disponer de ellos libremente, sin limitaciones de ninguna especie. No podrá la contratada realizar ningún acto respecto de ellos ajeno al contrato, sin autorización previa y expresa de la Subsecretaría.

ARTÍCULO 44º: JURISDICCIÓN

Toda controversia que se suscite entre la aprobación de las Bases de Licitación y su adjudicación, será sometida a conocimiento del Tribunal de Contratación Pública.

Las eventuales diferencias que existieren durante la vigencia del contrato que se suscribirá, que no puedan ser resueltas de común acuerdo por las partes, serán conocidas por los Tribunales Ordinarios de Justicia con sede en la comuna de Santiago, prorrogándose competencia para ante sus tribunales.

ANEXO N°1
DATOS DE INDIVIDUALIZACIÓN DEL PROVEEDOR Y DECLARACIÓN JURADA
SIMPLE PERSONA JURÍDICA

Santiago,

Señor
 Subsecretario de Transportes
 Presente

RAZÓN SOCIAL	RUT
Razón Social o nombre del proveedor	
Nombre de Fantasía	
Número de RUT de la persona jurídica	
Domicilio Comercial	
Número de Teléfono, o Correo electrónico	
Nombre y N° RUN representante legal	
Proveedor actúa de manera individual o conjunta, de conformidad a lo señalado en el artículo 12° de las bases (marcar con X)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
	Individual Conjunta
Completar los siguientes antecedentes en caso de haber marcado la opción de oferente que actúa de manera conjunta	
Razón social y/o nombre de la persona natural de cada integrante la unión temporal de proveedores.	
Nombre de Fantasía si lo tiene	
Nombre del representante o apoderado común	
Domicilio Comercial	
Número de Teléfono, o Correo electrónico	

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DEL OFERENTE

En representación de la empresa:

RAZÓN SOCIAL	RUT

Declaro bajo juramento, que la empresa que represento no incurre en ninguna de las prohibiciones previstas en el artículo 4°, incisos 1° y 6° de la Ley N° 19.886, esto es:

- a) Haber sido condenada por prácticas antisindicales, infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en el Código Penal, dentro de los dos (2) años anteriores.
- b) Tratarse de una sociedad de personas de la que formen parte funcionarios directivos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o de sus órganos dependientes o relacionados, o personas que tengan la calidad de cónyuge, conviviente civil, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de un directivo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o de sus programas dependientes .
- c) Tratarse de una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que sean accionistas funcionarios directivos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o de sus órganos dependientes o relacionados, o personas que tengan la calidad de cónyuge, conviviente civil, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de uno de dichos directivos.
- d) Tratarse de una sociedad anónima abierta en que un funcionario directivo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o de sus órganos dependientes o relacionados, o personas que tengan la calidad de cónyuge, conviviente civil, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de uno de dichos directivos, sea dueño de acciones que representen el 10% o más del capital, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas.

- e) Asimismo, declaro que la empresa que represento no ha sido condenada por sentencia ejecutoriada, a alguna de las penas establecidas en los artículos 8° numeral 2° y 10° de la Ley N° 20.393, que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho.
- f) Asimismo declaro que mi representada no ha sido condenado por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia en conformidad con lo dispuesto en el artículo 26, letra d), del DFL N° 1, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DL N° 211, de 1973, que fijó normas para la defensa de la libre competencia.

FIRMA

ANEXO N°2
DATOS DE INDIVIDUALIZACIÓN DEL PROVEEDOR Y DECLARACIÓN JURADA
SIMPLE PERSONA NATURAL

Santiago,

Señor
 Subsecretario de Transportes
 Presente

Nombre del proveedor	
Número de RUT de la persona natural	
Domicilio Comercial	
Número de Teléfono o Correo electrónico	
Proveedor actúa de manera individual o conjunta, de conformidad a lo señalado en el artículo 12° de las bases (marcar con X)	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Individual Conjunta
Completar los siguientes antecedentes en caso de haber marcado la opción de oferente que actúa de manera conjunta	
Razón social y/o nombre de la persona natural de cada integrante de la unión temporal de proveedores.	
Nombre de Fantasía si lo tiene	
Nombre del representante o apoderado común	
Domicilio Comercial	
Número de Teléfono o Correo electrónico	

NOMBRES	APELLIDOS

CÉDULA DE IDENTIDAD	PROFESIÓN U OFICIO

DOMICILIO

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 4°, incisos 1° y 6° de la Ley N° 19.886, declaro bajo juramento que no soy funcionario directivo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o de sus órganos dependientes o relacionados, ni tengo respecto de alguno de dichos directivos la calidad de cónyuge, conviviente civil, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive.

Declaro asimismo bajo juramento, que no tengo la calidad de gerente, administrador, representante o director de una sociedad de personas de la que formen parte funcionarios directivos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o de sus órganos dependientes o relacionados, o personas que tengan la calidad de cónyuge, conviviente civil, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de un directivo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o de sus órganos dependientes o relacionados; ni de una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que sean accionistas funcionarios directivos del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o de sus órganos dependientes o relacionados, o personas que tengan la calidad de cónyuge, conviviente civil, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de uno de dichos directivos; ni de una sociedad anónima abierta en que un funcionario directivo del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones y/o de sus órganos dependientes o relacionados, o personas que tengan la calidad de cónyuge, conviviente civil, hijo, adoptado, o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad, inclusive, respecto de uno de dichos directivos, sea dueño de acciones que representen el 10% o más del capital.

Asimismo, declaro también bajo juramento, que no he sido condenado por prácticas antisindicales, infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en el Código Penal, dentro de los dos (2) años anteriores.

Finalmente, declaro que mi representada no ha sido condenado por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia en conformidad con lo dispuesto en el artículo 26, letra d), del DFL N° 1, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del DL N° 211, de 1973, que fijó normas para la defensa de la libre competencia.

FIRMA

**ANEXO N°3
OFERTA ECONÓMICA**

LICITACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "CALL CENTER DEL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE SANTIAGO"

ITEM 1: SERVICIOS VARIABLES

A	B	C	D	E	F
TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD MENSUAL	VALOR UNITARIO (UF)/llamada	SUBTOTAL (B*C*24)	IVA (si procede)	VALOR TOTAL (D+E)
Llamadas Inbound ¹²	20.000				

ITEM 2: SERVICIOS ADICIONALES

A	B	C	D	E	F
TIPO DE SERVICIO	CANTIDAD ¹³	VALOR UNITARIO (UF)/llamada	SUBTOTAL (B*C)	IVA (si procede)	VALOR TOTAL (D+E)
Llamadas Outbound ¹⁴ a Red Fija	10.000				
Llamadas Outbound a Celulares	20.000				
Llamadas ¹⁵ Inbound recibidas por exceso	8.000				
Valor total servicios adicionales (suma columna F)					

ITEM 3: OTROS SERVICIOS ADICIONALES

a. Modificaciones de Script e IVR

A	B	C	D
TIPO DE MODIFICACIÓN	VALOR UNITARIO POR OPCIÓN MODIFICADA (UF)	IVA (si procede)	VALOR TOTAL (B+C)
Modificación Intermedia de Script, incluyendo opciones de IVR y sus respectivas grabaciones (salvo en caso de requerir nuevas grabaciones)			
Modificación Compleja de Script, incluyendo opciones de IVR, considerando el costo de nuevas grabaciones			

¹² Referencia de 20.000 llamadas al mes. Además, se debe considerar que el número 800 es gratuito para los usuarios y que por lo tanto el prestador del servicio de call center se deberá hacer cargo del SLM.

¹³ La cantidad total de llamadas es referencial para términos de esta propuesta económica. Las cantidades asociadas a cada tipo pueden cambiar en la solicitud que se haga, respetándose eso sí los valores unitarios presentados en esta propuesta.

¹⁴ Referencia de 30.000 llamadas outbound distribuidas en diferentes campañas.

¹⁵ Sólo para efectos de la evaluación de propuestas, se deberá considerar 8.000 llamadas inbound recibidas en exceso (llamadas por sobre las 25.000 al mes).

b. Posiciones adicionales

A	B	C	D
TIPO DE SERVICIO	VALOR UNITARIO (UF/POSICIÓN)	IVA (si procede)	VALOR TOTAL (B+C)
Valor habilitación de posición adicional fija de telefonía en las dependencias de la Secretaría Ejecutiva del DTPM			
Valor habilitación de posición adicional de telefonía con equipamiento tecnológico en plataforma del proveedor			

c. Agente adicional inbound

A	B	C	D
TIPO DE SERVICIO	VALOR UNITARIO (UF/HORA)	IVA (si procede)	VALOR TOTAL (B+C)
Ejecutivo de atención en la posición adicional fija de telefonía en la Secretaría Ejecutiva del DTPM (horas comprendidas de lunes a viernes entre 08:00 y 22:00 y sábados entre 08:00 y 14:00 horas)			
Ejecutivo de atención en la posición adicional fija de telefonía en la Secretaría Ejecutiva del DTPM (horas comprendidas de lunes a viernes entre 22:00 y 08:00 del día siguiente, sábados de 14:00 a 22:00 horas, domingos y festivos entre 08:00 y 14:00 hrs)			

d. Encargado de Redes Sociales

A	B	C	D
TIPO DE SERVICIO	VALOR UNITARIO (UF/HORA)	IVA (si procede)	VALOR TOTAL (B+C)
Encargado de Redes Sociales (horas comprendidas de lunes a viernes entre 08:00 y 22:00 y sábados entre 08:00 y 14:00 horas)			
Encargado de Redes Sociales (horas comprendidas de lunes a viernes entre 22:00 y 08:00 del día siguiente, sábados de 14:00 a 22:00 horas, domingos y festivos entre 08:00 y 14:00 hrs)			

VALOR TOTAL DE LA OFERTA¹⁶

	ITEM 1	ITEM 2	
	VALOR TOTAL SERVICIOS VARIABLES	VALOR TOTAL SERVICIOS ADICIONALES	VALOR TOTAL DE LA OFERTA
SIN IMPUESTOS			*ESTE MONTO ES EL QUE DEBE SUBIRSE AL PORTAL WWW.MERCADOPUBLICO.CL COMO OFERTA ECONÓMICA DEBIDO A QUE ESTE MONTO ES EL QUE SERÁ EVALUADO
CON IMPUESTOS			

*** NOTA: En caso que se emitan Facturas Exentas, se debe señalar expresamente en este cuadro.**

Los valores presentados por el oferente en esta propuesta formarán parte de esta oferta y serán vinculantes durante toda la vigencia del contrato.

El valor total ofertado por el servicio **"Call Center del Sistema de Transporte Público de Santiago"** por todo el período del contrato es de \$ _____ (en palabras) pesos chilenos, todos los impuestos incluidos.

Firma y timbre Representante Legal
o
(Nombre de la persona natural o jurídica)

¹⁶ Para efectos de la evaluación económica sólo se considerarán los ítems 1 y 2. Los valores presentados en el ítem 3, si bien no son considerados en esta fórmula, deberán respetarse al momento de ser solicitado alguno de los servicios contenidos en dicho ítem.

ANEXO N°4
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE PERSONA JURÍDICA
SOCIOS Y ACCIONISTAS PRINCIPALES

Santiago,

Señor
 Subsecretario de Transportes
 Presente

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA

CÉDULA DE IDENTIDAD	PROFESIÓN U OFICIO

DOMICILIO

En representación de la empresa:

RAZÓN SOCIAL	RUT

Para los efectos de lo dispuesto en el artículo 7 letra e) de la Ley N° 20.285, sobre Acceso a la Información Pública, declaro bajo juramento que ésta tiene los siguientes socios y accionistas principales:

N°	Nombre completo o razón social	RUT
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

 FIRMA

Se entenderá por "socios o accionistas principales" a las personas naturales o jurídicas que tengan una participación del 10% o más en los derechos de la entidad y, en caso de tener un porcentaje inferior, a aquellos socios o accionistas que, por sí o en acuerdo con otros, tengan el control en su administración, esto es, puedan nombrar al administrador de la entidad o a la mayoría del Directorio, en su caso.

ANEXO N°5
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE - PERSONA JURÍDICA
CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES

Santiago,

Señor
Subsecretario de Transportes
Presente

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA

CÉDULA DE IDENTIDAD	PROFESIÓN U OFICIO

DOMICILIO

En representación de la empresa:

RAZÓN SOCIAL	RUT

Para los efectos de lo dispuesto en los artículos 4º, inciso 2º y 11, de la Ley N° 19.886, declaro bajo juramento que _____ **(SÍ/NO)** registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años.

FIRMA

ANEXO N°6
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE - PERSONA NATURAL
CUMPLIMIENTO OBLIGACIONES LABORALES Y SOCIALES

Santiago,

Señor
Subsecretario de Transportes
Presente

NOMBRES	APELLIDOS

CÉDULA DE IDENTIDAD	PROFESIÓN U OFICIO

DOMICILIO

Para los efectos de lo dispuesto en los artículos 4º, inciso 2º y 11, de la Ley N° 19.886, declaro bajo juramento que _____ **(SÍ/NO)** registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años.

FIRMA

**ANEXO N°7
OFERTA TÉCNICA**

A.1 Experiencia del Oferente

(Adjuntar copia de Orden de compra, Facturas con fecha y glosa legible del servicio, Contratos pertinentes debidamente firmados o Resolución que aprobó la contratación que acredite la ejecución de servicios)

Empresa o Institución a la que se prestan los Servicios		Detalle de los Servicios Prestados o en ejecución	Cantidad de Llamadas Mensuales	Duración Contrato		DOCUMENTO DE ACREDITACIÓN
Nombre de la empresa o mandante	Nombre y Teléfono de contacto			Desde	Hasta	(Copia de Órdenes de Compra, Factura, Contrato o Resolución que lo aprueba)

A.2 Encuestas de Satisfacción clientes

Nombre del oferente	
Razón Social Oferente	
Rut del Oferente	

El Oferente debe presentar este anexo evaluado y firmado por el cliente al cual prestó (o presta) los servicios señalados (campo "Nombre y descripción del proyecto" de la Tabla N°2: "Datos de contacto del cliente que declara"), quién deberá completar la encuesta evaluativa del servicio prestado.

Tabla N°1: Evaluación Servicio

Encuesta	Calificación o Evaluación				
	Malo	Regular	Suficiente	Buena	Excelente
1. Califique la calidad de atención de los servicios de Call Center entregados por la empresa					
2. Califique los conocimientos y rigurosidad del personal de la empresa en materia de Call Center					
3. Califique el manejo de contingencia de su Call Center por la empresa					
4. Califique el cumplimiento de los niveles de servicio fijados en su contrato en el Call Center					
5. Califique el cumplimiento de plazos de tareas solicitadas a su Call Center					
6. Califique su grado de satisfacción con la empresa					

Tabla N°2: Datos de contacto del cliente que declara:

Nombre de representante legal, o de persona autorizada, del cliente	
Nombre o Razón Social del cliente	
Rut del cliente	
Nombre y descripción del proyecto	
Fechas de inicio y término del contrato (o bien, indicar si este aún se encuentra vigente)	
Nombre Persona de Contacto	
Email / Fono	
Firma	

NOTA: Sólo se considerarán "Proyectos similares", aquellos en los que hubiere participado el oferente y que hayan contemplado al menos 5.000 llamadas recibidas en promedio mensual de inbound. Asimismo, la ejecución de los contratos declarados no puede haber finalizado más allá de los 24 meses anteriores a la fecha de cierre de recepción de ofertas en la presente licitación.

A.3 Plataforma

El firmante, en su calidad de proponente en la licitación ID XXX, (*nombre persona natural o razón social de la empresa*), RUT _____, declara bajo juramento que la Empresa cuenta con la siguiente Infraestructura de Plataforma que será la que se utilizará para prestar el servicio licitado (señale la dirección del inmueble):

Dirección del inmueble:

En la siguiente tabla marque con una X si su oferta cumple o no cumple con la totalidad de los requerimientos establecidos para cada uno de los ítems evaluados:

Ítem Evaluado	No Cumple	Cumple
Espacio Físico		
Luminosidad		
Climatización		
Ambiente Descanso y/o Recreación		

El detalle del requerimiento para cada ítem evaluado es el siguiente:

Espacio Físico:

1. Espacio destinado a la prestación del servicio objeto de la presente licitación, debe contar con posiciones (estaciones de trabajo) para todos los ejecutivos y supervisores de la Plataforma, se valorará positivamente que estén físicamente ubicados uno a continuación de otro (en línea), o bien, habilitados en dos líneas paralelas dentro de un mismo sector de la Plataforma y de preferencia se encuentren separados de otros servicios.
2. Sillas ergonómicas ajustables para todo el equipo de trabajo en plataforma de este servicio.
3. Sala(s) de Capacitación equipadas con computadores con conexión a internet e intranet del proveedor, pantallas de reproducción con TV HD, data show, proyectores u otro equipamiento similar.

Luminosidad:

1. Es deseable que el espacio destinado a la prestación de este servicio reciba luz natural directa, esto es, de preferencia la plataforma de servicio objeto de la presente licitación deberá encontrarse próxima a ventanales, o bien, recibir proyección de luz natural como también de fuentes artificiales, estas últimas en un rango que no supere el 50% de luminosidad (medida en lúmenes).

Climatización:

1. El espacio destinado a la prestación de este servicio deberá contar con climatización que permita mantener una temperatura constante entre los 20° y 24° Celsius.

Ambiente de Descanso y/o Recreación:

1. El Call Center deberá contar con zona(s) exclusivas para el descanso y/o recreación de los ejecutivos, supervisores y personal de apoyo de la Plataforma, dentro del mismo recinto y/o edificio en que se encuentra el espacio destinado a la prestación de este servicio.

Firma Persona Natural o del Representante Debidamente Autorizado:	
Fecha:	

A.4 Condiciones de empleo y remuneración

Nombre del oferente	
Razón Social Oferente	
Rut del Oferente	
Nombre, teléfono y correo electrónico de contacto	

Remuneración líquida mensual fija que la empresa pagará a un ejecutivo, que trabaje una jornada de 45 horas semanales.

Condición de empleo y remuneración	Monto en pesos chilenos
Remuneración líquida mensual fija de ejecutivo atención usuarios	

A.5 Políticas de inclusión social

Criterios inclusivos	Medio de Verificación
El oferente cuenta con el Sello Empresa Mujer	Cuenta con el Sello Empresa Mujer, obtenido a través del Registro de Proveedores.
Inclusión laboral de una o más personas con movilidad reducida (discapacidad) a partir de políticas no discriminatorias	El oferente debe presentar la(s) copia(s) simple(s) de uno o más contrato(s) de trabajo de carácter indefinido, con antigüedad igual o mayor a 3 meses, últimas 3 liquidaciones de sueldo y certificado del Registro Civil e Identificación en el que constan los hechos y anotaciones que aparecen en el Registro Nacional de la Discapacidad o certificación de la COMPIN y copia de carnet de identidad del (los) empleado(s) que indique en relación a este criterio.
Contratación de una o más personas de la Tercera Edad Activa (mujer mayor de 60 años y hombre mayor de 65 años) a partir de políticas no discriminatorias	El oferente debe presentar la(s) copia(s) simple(s) del (los) contrato(s) de trabajo de carácter indefinido, con antigüedad igual o mayor a 3 meses, últimas 3 liquidaciones de sueldo y copia de carnet de identidad del (los) trabajador(es).
Contratación de jóvenes desempleados. El oferente demuestra que contrata empleados que permitan cumplir los requisitos para ser beneficiario del programa "Subsidio empleo joven" (uno o más)	Esta condición se puede demostrar mediante el cumplimiento de los requisitos y la postulación para ser beneficiario del programa "Subsidio empleo joven", lo que se acreditará según el resultado al postular el RUT del empleado en el siguiente link http://aplicaciones.sence.cl/ValidaRequisitoSej El oferente debe presentar la(s) copia(s) simple(s) del (los) contrato(s) de trabajo de carácter indefinido, con antigüedad igual o mayor a 3 meses, últimas 3 liquidaciones de sueldo y copia de carnet de identidad del (los) trabajador(es).

Santiago,

FIRMA

ANEXO N°8
PAUTA DE EVALUACIÓN ESCUCHA TELEFÓNICA

Descripción	Criterio	Ítems a evaluar
1. Presentación		
Da la bienvenida al usuario de manera espontánea y presentándose con su nombre y apellido. Se identifica con su nombre en forma clara (pausada) de fácil entendimiento para el usuario.	Saludo	1.1 ¿Ejecutivo saluda?
		1.2 Se identifica apropiadamente
		1.3 ¿Realiza saludo antes de 5 segundos?
		1.4 Personaliza antes y durante la atención?
2. Disposición		
Es empático (ponerse en el lugar del usuario). Interactúa con usuario. Mantiene una actitud amable durante toda la conversación. Sonrisa telefónica. Forma de decir las cosas (ejecutivo no debe ser irónico, cortante o despectivo). Acoge al usuario evitando que este se moleste.	Empatía y amabilidad	2.1 Identifica adecuadamente el problema
		2.2 ¿Realiza escucha activa?
		2.3 Empatiza? ¿Es cordial y amable?
		2.4 ¿Interactúa con usuario, evitando tiempos muertos?
		2.5 ¿No interrumpe al usuario durante la conversación?
3. Comunicación oral		
Se expresa de manera clara. Buena modulación y dicción. Matiza voz, inflexiones, energía en la voz. Lenguaje formal, sin tecnicismos ni muletillas.	Dicción y lenguaje	3.1 ¿Falta de modulación y dicción?
		3.2 ¿Utiliza un lenguaje formal?
4. Tiempo		
Es el tiempo que el ejecutivo utiliza para entregar información de un requerimiento o reclamo del usuario. Sin tiempos muertos, ni esperas innecesarias.	Manejo de tiempo de espera	4.1 ¿Realiza acuerdo de espera?
		4.2 ¿Mantiene informado al usuario sobre búsqueda de su respuesta?
		4.3 ¿Retoma el llamado mencionando frases de espera cada 15 segundos?
		4.4 ¿Tiempo de respuesta dentro de parámetros normales?
5. Manejo de información		
Ejecutivo responde de manera completa la consulta o requerimiento del usuario. Explicación correcta, clara y precisa. Conoce procedimientos a seguir.	Conocimiento y entrega de información	5.1 ¿Entrega la respuesta apropiada?
		5.2 ¿Entrega información en forma clara y segura?
		5.3 Ofrece opciones complementarias, en caso que corresponda
		5.4 Ingresa requerimiento al sistema y entrega N° de referencia
6. Cierre de atención		
	Despedida	6.1 ¿Ejecutivo agradece y se despide?

Agradece y se despide formalmente. Debe cortar después del usuario.		6.2 ¿Pregunta si el usuario requiere más ayuda?
		6.3 ¿Despedida de acuerdo al script?
7. Faltas graves		
No contesta llamado o corta llamado al inicio o durante la conversación. Tiene un trato irrespetuoso o descortés.	Faltas graves	7.1 No contesta
		7.2 Corta el llamado
		7.3 Trato descortés o irrespetuoso

Cada uno de los ítems de 1 al 6 recibirá una puntuación de 0 si no cumple, 5 si cumple parcialmente y 10 si cumple. El ítem 7, recibirá una puntuación de 0 si no cumple y 1 si cumple. El 90% de las evaluaciones debe obtener un puntaje superior a 160 puntos.

Sin perjuicio que una vez implementada la pauta de calidad señalada en este Anexo, la Secretaría Ejecutiva del DTPM, o bien, el adjudicatario, podrán proponer adecuaciones a dicha pauta de evaluación durante el desarrollo de la prestación del servicio, debiendo ambas partes estar completamente de acuerdo en las modificaciones solicitadas previo a su reemplazo.

**ANEXO N°9
ANTECEDENTES OPERACIONALES**

Con el fin de servir de referencia a los licitantes para preparar sus ofertas técnicas, de modo de satisfacer los requerimientos de infraestructura y desempeño que se exigen, se presenta un cuadro con los parámetros necesarios para dimensionar las ofertas y posteriormente se acompaña una síntesis de los datos de la actual operación.

1. Parámetros Generales del Sistema de Transporte

Parámetro	Valor de referencia
Buses en circulación	6.312
Usuarios de buses (promedio de transacciones en día laboral)	2,2 millones
Viajes diarios en el Sistema (promedio de transacciones en día laboral)	5,8 millones
Servicios operando	375
Empresas concesionarias de vías	6
Red de Carga (Centros y Puntos bip! más estaciones de Metro)	2.652

2. Requerimientos de Usuarios

Parámetro	Valor de Referencia Período enero - septiembre 2019	Valor de Referencia Período octubre - diciembre 2019
Promedio mensual llamadas atendidas por canal Call Center (incluye consultas)	15.000	33.250
Distribución de requerimientos atendidos por canal Call Center	93,3% Consultas	98,6% Consultas
	6,7% Sugerencias y Reclamos	1,4% Sugerencias y Reclamos
Tiempo promedio de atención de llamadas en Call Center (TMO)	2,1 minutos	1,4 minutos
Promedio llamadas recibidas desde Red Fija	7%	10%
Promedio llamadas recibidas desde Celulares	93%	90%

3. Sistema de atención requerimientos

El actual sistema de atención requerimientos es provisto por la Subsecretaría de Transportes, a través de la Secretaría Ejecutiva del Directorio de Transporte Público Metropolitano. A continuación, se describen algunas características del sistema:

Ingreso de requerimientos desde los usuarios y Call Center:

- Es un sistema de acceso web, soportado bajo plataforma Oracle Right Now.
- Los usuarios pueden ingresar (a través de un formulario como de un chat en el sitio web) y/o hacer seguimiento a sus requerimientos a través de la web, con acceso mediante pc, teléfonos móviles, Tablet u otros dispositivos móviles. El usuario tiene la opción de adjuntar antecedentes digitales a su requerimiento (documento Word, PDF, fotografías y/o videos).

Gestión de requerimientos (Back Office):

- La gestión de requerimientos Back Office es actualmente desarrollada por un equipo especializado perteneciente a otro contrato, por lo tanto, este servicio se encuentra fuera del alcance de esta licitación.
- Los requerimientos siguen un flujo de trabajo establecido mediante reglas de negocio predefinidas por el DTPM, los que son íntegramente gestionados, atendidos y respondidos por el back office.
- El sistema, por regla de negocio, responde automáticamente vía mail al usuario al momento de ingresar un requerimiento, y posteriormente cuando back office da respuesta a su requerimiento (cierre).
- Las derivaciones de requerimientos realizadas por Back Office a las distintas entidades (empresas operadoras, OIRS u otros), son enviadas en algunos casos automáticamente por el Sistema vía email y en otros manualmente por el Back Office (vía correo electrónico, incluyendo envío de adjuntos, si corresponde).

4. Estructura IVR actual

La estructura de los niveles 800 y 600¹⁷ es la siguiente (ambos números dirigen a las mismas opciones):

- Bienvenida general del Sistema de Información:
 - Opción 1: Información general del Sistema
 - Opción 2: Tarjeta bip! (la atención de las llamadas que indique esta opción es realizada a través de otro contrato, por lo tanto, se encuentra fuera del alcance de esta licitación)
 - Opción 3: Metrotrén Alameda-Nos (la atención de las llamadas que indique esta opción es realizada a través de otro contrato, por lo tanto, se encuentra fuera del alcance de esta licitación)
 - Opción 4: Metro (la atención de las llamadas que indique esta opción es realizada a través de otro contrato, por lo tanto, se encuentra fuera del alcance de esta licitación)
- Dentro de la opción 1, el árbol se abre en 3 opciones:
 - Opción 0: Campañas especiales
 - Opción 1: Consultas
 - Opción 2: Sugerencias y reclamos

Estas 3 opciones derivan directamente al ejecutivo de atención. No existen actualmente respuestas automáticas. Tanto las opciones como los scripts de cada una son factibles de ser modificados.

5. Sitios y aplicaciones web a las que acceden hoy los ejecutivos de Call Center

Los ejecutivos de call center utilizan actualmente la plataforma Oracle Service Cloud Right Now para la gestión y atención de requerimientos de usuarios. Esta herramienta web es dispuesta por el DTPM y requiere para su uso el navegador Internet Explorer 9.0 o superior. Por otro lado, las consultas relativas a información del sistema de transporte para la atención de requerimientos son realizadas a distintos sitios web, sus contenidos y link de accesos se detallan a continuación:

Fuente de información	Acceso	Formato	Contenido
Página web Red Metropolitana de Movilidad	www.red.cl	Página web	Mapas y recorridos/Noticias/Planifica tu viaje/Contactos empresas concesionarias/SOAP/Desvíos programados
Página web DTPM	www.dtpm.gob.cl	Página web	Consolidados: Paradas, frecuencias y trazados

¹⁷ Actualmente el proveedor de ambos números es Movistar. El número 800 pertenece al Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

Página web Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones (MTT)	www.mtt.cl	Página web	Registro Nacional de Transporte Público Consultas patentes de buses Transantiago
Google Maps	www.googlemaps.cl	Página web	Ruta (cómo llegar) / buscar direcciones
Página web predictor Transantiago	http://web.smsbus.cl/web/	Página web	Tiempo de llegada de buses
Página web tarjeta bip!	www.tarjetabip.cl	Página web	Búsqueda de patentes buses por transacciones
Unidad Operativa de Control de Tránsito del MTT (UOCT)	www.uoct.cl	Página web	información de vías exclusivas, pistas sólo bus, vías reversibles y ejes ambientales
Otros sitios web de apoyo	http://vias.fiscalizacion.cl/ https://www.metro.cl/ https://www.tne.cl/	Páginas web	Consultas varias sobre el sistema
Plataforma Web Oracle Right Now	se informará acceso al adjudicatario	ambiente web	Consultas, registros e ingreso de requerimientos al sistema. Base de conocimientos y preguntas frecuentes
Plataforma Sinóptico	se informará acceso al adjudicatario	ambiente web	Consultas en línea sobre la operación del sistema, qué servicios están operando, desvíos programados, desvíos por contingencias y otras características operacionales de la red

6. Redes Sociales actualmente vigentes

Las redes sociales se han convertido en una de las herramientas más importantes para la comunicación con los usuarios, principalmente como canal de atención e información.

El DTPM tiene habilitados distintos canales de información como Facebook, Twitter y YouTube, para entregar información de manera oportuna y en tiempo real acerca de temáticas tan diversas como desvíos (planificados y no planificados), cambios de recorridos, información del estado de la operación de los buses y otras novedades que pudieran afectar al usuario del Sistema. De esta forma, se ha forjado una relación más estrecha gracias al trabajo permanente de los Community Managers de las RRSS del Sistema..

Call Center debe estar permanentemente conectado a dichos canales para estar al tanto y en línea de cualquier contingencia. En la actualidad las Redes Sociales no son manejadas por el Call Center.

Twitter:

@transantiago (436.146 seguidores al 30 de junio de 2018)

@Red_Movilidad (49.500 seguidores al 25 de febrero de 2020)

Facebook:

www.facebook.com/transantiago (16.819 seguidores al 30 de junio de 2018)

Red (xxxx)

7. Síntesis de Datos Históricos

El siguiente gráfico muestra la estadística mensual de comportamiento del flujo de llamados, correspondiente al período enero 2018 a diciembre de 2019.

Ilustración 1 Distribución de Llamadas recibidas por Mes Enero 2018 a Septiembre de 2019

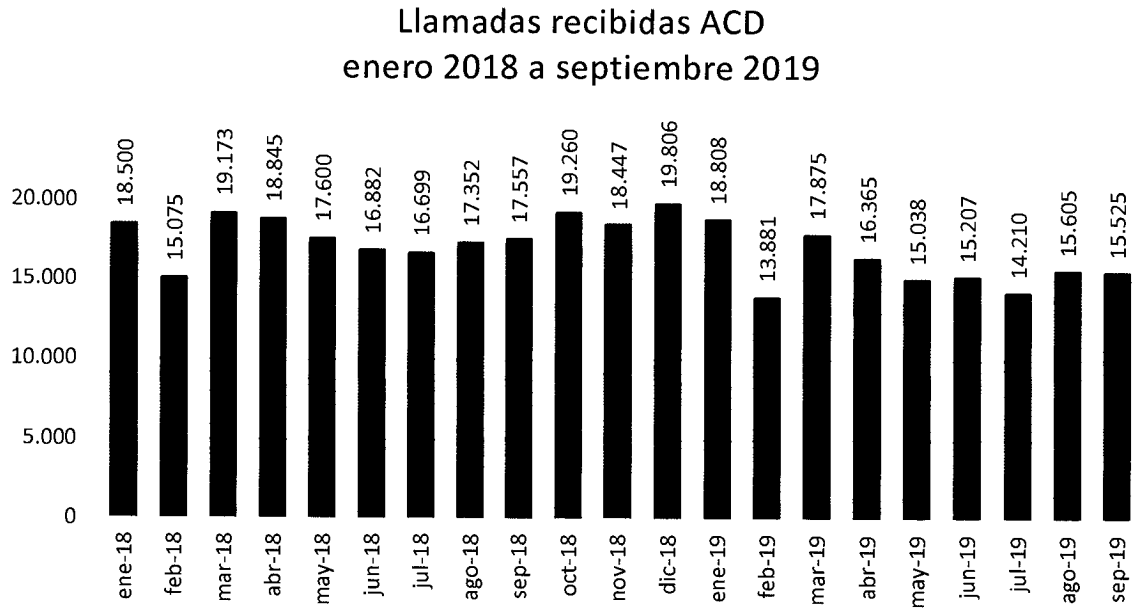


Ilustración 2 Distribución de Llamadas recibidas por Mes Octubre a Diciembre de 2019

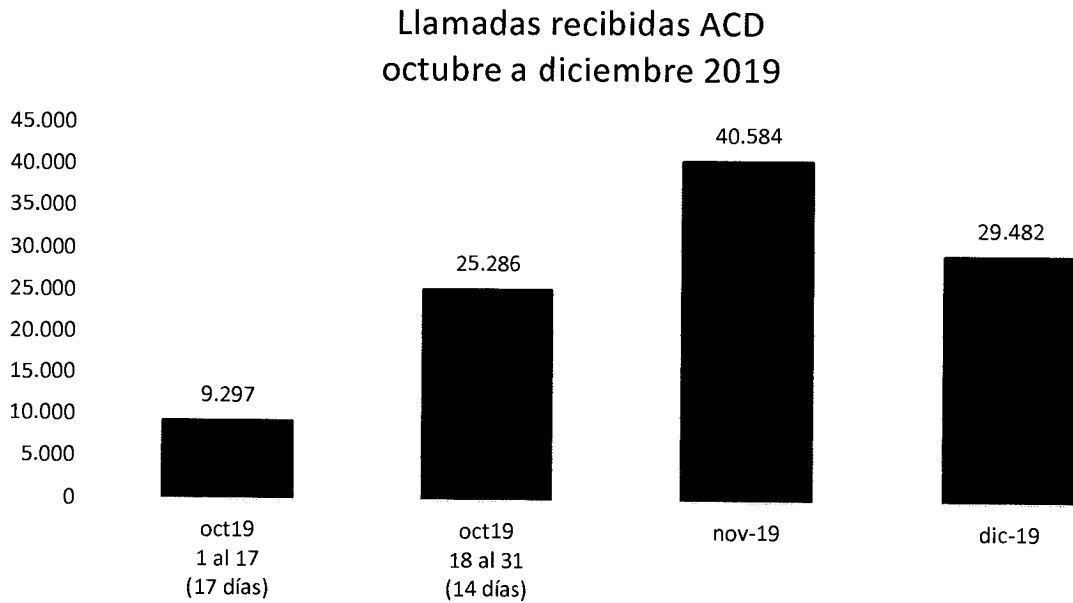


Ilustración 32 Distribución de Llamadas por Hora Mes Septiembre y Diciembre 2019

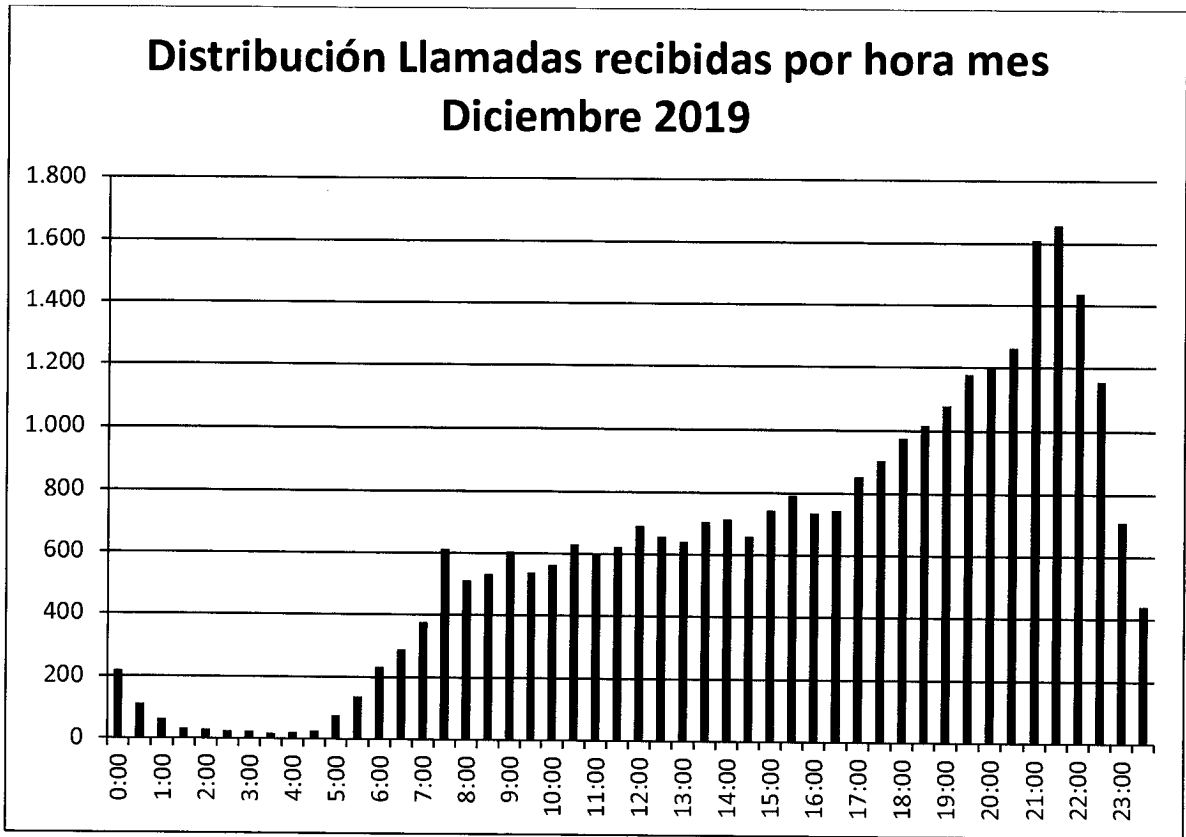
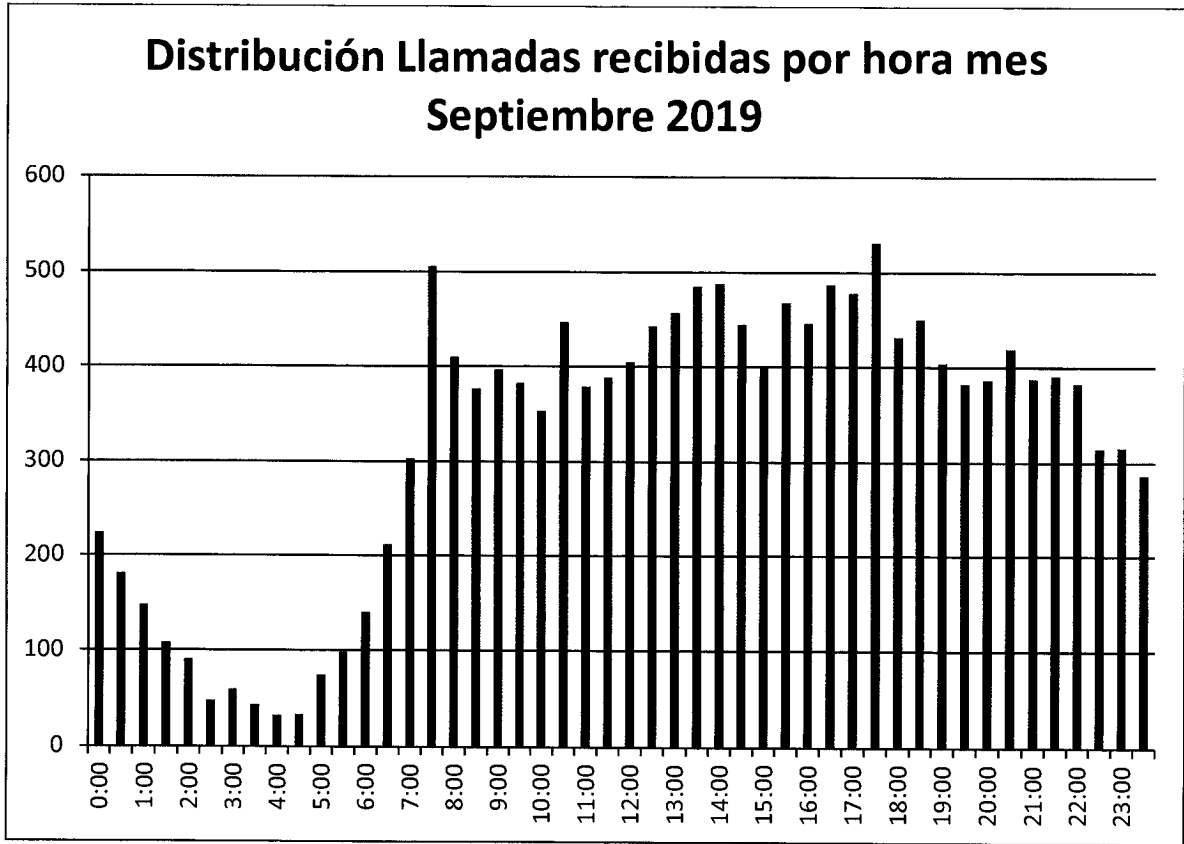


Ilustración 43 Distribución de Llamadas Promedio por Día Meses Septiembre y Diciembre 2019

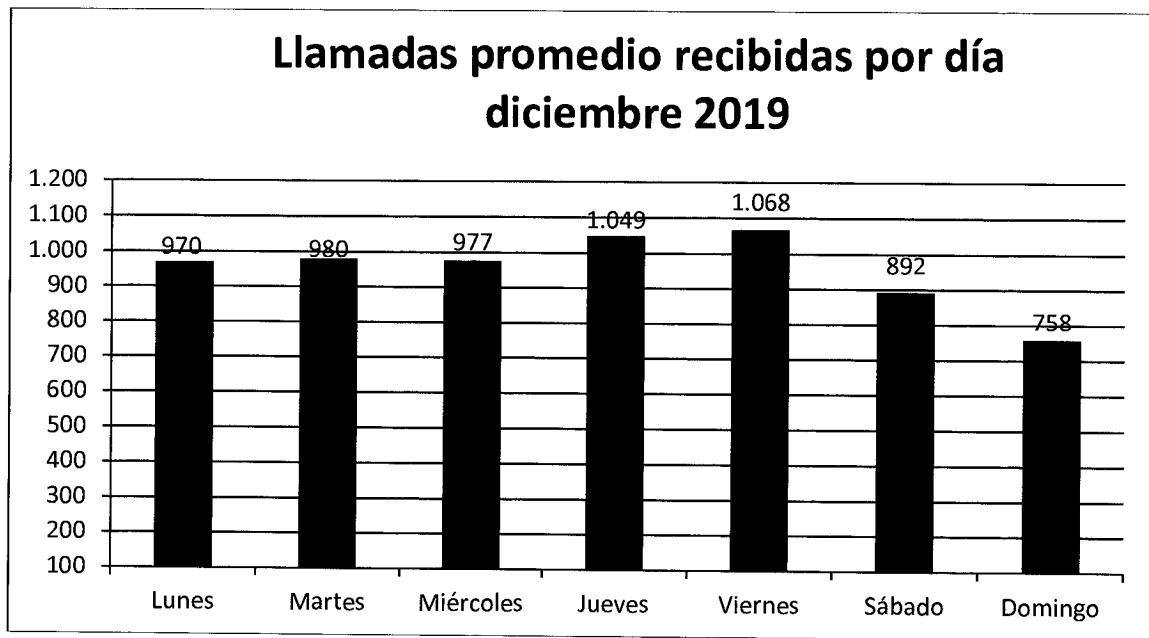
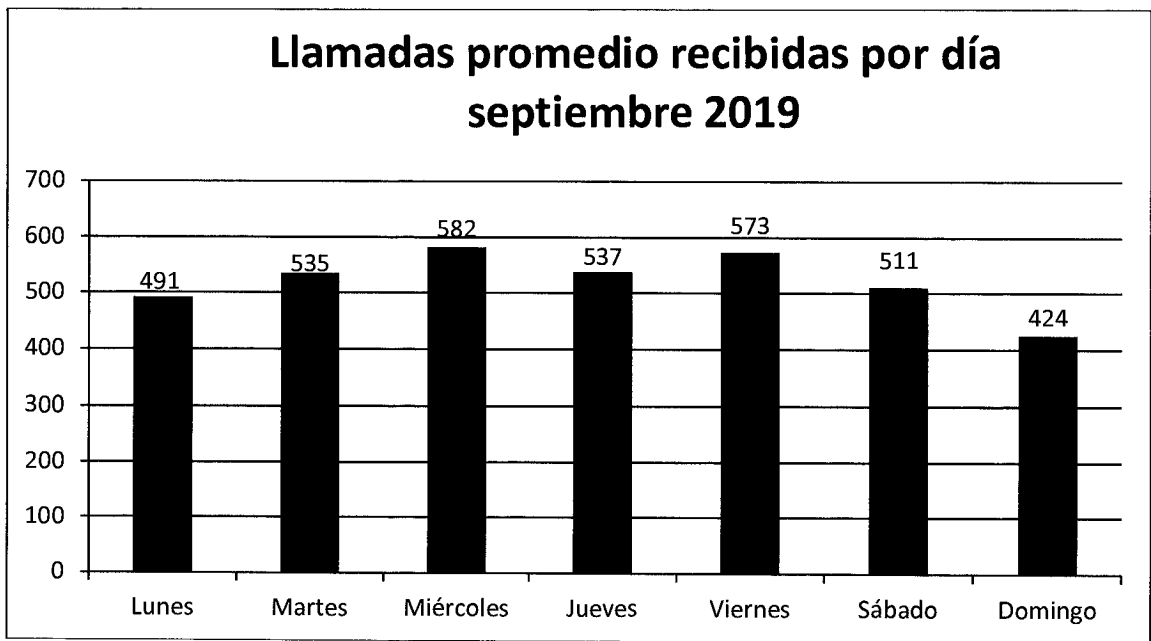
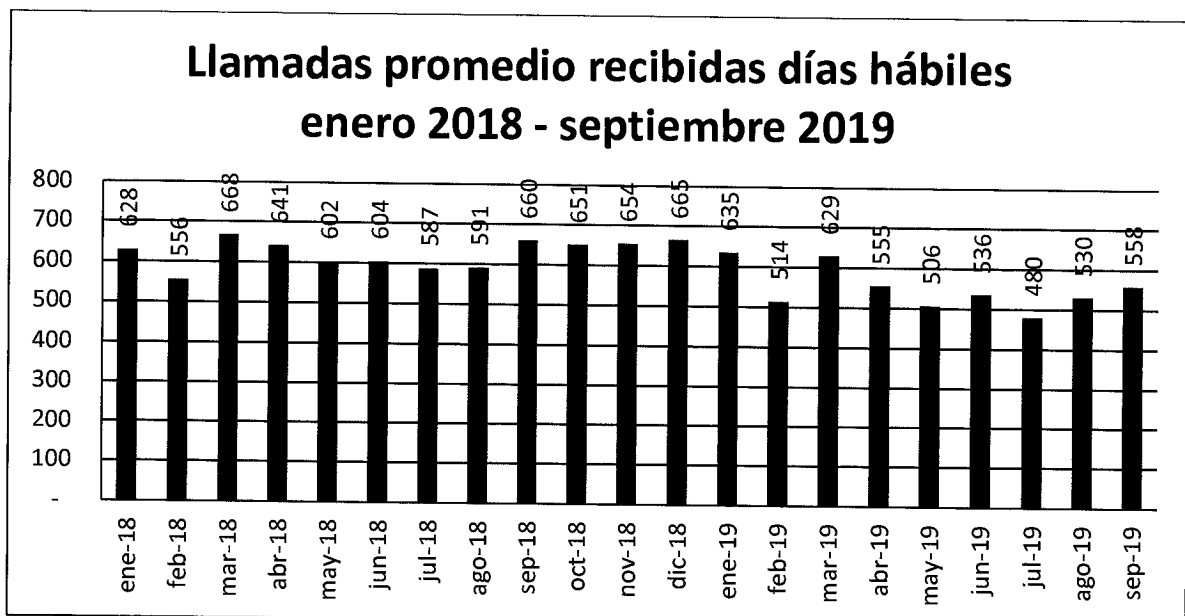
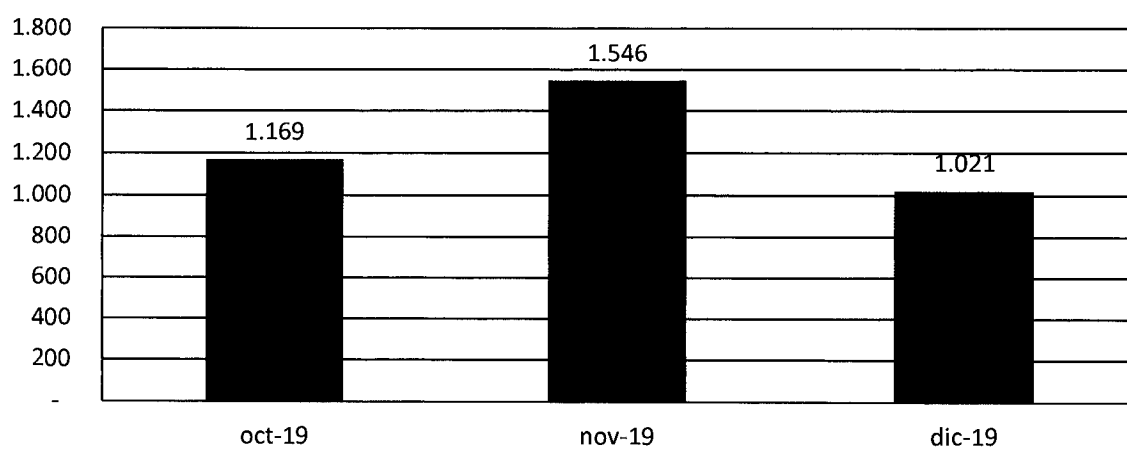


Ilustración 5 Promedio Llamadas Recibidas Días Hábiles por Mes



Llamadas promedio recibidas días hábiles octubre a diciembre 2019



ANEXO N°10 GLOSARIO DE TÉRMINOS

A continuación, se presentan los principales conceptos necesarios para comprender los requerimientos de la propuesta:

- **STPS:** Sistema de Transporte Público de Santiago. Es un sistema integrado actualmente por buses, metro, metrotren Alameda-Nos, y en un futuro por otros medios de transporte.
 - **DTPM:** Directorio de Transporte Público Metropolitano. Es un organismo técnico que depende de la Subsecretaría de Transportes.
 - **Usuario (del STPS):** Se entenderá por usuario del Sistema de Transporte Público de Santiago a toda persona que hace uso de cualquiera de los servicios del Sistema.
 - **Requerimientos de Usuarios:** Inquietudes manifestadas por los usuarios del STPS a través de cualquiera de los canales de comunicación y que se clasifican en 3 tipos:
 - **Consultas:** Se entenderá como toda aquella solicitud presentada por el Usuario/a del servicio de transporte, tendiendo a obtener orientación, respuesta o pronunciamiento del Directorio de Transporte Público Metropolitano a una interrogante del ámbito de acción de la entidad, sus funciones, obligaciones, objetivos generales o específicos.
 - **Reclamos / Denuncias:** Se entenderá por reclamo / denuncia aquel requerimiento del usuario/a relativa a establecer una SANCIÓN o CORRECCIÓN a SITUACIÓN relacionada con:
 - Acciones.
 - Procedimientos.
 - Decisiones ejecutadas por inspectores, funcionarios y/o unidades.
 - La calidad de Servicios prestadas por el Transporte Público, sus conductores o la empresa a cargo de la concesión.
 - Señalización de tránsito mal instalada, poco visible o que requiere ser modificada.
 - Situaciones viales, accidentes u otros incidentes que afecten la circulación vehicular.

El reclamo / denuncia siempre debe tener una respuesta de la entidad encargada de la tramitación y solución del mismo.

 - **Sugerencias:** Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de la prestación del servicio. La sugerencia no implica derivación directa. No obstante lo anterior, el usuario siempre recibirá como respuesta preliminar un acuso de recibo a su sugerencia.
- **ANI:** (Automatic Number Identification) Identificación automática del número telefónico.
- **CDR:** (Call Detail Record) Registro detallado de las llamadas procesadas por una central telefónica o equipo de conmutación que contiene datos como ANI de origen, duración de la llamada y otros.
- **ACD:** (Automatic Call Distributor) Sistema de administración y derivación de llamadas hacia un conjunto de agentes disponibles en un Call Center.
- **IVR:** (Interactive Voice Response) Plataforma de respuesta interactiva de voz que permite administrar de manera automática la conversación con el usuario en base a árboles de navegación. También las hay que soportan integración con bases de datos y sistemas de reconocimiento automático de voz.
- **Llamadas Inbound:** Llamadas recibidas por el Call Center que ingresan al flujo de atención predefinido.
- **Llamadas Outbound:** Llamadas generadas por el Call Center como parte de una campaña o bien como seguimiento a una llamada originalmente iniciada por el usuario.
- **Script de atención:** Es la pauta de atención de una llamada y que define todos los pasos, mensajes, consultas e indicaciones que debe efectuar la plataforma, ya sea de forma automática como manual (a través del Agente).
- **PBX:** Central telefónica privada que procesa las llamadas de los usuarios derivándolas al IVR, ACD u otro elemento según se defina en la programación de la misma.

ANEXO N°11
IDENTIFICADOR ÚNICO DE LLAMADA

Se ha mencionado en este documento la necesidad de contar con un identificador único para todos los registros asociados a una llamada en particular. Este identificador podrá ser parte integral de las tablas y archivos, o bien podrá ser provisto a través de tablas de paso o índices que permitan satisfacer finalmente la necesidad.

Se recomienda utilizar un identificador que sea auto contenido y permita rápidamente clasificar la llamada, para ello se propone la siguiente estructura:

Identificador: aaxxyzzzzhhmmccccc

Opción IVR	Fecha	Hora	Correlativo Diario
1 a N	xx-yy-zzzz	hh:mm	0 a 99999

Donde:

aa: Opción IVR

Corresponde al identificador de opción de IVR seleccionada por el usuario y efectivamente atendida por un agente, es necesario considerar que el Directorio de Transporte Público Metropolitano puede efectuar cambios de la estructura del IVR, por lo tanto es necesario considerar esta variabilidad para la definición de la estructura de base de datos a implementar.

xyzzzz: Fecha de la llamada

xx: día del 01 al 31

yy: mes del 01 al 12

zzzz: año en curso

hhmm: Hora de la llamada, expresada en base 24 horas y con referencia a GMT -4

hh: hora

mm: minuto

ccccc: Correlativo Diario

Número correlativo que identifica la cantidad de interacciones diarias entre usuarios y agentes, según opción IVR.

cc tttttt: ANI, N° teléfono de Origen de la Llamada.

cc: código de área.

tttttt: N° teléfono.

800xxxxxxx; 600yyyyyyy; DNIS, N° teléfono de destino de la llamada.

xxxxxxx, yyyyyyy: Números definidos por el Directorio de Transporte

Público Metropolitano.

ANEXO N°12 PERFILES DE CARGO

Los perfiles de cargo mínimos esperados para realizar la prestación del servicio requerido en las presentes Bases de Licitación son los siguientes:

Jefe de Proyecto

Profesional con amplia experiencia en la ejecución e implementación de proyectos en Contact Center, deberá tener conocimientos específicos en el diseño, desarrollo, implementación operacional y puesta en marcha de Plataformas de atención a clientes.

Jefe de Servicio

Profesional con amplia experiencia en la ejecución, implementación y administración de plataformas de Contact Center, alta orientación al cliente, capacidad de gestión, motivación, iniciativa, administración de recursos, resolución de conflictos; excelente manejo de relaciones interpersonales.

Supervisor

Profesional con formación técnica compatible con el cargo, alta orientación al cliente, uso de herramientas office e internet a nivel intermedio, capacidad de organización y planificación, capacidad para trabajar en equipo, excelentes relaciones interpersonales, capacidad de trabajo bajo presión.

Especialista en Capacitación

Profesional del área comercial y/o social, con amplia experiencia en entrenamiento y capacitación de ejecutivos de plataforma de call center, será responsable del entrenamiento, capacitación y evaluación de los ejecutivos de atención a clientes.

Ejecutivos (agentes) de atención Call Center

Educación media completa, experiencia de al menos 1 año en atención a clientes, habilidad de comunicación y persuasión, actitud positiva, alta orientación al cliente, buena dicción, sin alteración en la entonación y ritmo de una palabra u oración, expresar la información de manera comprensible y coherente utilizando las palabras adecuadas, buena ortografía y redacción, uso de herramientas office e internet a nivel intermedio. Se espera que el personal contratado para desarrollar las labores de atención de usuarios, tengan una alta orientación al cliente, es decir, actuar con pro actividad buscando mejoras continuas en la atención de los usuarios, logrando la satisfacción de éstos, como también orientación al logro, capacidad para aprender, adaptación a los cambios, tolerancia a la frustración, control emocional, tolerancia al trabajo bajo presión. Se considerará como una buena práctica el incluir en el equipo a personas con alguna discapacidad o bien que se consideren políticas de inclusión social.

Encargado de Redes Sociales

Profesional con estudios completos, proveniente de las áreas de Comunicación, Relaciones Públicas o Ciencias Sociales, alta orientación al cliente y/o vocación social. Con manejo avanzado en internet, y en particular, en administración de redes sociales, uso de herramientas office a nivel intermedio, buena redacción y ortografía.

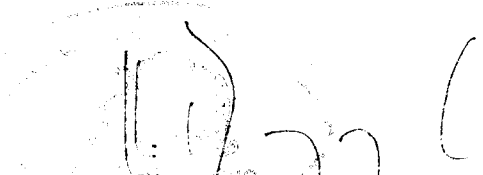
2° DESÍGNANSE como integrantes de la Comisión Evaluadora del presente proceso licitatorio a las siguientes personas:

- 1) **Beatriz Bau Valenzuela**, profesional a contrata grado 12°, del Programa Transantiago, de la Subsecretaría de Transportes.
- 2) **Francisca Reyes Vergara**, profesional a contrata grado 9°, del Programa Transantiago, de la Subsecretaría de Transportes.
- 3) **Pamela Díaz Sanchez**, profesional a contrata grado 7°, del Programa Transantiago, de la Subsecretaría de Transportes.

En caso de ausencia o impedimento de cualquiera de los integrantes señalados precedentemente, éste(a) será reemplazado(a) por doña **Pamela Rojas Catalán**, profesional a contrata grado 8°, del Programa Transantiago, de la Subsecretaría de Transportes.

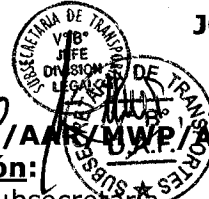
3° PUBLÍQUESE en el Portal www.mercadopublico.cl, la presente Resolución.

ANÓTESE Y PUBLÍQUESE EN WWW.MERCADOPUBLICO.CL


JOSÉ LUIS DOMÍNGUEZ COVARRUBIAS
SUBSECRETARIO DE TRANSPORTES

GSW/XBM/AAR/MWP/ASC/FAA/FSH/LPS/XRL/PDS/AAS/CRT

Distribución:
Gabinete Subsecretaría
División de Administración y Finanzas
Departamento Administrativo
Coordinación Legal, DTPM.
Gerencia de Administración y Personas, Secretaría Ejecutiva DTPM
Oficina de Partes



REFRENDACION	
Deplo. Contabilidad y Finanzas	
Refrendado por	\$ 86571000
ID Sigfe	: 99
Imputación	: 190103 22.11.999
Presupuesto	\$ 2934581000
Acumulado	\$ 1716986569
Disponibilidad	\$ 1217594431
Responsable	: OCM
Fecha	: 17-03-2020