

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281
Santiago, 21 de Febrero de 2023

**CONVOCA LICITACIÓN PÚBLICA Y DESIGNA
COMISIÓN EVALUADORA PARA LA
ADQUISICIÓN DEL SERVICIO DE CALL
CENTER PARA SEC.**

VISTOS: Lo dispuesto en la Ley N°18.410, Orgánica de SEC, artículo 7°, letra e); en el D.F.L. N°1/19.653, del año 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; la Ley N° 21.516, sobre presupuesto para el sector público correspondiente al año 2023, la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; su Reglamento aprobado mediante D.S. N°250 del año 2004 del Ministerio de Hacienda, la Resolución Exenta N° 680-B de 21 de noviembre de 2022, de la Dirección de Compras y Contratación Pública, y las Resoluciones N° 6, 7 y 8 de 2019, de la Contraloría General de la República, sobre trámite toma de razón.

CONSIDERANDO:

1º. Que, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles requiere contratar los servicios especializados de Call Center con el objeto de contar con una atención a la ciudadanía de manera oportuna, que recoja los reclamos, consultas e inquietudes, frente a denuncias y hechos que puedan afectar sus derechos.

2º. Que, los servicios a contratar no se encuentran disponibles en el catálogo de bienes y servicios en la modalidad de Convenios Marco vigentes de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 14 del Decreto N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

3º. Que, esta Superintendencia cuenta con los fondos necesarios para la contratación del servicio requerido.

RESUELVO:

1º. CONVÓQUESE, a una licitación pública con el objeto de contratar los servicios de Call Center para SEC.

2º. APRUÉBENSE, las Bases Administrativas y Técnicas de la presente licitación y **DESÍGNESE**, a los integrantes de la comisión evaluadora que constan en la presente resolución, y cuyo tenor es el siguiente:



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

1/32

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3265763&pd=3461467&pc=1821336>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281
Santiago, 21 de Febrero de 2023

I.- BASES ADMINISTRATIVAS

1. ANTECEDENTES DE LA INSTITUCIÓN

La Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC), es un servicio funcionalmente descentralizado, que se relaciona con el Gobierno por intermedio del Ministerio de Energía. Su misión es supervigilar la adecuada operación de los servicios de electricidad, gas y combustibles, en términos de su seguridad, calidad y precio.

Su objetivo es fiscalizar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias, y normas técnicas sobre generación, producción, almacenamiento, transporte y distribución de combustibles líquidos, gas y electricidad, para verificar que la calidad de los servicios que se presten a los usuarios sea la señalada en dichas disposiciones y normas técnicas, y que las antes citadas operaciones y el uso de los recursos energéticos no constituyan un peligro para las personas o bienes.

2. ANTECEDENTES GENERALES

Actualmente, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles posee un servicio de Call Center con 5 posiciones, más 1 supervisor exclusivamente para el servicio de SEC, y atención de lunes a viernes, en horario de 09:00hrs. a 20:00hrs., y el día sábado de 09:00hrs. a 14:00hrs. El servicio proporcionado por el Call Center, permite que los ciudadanos puedan tomar contacto con la SEC para realizar consultas, reclamos y denuncias.

En el último tiempo, la SEC ha reorientado sus propósitos a un mayor acercamiento a las necesidades de los ciudadanos, con una perspectiva de mejorar el acceso a la información y entregar una mejor atención a la ciudadanía en general. Para esto, utiliza la aplicación del software **Oracle Right Now**. Dicha plataforma opera en la nube, por lo tanto, el proveedor que se adjudique no tendrá costos de instalación o conexión, donde cada agente de Call Center deberá registrar la llamada recibida.

Además, la Unidad de Experiencia Ciudadana es la encargada de ejecutar el convenio que se mantiene con el Ministerio de Energía, en el cual se hace responsable de la atención presencial ciudadana de dicho ministerio a lo largo del país y las llamadas telefónicas a través de nuestro servicio de Call Center.

3. OBJETO

El objeto de la presente licitación es contar con un servicio de Call Center para la Superintendencia de Electricidad y Combustibles y el Ministerio de Energía, es decir un canal abierto y directo, que permita recibir denuncias, consultas, reclamos y sugerencias por parte de la comunidad frente a situaciones que puedan afectar sus intereses y/o derechos.

4. REQUISITOS DEL OFERENTE

El oferente puede ser una persona natural o jurídica.

Adicionalmente, es deseable que el oferente se encuentre registrado en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado (www.chileproveedores.cl). En caso de que el oferente, al cual se adjudique esta licitación, no se encontrase registrado en dicho Registro, deberá registrarse dentro de quince (15) días a contar de la fecha de adjudicación.



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

2/32

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3265763&pd=3461467&pc=1821336>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

En el evento en que el oferente que resultase adjudicado, se negará a efectuar la inscripción en el registro señalado, se realizará una nueva adjudicación de la licitación con los antecedentes de los restantes oferentes. Es obligatoria la inscripción en el Registro de Proveedores para celebrar contratos con la entidad licitante.

Quedarán excluidos quienes, al momento de la presentación de la oferta, de la formulación de la propuesta o de la suscripción de la convención, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años.

Además, ni al oferente, ni a sus socios, gerentes, representantes, directores o accionistas, les deben ser aplicables las prohibiciones establecidas en el artículo 4° inciso 6° de la Ley N°19.886, en relación con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles como entidad contratante. Dicho artículo dispone:

“Ningún órgano de la Administración del Estado, de las empresas y corporaciones del Estado o en que éste tenga participación, podrá suscribir contratos administrativos de provisión de bienes o prestación de servicios con los funcionarios directivos del mismo órgano o empresa, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N°18.575, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, ni con sociedades de personas de las que aquéllos o éstas formen parte, ni con sociedades comanditas por acciones o anónimas cerradas en que aquéllos o éstas sean accionistas, ni con sociedades anónimas abiertas en que aquéllos o éstas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas”.

5. FORMA Y PLAZO DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS

5.1. Cronograma de presentación de las ofertas:

| Actividad | Plazo |
|-----------------------------------|--|
| Plazo de publicación de las bases | 20 días corridos desde la publicación de la licitación, la fecha de cierre de recepción de ofertas no podrá ser sábado, domingo, feriados, festivos o menor a las 15:00hrs., del día hábil siguiente a un feriado. |
| Recepción de consultas | 3 días hábiles desde la publicación de la licitación. |
| Publicación de respuestas | 3 días hábiles después del cierre de recepción de consultas. |
| Cierre de licitación | Al término de los 20 días corridos desde la publicación de la licitación. |
| Apertura de las ofertas | La apertura de las ofertas se efectuará a las 12:00hrs. del día hábil siguiente al cierre de la licitación en la plataforma de licitaciones, www.mercadopublico.cl |
| Evaluación de las ofertas | Dentro del plazo máximo de 10 días hábiles contados desde la fecha de la apertura de la licitación, la comisión de evaluación entregará una evaluación de la oferta técnica. |
| Plazo de adjudicación | Dentro del plazo de 15 días hábiles una vez realizada la evaluación. |
| Plazo de firma del contrato | 20 días hábiles, una vez realizado el acto administrativo de adjudicación. |
| Ampliación de Plazos | Por causas no imputables a la SEC, las que serán oportunamente informadas, no se pueda cumplir con |



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

| | |
|--|--|
| | las fechas indicadas, se publicará una nueva fecha en el portal, la cual no podrá exceder los 20 días hábiles adicionales al plazo ya establecido. |
|--|--|

Los oferentes podrán formular sus consultas y solicitar aclaraciones a través de la plataforma de licitaciones (www.mercadopublico.cl) del Sistema de Compras y Contratación de Bienes y Servicios del Sector Público (www.chilecompra.cl) en el plazo indicado en el cronograma precedente.

5.2. Formato de presentación de la oferta

La oferta debe incluir los siguientes documentos:

- a) Oferta administrativa.
- b) Oferta técnica.
- c) Oferta económica.

a) Oferta Administrativa: La oferta administrativa deberá incluir los siguientes antecedentes:

• **Oferente persona jurídica:**

- i. Fotocopia del RUT del oferente.
- ii. Copia de la escritura de constitución social, su extracto publicado en el diario oficial e inscripción en el registro de comercio respectivo.
- iii. En caso de existir modificaciones a la sociedad, copia de la última modificación, su extracto publicado en el diario oficial y su inscripción en el registro de comercio respectivo.
- iv. Copia de la escritura u otro documento en donde conste la personería o mandato del representante legal, si no estuviese acreditado en los documentos anteriores.
- v. Certificado de vigencia de la sociedad del registro de comercio del conservador de bienes raíces correspondiente de fecha no anterior a 60 días.
- vi. Fotocopia de la cédula de identidad del o los representantes legales de la persona jurídica.
- vii. Declaración jurada que en anexo se acompaña.

• **Oferente persona natural:**

- i. Fotocopia ante notario de la cédula de identidad.
- ii. Fotocopia ante notario del inicio de actividades ante el SII.
- iii. Declaración jurada que en anexo se acompaña.

• **Unión Temporal de Proveedores:**

- i. Nombramiento de un representante o apoderado común.
- ii. Adjuntar documento público o privado que da cuenta del acuerdo.
- iii. Inscripción individual de proveedores integrantes de la Unión en Chileproveedores.
- iv. Declaración Jurada que en anexo se acompaña para acreditar si el proveedor adjudicado no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones, según lo dispuesto en el artículo N°22, N°9, del Reglamento de la Ley de Compras. (Anexo N°1).

En caso de que el oferente se encuentre inscrito en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado (www.chileproveedores.cl) bastará con que se indique en la oferta que todos los antecedentes antes indicados se encuentran disponibles, actualizados y acreditados en su Ficha Electrónica Única en dicho portal, de modo de poder revisar de manera electrónica los antecedentes solicitados.



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

Los oferentes que no se encuentren inscritos en el Registro mencionado deberán ingresar los antecedentes que forman parte de la oferta administrativa a través del Sistema de Compras y Contratación de bienes y servicios del Sector Público, en la forma señalada en el punto 5.3 de estas bases.

Quedarán excluidos quienes, al momento de la presentación de la oferta, de la formulación de la propuesta o de la suscripción de la convención, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los anteriores dos años.

b) Oferta Técnica: Como oferta técnica el oferente deberá adjuntar la siguiente documentación:

- i. Currículum del oferente.
- ii. Especificaciones técnicas del servicio ofertado de acuerdo con lo indicado en las bases técnicas de la presente licitación.

c) Oferta Económica: El monto máximo disponible para la presente licitación será de **\$174.600.000 (ciento setenta y cuatro millones seiscientos mil pesos)** impuesto incluido como valor total del contrato por **36** meses de servicio. El presente servicio se solicita por un plazo de treinta y seis (**36**) meses, considerando como mínimo cinco (5) posiciones, más 1 supervisor con dedicación exclusiva al servicio, y con una revisión mensual de la calidad del servicio y siempre atendiendo a la disponibilidad presupuestaria del servicio. Previo aviso, la Superintendencia podría requerir aumentar la cantidad de posiciones, por lo que debe incluir el valor de la posición mensual adicional, en caso de ser requerido.

La oferta económica deberá estar valorizada en pesos (\$), no deberá considerar ningún tipo de reajuste y los impuestos deberán consignarse expresamente por separado, debiendo incorporarse al valor final de dicha oferta. El valor final de la oferta tendrá una vigencia mínima de 60 días contados desde la fecha de presentación de la misma. El formato de presentación de la oferta económica deberá ser el siguiente:

| Nombre de la licitación | Monto ofertado en pesos (\$) chilenos | Impuesto en pesos (\$) chilenos | Monto total anual en pesos (\$) chilenos |
|-------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------|--|
| Servicio Call Center para SEC | | | |

El oferente deberá ajustar la presentación de su oferta económica de acuerdo con el cuadro anterior.

El oferente deberá adjuntar como parte de la oferta económica, una garantía por seriedad de la oferta por un valor total de \$500.000 (quinientos mil pesos). La garantía podrá otorgarse mediante uno o varios instrumentos financieros de la misma naturaleza, que en conjunto representen el monto o porcentaje a caucionar y entregarse en forma física o electrónicamente. Dicha garantía deberá ser irrevocable, pagadera a la vista, emitida a nombre de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, con una vigencia de 60 (sesenta) días corridos, contados desde la fecha de cierre de recepción de la oferta, y con la glosa "Para garantizar en todas sus partes la seriedad de la oferta presentada por «Nombre del Proveedor» en la licitación convocada por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles servicio de Call Center para SEC". Dicha garantía se restituirá a los no adjudicados al momento de la dictación de la resolución que adjudica y al adjudicatario al momento de la firma del contrato respectivo.



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

5.3. Recepción de la oferta y de la garantía de seriedad de la oferta.

El oferente debe ingresar sus ofertas vía Web, a través del sistema de compras y contratación de bienes y servicios del sector público (www.chilecompra.cl), teniendo especial cuidado en el ingreso del precio neto en la línea correspondiente al servicio solicitado. El plazo se extenderá hasta el cierre de la presente licitación.

Sin perjuicio de lo anterior, el Oferente deberá presentar la garantía de seriedad de la oferta que consta en estas Bases de licitación.

- a) **Garantía tomada en Documento Bancario:** Por motivos de contingencia y aforos permitidos, los oferentes deben enviar la garantía de seriedad de la oferta en forma físicamente previa coordinación del día y hora de entrega al email adquisiciones@sec.cl, en respuesta a ese email enviado se remite la dirección y personal encargado de la recepción del documento de garantía. Lo anterior en el plazo establecido del cronograma de la licitación publicada en www.mercadopublico.cl.
- b) **Garantía tomada en Documento Electrónico:** Para el caso de los proveedores que tomen la garantía en forma electrónica, bastará que envíen el documento electrónico al email adquisiciones@sec.cl o, ingresen la garantía en los anexos administrativos de la oferta en la plataforma de compras www.mercadopublico.cl

Los costos en que incurra el oferente, derivados de la confección de la oferta a esta licitación, serán de su cargo y no darán origen a indemnización alguna en el caso de ser rechazada.

Es responsabilidad de los oferentes subir al Sistema de Compras y Contratación Pública del Estado (www.chilecompra.cl) todos los antecedentes solicitados por SEC en el formato, medios de presentación y horarios establecidos. No será recibida ninguna oferta fuera del plazo señalado.

6. APERTURA DE LAS OFERTAS

La apertura de las ofertas se efectuará a las 12:00 hrs. del día hábil siguiente al cierre de la licitación en la Plataforma de Licitaciones (www.mercadopublico.cl) del Sistema de Compras y Contratación de Bienes y Servicios del Sector Público (www.chilecompras.cl).

7. EVALUACIÓN DE OFERTAS

7.1. Procedimiento de evaluación: Dentro del plazo máximo de 10 días hábiles contados desde la fecha de la apertura de las ofertas, la comisión evaluadora entregará una evaluación de las propuestas.

La Comisión de Evaluación estará integrada por los siguientes funcionarios:

- Claudia Torres, Jefa Unidad de Atención Ciudadana
- Alejandro Díaz, Jefe de Reclamos.
- Rodrigo Ruz Araya, Jefe Subdepto de administración (S)

Todos los integrantes de la comisión evaluadora deberán suscribir una declaración jurada, en la que exprese no tener conflicto de interés con los potenciales oferentes de la respectiva licitación, su compromiso a no aceptar donativos de terceros (oferentes o no) mientras integre la Comisión Evaluadora, cualquiera sea su monto.



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

En el caso que el conflicto de interés con algún proponente solo se visualice al momento de la apertura, deberá desde ese momento abstenerse de participar del proceso y poner en conocimiento inmediatamente a su superior jerárquico.

La evaluación de las ofertas se realizará en 3 etapas:

- a) Evaluación administrativa.
 - b) Evaluación técnica.
 - c) Evaluación económica.
- a) Evaluación administrativa: En esta etapa se examinan los antecedentes entregados, de acuerdo con los criterios establecido en las presentes bases de licitación, con el objeto de definir si el oferente adjuntó todos los antecedentes exigidos o se hizo uso del foro de aclaración de ofertas, según lo siguiente:

| | Descripción | Nota |
|---|---|------|
| Cumplimiento de los requisitos formales | Oferente presenta todos los antecedentes administrativos o estos se encuentren publicados en Chileproveedores. | 7 |
| | Oferente presenta uno o dos antecedentes solicitados mediante el foro aclaración de ofertas. | 5 |
| | Oferente presenta tres o más antecedentes solicitados mediante el foro aclaración de ofertas | 3 |
| | Oferente no presenta todos los antecedentes, no responde el foro de aclaración de ofertas o su respuesta es incompleta. | 1 |

Las ofertas que sean calificadas con nota 1, no podrán avanzar a la evaluación técnica de esta licitación.

- b) Evaluación técnica: En esta etapa se evaluarán los antecedentes entregados de acuerdo con lo establecido, en las respectivas bases de licitación, aplicando los criterios de evaluación y el sistema de puntajes y ponderaciones especificados en las bases técnicas.

$$Puntaje_Evaluación_Técnica = \sum_{i=1}^{i=n} (Puntaje_Aspecto_i * Ponderador_i)$$

- c) Evaluación económica: En esta etapa se evaluarán sólo aquellas ofertas económicas de los oferentes que coticen todos los servicios solicitados en las bases técnicas de esta licitación, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

-La oferta más económica será calificada con nota 7,0 en su evaluación económica.

-Posteriormente, las notas de las restantes ofertas se calcularán en forma proporcional al valor de la oferta más económica de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$Nota_Evaluación_Económica = \frac{Valor_propuesta_más_económica}{Valor_propuesta} * 7,0$$



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

Para asegurar la calidad técnica de los servicios propuestos por el proveedor, SEC exigirá como nota mínima para la evaluación técnica un 5,0 (cinco coma cero), y ningún ítem podrá tener nota inferior a 5,0 (cinco coma cero).

7.2. Evaluación final: La evaluación final de la oferta de cada uno de los oferentes se obtendrá ponderando las notas obtenidas en las etapas de evaluación técnica y evaluación económica en los siguientes porcentajes:

| Aspectos para evaluar | Ponderadores | Rango de nota |
|---------------------------|--------------|---------------|
| Evaluación Administrativa | 10% | 1 a 7 |
| Evaluación técnica | 55% | 1 a 7 |
| Evaluación económica | 35% | 1 a 7 |

Finalmente, la nota resultante de la evaluación final se calculará en base a la siguiente fórmula:

$$Nota_Evaluación_Final = \sum_{i=1}^{i=2} (Nota_Evaluación_i * Ponderador_i)$$

7.3. Resolución de empates: En caso de empate en el puntaje final de la evaluación técnica-económica de las ofertas, en primer lugar se optará por la oferta que tenga el “menor precio”. De haber igualdad de condiciones en el precio, se optará por la oferta que haya obtenido el mejor puntaje en la evaluación técnica en el ítem “cumplimiento de requerimientos técnicos” y de persistir la igualdad se optará por el proveedor con mejor puntaje en el ítem “experiencia del equipo profesional propuesto”.

Con los resultados obtenidos se confeccionará una lista normalizada con la evaluación final de cada una de las ofertas presentadas y aceptadas, con el objeto de elaborar la resolución que adjudica la licitación.

En todo caso, la SEC se reserva el derecho a declarar desierta la licitación, si estima que ninguna de las ofertas satisface las expectativas del servicio.

8. EJECUCIÓN DE LA LICITACIÓN

Una vez adjudicada la licitación, se informará el resultado a todos los oferentes y se procederá a la firma del contrato respectivo.

En el evento en que el oferente que resultase adjudicado se negará a firmar el contrato o que no entregará el documento de garantía en forma y plazo establecido en las presentes Bases, se realizará una nueva adjudicación de la licitación con los antecedentes de los restantes oferentes, cobrándose el documento de garantía por seriedad de la oferta.

9. CONTRATACIÓN

El oferente adjudicado deberá firmar un contrato con la SEC, en donde se estipulará la individualización del oferente, las características, el precio, plazo, y las demás cláusulas pertinentes a los servicios contratados.

El oferente tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles contado desde la total tramitación del contrato, para la implementación del servicio. Posteriormente, junto a la SEC el adjudicatario suscribirá una carta Gantt de mutuo acuerdo. Esta carta Gantt será la referencia general de la planificación del proyecto. Si por razones imputables a la empresa adjudicataria se produjese atrasos en la ejecución de las actividades consideradas en la



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

carta Gantt suscrita, la SEC aplicará en su contra, a título de pena, una multa equivalente al 1% del valor a pagar por cada semana de atraso en la entrega del proyecto. Dicha multa se hará efectiva sobre la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

El proceso de pago se realizará de forma mensual, ya que este servicio se requiere de manera continua y permanente mientras dure su ejecución; previa visación de los servicios encomendados y recibidos conforme por el Jefe de Experiencia Ciudadana. Adicionalmente a la factura, se deberá adjuntar de manera obligatoria los siguientes documentos:

- Liquidaciones de sueldo correspondientes al mes del servicio.
- Certificado de la Dirección del Trabajo por cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales (Ley de Subcontratación), correspondiente al mes de servicio.

El oferente que resultase adjudicado en esta licitación deberá presentar previo a la firma del contrato una garantía bancaria irrevocable, pagadera a la vista, en pesos, emitida a nombre de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles por el fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato y para garantizar el pago de las obligaciones laborales y sociales con sus trabajadores. El documento de garantía será por el 10% del valor total del contrato. El plazo de vigencia de la garantía será la vigencia del contrato definitivo aumentado en 60 días hábiles a contar desde el término del mismo. La glosa será: "para garantizar en todas sus partes el cumplimiento fiel, íntegro y oportuno del contrato y las obligaciones laborales por el servicio de call center entre <<Nombre proveedor>> y la Superintendencia de Electricidad y Combustibles". Dicha garantía será restituida al oferente dentro de 5 (cinco) días posteriores al vencimiento de esta, pudiendo ser retirada desde las oficinas de SEC (ubicadas en Alameda N°1449, Piso 13, Santiago).

El presente servicio se solicita por un plazo de 36 meses, con una revisión anual de la calidad del servicio, siempre atendiendo a la disponibilidad presupuestaria de la institución. La vigencia indicada precedentemente, se fundamenta en el hecho que no resulta económicamente conveniente para el Servicio un contrato con una duración menor a la señalada, toda vez que los costos de instalación y puesta en marcha asociados a la implementación del servicio de Call Center contratada deberían ser amortizados en un menor plazo, lo que encarecería el producto y por ende significaría un mayor desembolso de recursos para SEC. Asimismo, un contrato con una duración menor a la señalada desincentivaría a los eventuales proponentes a participar en el proceso de compra, lo que igualmente resultaría contrario a los intereses del Servicio.

Serán cláusulas esenciales del contrato suscrito por las partes que los proveedores no hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales de sus trabajadores, dentro de los anteriores dos años y que a sus socios, gerentes, representantes, directores o accionistas, no les sean aplicables las prohibiciones establecidas en el artículo 4° inciso 6° de la Ley N°19.886, en relación con la Superintendencia de Electricidad y Combustibles como entidad contratante. El incumplimiento de esta cláusula se entenderá como incumplimiento grave de las obligaciones del contrato y será causa del término anticipado de éste, sin perjuicio de las demás consecuencias a que haya lugar en razón de esa circunstancia.

La circunstancia antes descrita deberá ser acreditada por la persona natural o jurídica mediante declaración jurada que se anexará al contrato definitivo.

En caso de que la mencionada evaluación anual fuese deficitaria, se entenderá que el Proveedor ha incumplido gravemente las obligaciones que le impone el contrato, por lo cual se podrá poner término anticipado a éste de acuerdo con lo establecido en el artículo 77 del Reglamento de la Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios. En caso de que la evaluación anual del servicio sea deficitaria, la SEC se lo comunicará al Proveedor mediante carta certificada.



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

10. CLÁUSULAS ECONÓMICAS

El proceso de pago se realizará de forma mensual, ya que este servicio se requiere de manera continua y permanente mientras dure su ejecución. La primera cuota se pagará cuando la implementación se haya realizado y el servicio esté operativo a satisfacción de la contraparte técnica de SEC, la cual estará representada por el Jefe de Experiencia Ciudadana.

El monto total para pagar no podrá superar los \$4.850.000 (cuatro millones ochocientos cincuenta mil pesos) mensuales.

11. MULTAS POR ATRASO

11.1. Las multas en caso de atraso o incumplimiento de alguna de las cláusulas del contrato, serán aplicadas respecto de atrasos del plazo final del contrato y se harán efectivas ya sea respecto del último pago y/o cobrando la garantía respectiva. El monto de las multas será de acuerdo a lo siguiente:

| Días de atraso final | Monto multa por día de atraso |
|-----------------------------|--|
| Hasta 20 días corridos | 0,2% del valor total del contrato por cada día de atraso |
| Entre 21 y 40 días corridos | 0,4% del valor total del contrato por cada día de atraso |
| Superior 40 días corridos | 0,6% del valor total del contrato por cada día de atraso |

El valor de la multa a aplicar será la que corresponda al último día de atraso y se aplicará por todo el período.

El proveedor contratado será notificado de incumplimiento o atraso en la entrega del servicio a través de una carta certificada. Esta carta tendrá un detalle técnico de la contraparte de SEC que incluye implicancias y daños que pudiera causar al Servicio. Una vez notificado el proveedor podrá hacer sus descargos por el cobro de la garantía o aplicación de multas a través de un informe en un plazo no mayor a 5 días hábiles a partir de la notificación. Este informe será analizado por la contraparte técnica de SEC y se dará respuesta al proveedor a través de carta certificada en un plazo máximo de 5 días hábiles una vez recepcionado. Esta respuesta final informará al proveedor la decisión adoptada y será formalizado por medio de una resolución fundada y publicada en la plataforma de Mercado Público en la cual se informará la amplitud del plazo si fuese necesario o, la aplicación de cobro de la garantía o multa según corresponda para el caso.

El proveedor contratado, podrá en todo momento alegar defectos de tramitación, especialmente los que supongan paralización, infracción de los plazos señalados o la omisión de trámites que pueden ser subsanados. Dichas alegaciones podrán dar lugar, si hubiere razones para ello, a la exigencia de la correspondiente responsabilidad disciplinaria.

12. CONFIDENCIALIDAD

El o los adjudicatarios, sus consultores y personal directo que se encuentren ligados a los proyectos que resulten de este contrato, en alguna de sus etapas, deberán guardar absoluta confidencialidad sobre los antecedentes, reservados o no, que de la entidad contratante conozcan durante su desarrollo. La responsabilidad del adjudicado será solidaria respecto de sus personeros, empleados, consultores o subcontratistas.

El proveedor adjudicado deberá tomar las medidas que considere necesarias para el resguardo de la confidencialidad de la información, reservándose la entidad contratante el derecho de ejercer acciones legales que correspondan de acuerdo a las normas legales vigentes.



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

10/32

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3265763&pd=3461467&pc=1821336>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida por parte de él/los proveedor(es) adjudicada(s) durante la vigencia del contrato o después de su finalización, dará lugar a la entidad contratante a entablar las acciones judiciales que correspondan contra el proveedor, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos en infracción de esta obligación que hayan ejecutado sus empleados.

13. OTRAS CLAÚSULAS

Se establece en estas bases administrativas que, según lo dispuesto en la Ley y Reglamento de Lobby de fecha, agosto de 2015, no se realizarán reuniones durante el proceso de licitación, con lobbistas o gestores de intereses. Y queda establecido de esta manera que el único contacto permitido será a través de la plataforma de licitaciones y compras públicas de ChileCompra denominado www.mercadopublico.cl. Así también queda prohibido aceptar regalos, obsequios u otro de igual naturaleza por parte de los integrantes de las comisiones evaluadoras a los cuales les sea aplicada esta ley.

II.- BASES TÉCNICAS

1. GLOSARIO

| | |
|--|---|
| Canal de Atención | Medio utilizado para establecer interacciones o contactos con los ciudadanos (canal telefónico, canal Internet, canal presencial, etc.) |
| Contacto | Corresponde a cualquier interacción entre un ciudadano y el call center, mediante un canal no presencial (llamada telefónica, e-mail, fax, chat, carta), y que requiera un procedimiento determinado de atención. |
| Contacto Inbound | Corresponden a aquellas interacciones en que el cliente es quien se comunica con el call center. |
| Contacto Outbound | Corresponden a aquellas interacciones en que un ejecutivo del call center es quien se comunica con el cliente. |
| Habilidad (Skills) | Conocimientos o aptitudes que debe tener un ejecutivo para responder cierto tipo de contactos. |
| Nivel de Servicio (SLA Service Level Agreement) | Es un acuerdo formal entre dos partes que define los alcances y la forma de prestación de los servicios contratados. Elementos típicos que deben componer el SLA son: Definición y especificación de los servicios, formas de medición, parámetros de calidad, fluctuaciones permitidas, indicadores y valores metas, tecnología soportante, limitaciones y exclusiones, procedimientos, políticas, precios, multas e incentivos. |
| Tipificación | Es la clasificación de un requerimiento en el sistema de gestión de ejecutivos. Las tipificaciones están previamente definidas y, en este modelo, se han estructurado con tres niveles: Tipo, Concepto y Detalle. |
| Right Now | Software de atención a clientes multicanal, con las siguientes características: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema multicanal worldclass. • Sistema 100% Web. • Su foco principal es proveer auto-atención a los clientes. • Permite conocer en todo momento donde está el reclamo, quien lo está gestionando y cuanto tiempo le falta para estar resuelto |



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

11/32

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3265763&pd=3461467&pc=1821336>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281
Santiago, 21 de Febrero de 2023

2. INTRODUCCIÓN

El presente documento tiene por objeto establecer todos los aspectos necesarios para que los proveedores invitados a este proceso puedan evaluar técnicamente la prestación de servicios de call center para la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, de ahora en adelante SEC.

Los servicios que deben ser evaluados por los proveedores son los siguientes:

a) Servicio de atención ciudadana (Front office)

Las actividades y trabajos que se espera que el proveedor desarrolle, son los siguientes:

- Realizar la operación y/o atención definidas para cada uno de los servicios materia de esta licitación, considerando: tecnología, infraestructura y personal permanente, el cual deberá ser reemplazado en caso de que algún ejecutivo se ausente permanentemente por motivos de salud, vacaciones, permisos especiales, etc. para asegurar la entrega eficiente y efectiva de los servicios a implementar, conforme a los estándares tecnológicos requeridos por SEC.
- Implementar la tecnología necesaria y definida de acuerdo al modelo establecido para cada uno de los servicios.
- Implementar los procedimientos de atención al ciudadano definidos por la SEC para cada uno de los servicios y estructurar los scripts de atención correspondientes.
- Documentar procedimientos y funciones de cada uno de los servicios, los que deberán ser actualizados cada vez que exista cualquier tipo de modificación.
- Actualizar los procedimientos de atención y scripts de acuerdo a las necesidades de la SEC y de los servicios.
- Evaluar permanentemente el resultado de las actividades operacionales y procesos realizados en cada uno de los servicios, proponiendo mejoras continuas a estos procesos, en base a la experiencia alcanzada y los resultados levantados.
- Entregar reportes e informes de gestión de manera oportuna y fidedigna, de acuerdo a las necesidades de la SEC.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1. Servicios

Son materia de licitación los siguientes servicios:

| Servicio | Tipo de Servicio | Descripción |
|--------------------------------|----------------------------------|--|
| Servicio de atención ciudadana | Front office / Web institucional | Servicio orientado a atender, gestionar y orientar todo tipo de requerimiento proveniente de ciudadanos (asociados a consultas, solicitudes, denuncias y reclamos) |

3.2. Volúmenes de la operación

Para el cálculo de sus propuestas, SEC entregará el tráfico del año 2022 separado por meses. Se debe considerar un TMO de 150 segundos.

3.2.1. Servicio inbound

Para la entrega de esta información se adjunta planilla Excel con información requerida de llamadas atendidas



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

12/32

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3265763&pd=3461467&pc=1821336>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

3.2.2. Servicio outbound

En caso de ser requerido, y que sea de suma urgencia, SEC podrá solicitar al proveedor ejecutar campañas outbound, las que serán acordadas mutuamente. El precio de esta posición será la informada por el proveedor en su oferta económica. El valor a informar es de un día y/o una semana de posición por ejecutivo.

3.2.3. Gestión de abandono

En caso de ser requerido, SEC podrá solicitar realizar gestión de abandono en las llamadas, cuando el cliente desiste de ser atendido. El precio de esta gestión, y su metodología debe ser informado por el proveedor en su oferta económica.

Se considerará gestión de abandono cuando se aplique uno de los tipos de gestión que se indican a continuación:

1. Cliente recibe una llamada con información general o específica respecto da su atención, con la opción de otro canal para ingresar un Reclamo, Consulta o Solicitud, mediante IVR (Respuesta de Voz Interactiva, en inglés, Interactive Voice Response) o a través de un ejecutivo.

2. Cliente recibe un SMS (Servicio de Mensajes Cortos, en inglés, Short Message Service) con la opción de otro canal para ingresar un Reclamo, Consulta o Solicitud. Lo anterior es aplicable sólo para llamadas originadas desde un teléfono celular.

3.3. Modelo de atención

Las llamadas serán recibidas por el proveedor, las cuales serán atendidas por la plataforma definida para este servicio, como mínimo con 5 posiciones indicadas en las bases administrativas.

A continuación, se detalla el modelo general de operación para cada uno de los servicios de atención que serán contratados.

3.3.1. Servicio de atención ciudadana

Los ciudadanos llamarán a través del número 600 6000 732 para solicitar distintos requerimientos asociados a los servicios de la SEC, y del Ministerio de Energía, a través de fono a informar.

El servicio de atención ciudadana tiene como objetivo entregar información, orientar y asesorar en general a todos los ciudadanos que requieran una atención básica como técnica en los ámbitos que se trabajan en la SEC y el MEN.

El modelo general de atención ciudadana es el siguiente:

El servicio de atención ciudadana considera un nivel de atención: Front Office.

Los agentes telefónicos de Front, recibirán los requerimientos de los ciudadanos, realizando un análisis detallado en línea, utilizando todas las herramientas disponibles para gestionar e intentar resolver el llamado en este primer contacto a través del sistema RightNow, el cual cuenta con una base de conocimientos con las preguntas más recurrentes, dicha base se actualiza dependiendo de los requerimientos que se conozcan a través de los diferentes



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

canales de atención con gran relevancia lo captado por el call center; en caso que no sea posible resolver el requerimiento en línea, de acuerdo al procedimiento de atención establecido y dependiendo del tema en cuestión, el caso será correcta y detalladamente tipificado en línea a través del sistema de RightNow. En los casos que correspondan a reclamos de gestión SEC, los agentes telefónicos deberán dar la orientación al ciudadano para que los ingresen a través de la web www.sec.cl, o concurra a las oficinas de atención. Estos serán analizados y respondidos por el backoffice especializado de SEC.

En ambos casos se realizarán todas las gestiones necesarias para resolver el caso recibido en forma definitiva y satisfactoria para el ciudadano.

Los casos que sean resueltos por los resolutores internos de SEC, según corresponda, serán contestados y cerrados por ellos en el sistema y según dependiera, oficiados formalmente.

Cualquier requerimiento de ciudadanos que corresponda a consultas, reclamos o solicitudes, será atendido en línea y registrados en el sistema RightNow, informándole al ciudadano número de requerimiento e indicando que, para un seguimiento de su caso, deberá entregar este número para facilitar la búsqueda.

Las principales actividades para desarrollar por el proveedor es este servicio son:

1. Atender, gestionar y resolver en línea los requerimientos de los ciudadanos.
2. Registrar el 100% de ellos en el sistema RightNow.
3. Seguir el script de atención y entregar respuesta al ciudadano.
4. En caso de que un requerimiento no pueda ser resuelto en línea, deberá ser ingresado en la plataforma RightNow, el cual es derivado por el mismo sistema a las distintas áreas de SEC, quienes se encargarán de resolverlo, registrando en el sistema el detalle de la gestión realizada.

3.4. Canales de entrada de los servicios

En general cualquier persona que quiera comunicarse con la SEC o el MEN, podrá hacerlo por los siguientes canales:

| Servicio | Canal | Número | Descripción | Observación |
|------------------------------------|------------|--------------|--|--|
| Servicio de atención ciudadana SEC | Telefónico | 600 6000 732 | Corresponde al principal canal de entrada. Los usuarios accederán a los servicios a través de los números definidos. | Atención de todo tipo de requerimientos. |
| Servicio de atención ciudadana MEN | Telefónico | A confirmar | Corresponde al principal canal de entrada. Los usuarios accederán a los servicios a través de los números definidos. | Atención de todo tipo de requerimientos. |



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281
Santiago, 21 de Febrero de 2023

3.5. Horarios de atención.

Los horarios requeridos para los servicios según tipo son:

| Servicio | Habilidad | Tipo de Servicio | Días | Horario |
|-----------------------------|--------------------|------------------|-----------------|---------------|
| Servicio atención ciudadana | Atención ciudadana | Inbound | Lunes a Viernes | 09:00 a 20:00 |
| | | | Sábado | 09:00 a 14:00 |

3.6. Estructura organizacional operación del contrato.

SEC pondrá a disposición de la operación del contrato el siguiente organigrama:

| Cargo | Descripción | Funciones |
|------------------------|--|---|
| Encargado Call center | Responsable máximo del servicio de Call Center por parte de SEC | <ul style="list-style-type: none"> Realizar definiciones y establecer acuerdos formales con el proveedor. Administrar el contrato. Autorizar pago. |
| Encargado Tecnológico | Responsable de los requerimientos de tipo tecnológico por parte de SEC | <ul style="list-style-type: none"> Coordinar y gestionar los problemas y requerimientos de tipo tecnológicos. |
| Supervisor de Servicio | Nexo entre SEC y el proveedor en terreno, trabajando en conjunto al personal del proveedor | <ul style="list-style-type: none"> Asegurar el cumplimiento del contrato. Informar y notificar multas del servicio. Controlar y auditar los resultados. Participar en reuniones de coordinación de los servicios, reuniones de calidad, en las capacitaciones de los agentes y en toda instancia relevante de coordinación del servicio. Solicitar formalmente bases de datos, grabaciones y/o informes relativos a cada servicio. |

Cada uno de los proveedores participantes en esta licitación, debe tener un interlocutor válido que coordine y administre la relación comercial y operativa y garantice el cumplimiento de los niveles de servicio. En términos generales, el proveedor deberá contar con personal capaz de cumplir con las siguientes funciones:

- Administrar el contrato.
- Entregar informes claros, oportunos y precisos de los resultados obtenidos en cada uno de los periodos acordados.
- Apoyar proactivamente la detección de oportunidades de mejora constante del servicio, definiendo, diseñando e implementando en conjunto con el equipo de SEC, iniciativas permanentes de eficiencia del servicio.
- Retroalimentar a todo el personal operativo sobre los contenidos revisados y acordados en las reuniones de coordinación.
- Dar aviso inmediatamente al equipo de SEC sobre eventualidades y/o contingencias, como licencias, permisos, vacaciones, etc., para poder tomar acciones inmediatas, lo cual significa que el proveedor deberá reemplazar al ejecutivo, en ningún caso deberán contar con una persona menos, en caso contrario la SEC estará facultada para descontar en la factura venidera los días sin el ejecutivo, con el propósito que la calidad de atención no se deteriore.
- Ser responsable de la operación tecnológica de los servicios.



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

- Coordinar las contingencias tecnológicas y la solución de incidentes que se detecten en la operación normal de los servicios.
- Responsabilizarse por el cumplimiento de nivel de servicio tecnológico.

3.7. Requerimientos operacionales.

3.7.1. Infraestructura

El proveedor deberá disponer de un espacio físico, sala de posiciones, común para que todos los agentes que atienden los servicios de SEC estén agrupados, y con los elementos básicos requeridos para su función.

El o los supervisores del servicio deberán encontrarse en la misma sala de los agentes, para permitir un control visual constante a todos los agentes relativos a su servicio.

Además, el proveedor deberá contar con:

- Salas de capacitación, las que deben estar equipadas con proyectores, sillas y el equipamiento necesario para realizar las capacitaciones. Estas salas pueden estar en las instalaciones del proveedor o ser arrendadas, cada vez que se requieran.
- Salas de reuniones en sus instalaciones, para realizar reuniones de coordinación y supervisión: debe contar con el equipamiento para realizar reuniones (teléfono, internet, etc.)
- Servicios básicos (baños equipados y separados por géneros, según la norma vigente)
- Sala de descanso.

El proveedor deberá disponer sin costo adicional para el servicio, de un lugar acondicionado para el supervisor de servicio de SEC, en donde puedan disponer de cierto nivel de privacidad y comodidad, que considere mobiliario y PC (con todos los sistemas de monitoreo y aplicaciones para realizar su trabajo), teléfono, acceso a impresoras y fax. Además, el supervisor del servicio deberá contar con libre acceso a todas las instalaciones con que cuenta el proveedor, sin costo alguno para SEC.

Con la finalidad de que los agentes se sientan identificados y comprometidos con SEC, deberá pintar y ornamentar las instalaciones con imágenes y colores propios de SEC (las imágenes y su instalación serán supervisadas por parte de SEC).

3.7.2. Perfil de agentes.

Existen requerimientos generales y específicos para definir el perfil de los agentes según el tipo de servicio.

A continuación, se definen las habilidades que se requieren según el servicio:

| Servicio | Front Office | |
|--------------------------------|---|--|
| | Función | Perfil |
| Servicio de atención ciudadana | <ul style="list-style-type: none"> • Identificar, analizar y gestionar en línea el requerimiento que realiza un ciudadano sobre cualquier tipo de producto/servicio SEC. • Capacidad de concentración para revisar varios sistemas para ingresar requerimientos, entregar información y revisar estados | <ul style="list-style-type: none"> • Orientación al cliente. • Tolerancia a la frustración. • Capacidad de análisis. • Buen uso del vocabulario, dicción y escritura. • Capacidad de trabajo bajo presión. • Manejo de relaciones interpersonales. |



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

3.7.3. Supervisión de los servicios.

Los supervisores del servicio (Proveedor) son responsables de administrar y gestionar a los agentes, apoyando la labor de éstos, asegurar el fiel cumplimiento de los niveles de servicio, variables de calidad de servicio definidas y traspasar las novedades del servicio.

Se establecen las siguientes condiciones para la supervisión del servicio:

1. El servicio contratado deberá tener un supervisor para prestar apoyo a los agentes telefónicos. Si el supervisor es exclusivo o no, dependerá de la cantidad de agentes y posiciones que finalmente entregue el dimensionamiento y acuerdo económico.
2. El supervisor debe encontrarse en la misma ubicación de los agentes que supervisa.
3. El supervisor no podrá ser cambiado de sus funciones por decisión unilateral del proveedor, dada la importancia y relevancia para la operación.
4. SEC debe autorizar formalmente el cambio de un supervisor de servicio vía oficio formal.
5. SEC se reserva el derecho de objetar un supervisor o ejecutivo.

3.7.4. Procedimientos de atención y script.

Los procedimientos de atención serán definidos y entregados por SEC al proveedor en el proceso de puesta en marcha. El formato de la documentación será definido de común acuerdo entre las partes.

El proveedor deberá desarrollar los script de atención basado en los procedimientos de atención entregados. Estos script deberán ser revisados y validados por SEC antes de ponerlos en operación.

SEC informará de los cambios a los procesos de atención y el proveedor del servicio será responsable de mantener actualizados los procedimientos y scripts, así como también de capacitar y mantener disponible la información a los agentes con las modificaciones realizadas.

Los procedimientos de atención y los scripts serán de propiedad de la SEC, por lo cual, al término del servicio, el proveedor deberá entregar todos los procedimientos de atención y scripts actualizados.

El proveedor deberá disponer de un mecanismo dinámico para poder entregar información general, noticias y novedades de los servicios que apoyen la gestión de los agentes. Las novedades y otro tipo de información relevante será coordinada por el supervisor de servicio SEC.

3.7.5. Capacitación.

Para la propuesta que deben presentar los proveedores, se deben considerar tres tipos de capacitación:



RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

1. Inducción:

Considera la presentación de los aspectos básicos de los servicios, la presentación de la empresa proveedora y de la SEC. Con esta capacitación se busca que el agente conozca el contexto general de lo que será su trabajo.

Los requerimientos para realizar esta capacitación son los siguientes:

- a. El proveedor en conjunto con la SEC, debe realizar la inducción.
- b. Ésta se realizará, una vez por agente.
- c. Debe ser realizada a todo agente nuevo.
- d. SEC podrá agregar módulos y dictar temas especiales, de acuerdo a las necesidades que tenga.
- e. En caso de que SEC realice la capacitación no habrá costo alguno para SEC.
- f. SEC podrá entregar y/o modificar instrucciones, en respuesta a cambios de protocolos y/o contingencias.

2. Capacitación de actitud de servicio:

Capacitación orientada a preparar al agente en las habilidades propias para desarrollar un trabajo de Call Center.

Los requerimientos para realizar esta capacitación son los siguientes:

- a. El proveedor debe realizar la capacitación.
- b. SEC podrá definir expresamente los cursos y metodología que requiere realizar, así como la contratación de terceras empresas para dictar el curso.
- c. Las capacitaciones se realizarán en dependencias del proveedor habilitadas para ello, independiente de quien haga la capacitación.
- d. Las capacitaciones serán coordinadas en conjunto para asegurar la continuidad operacional de los servicios, y cumplimiento de los niveles de servicio.

3. Capacitación técnica:

Corresponde a la capacitación de los agentes en los procedimientos y conocimientos técnicos necesarios para ejercer y sobrellevar exitosamente la habilidad que se le asigne.

Los requerimientos para realizar esta capacitación son los siguientes:

- a. El proveedor debe realizar la capacitación técnica de todos los agentes que ingresen al servicio y/o agreguen habilidades.
- b. La SEC capacitará a un grupo de capacitadores del proveedor y les entregará el material inicial para que realicen las capacitaciones de todos los agentes.
- c. SEC definirá una calendarización para realizar las capacitaciones formales a los capacitadores y agentes. En caso de que el proveedor requiera que SEC realice más capacitaciones de las acordadas y estipuladas, estas podrían ser cobradas al proveedor y descontadas del pago mensual que se le haga, situación que se evaluará entre ambas partes según sea necesario.
- d. El grupo de capacitadores del proveedor deberán generar manuales y presentaciones adicionales que estimen necesarias para traspasar conocimientos a los agentes. Dichos documentos deberán ser revisados y aprobados por la SEC.



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

18/32

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3265763&pd=3461467&pc=1821336>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

- e. Después de cada capacitación se deberán realizar pruebas de conocimientos a los agentes capacitados, los cuales deberán obtener una nota mínima de 6,0 (escala de 1,0 a 7,0) para que puedan formar parte de la operación. Esta prueba deberá ser diseñada y aplicada en conjunto por el proveedor y SEC, conjuntamente, asegurando la fiel realización del proceso.
- f. Un agente con nota inferior a 4,0 quedará inmediatamente eliminado y no podrá ser pasado a la operación.
- g. Los agentes con nota entre 4,1 y 5,9 serán reforzados y podrán repetir la prueba.
- h. Un agente no podrá ser evaluado más de 2 veces. Es decir, tiene solo dos oportunidades de obtener una nota mayor o igual a 6,0.
- i. SEC podrá realizar cursos a través de e-learning a los agentes, las cuales deberán ser aprobados para que puedan atender a clientes.
- j. Posterior a la capacitación se deberá realizar una encuesta de los instructores y del aprendizaje. Dicha encuesta será diseñada en conjunto entre el proveedor y la SEC.
- k. Si la evaluación de los agentes no es satisfactoria, SEC podrá exigir al proveedor realizar reforzamientos a los agentes antes del comienzo de los meses de mayor tráfico o de contingencia. Esto solo se realizará a los agentes que en sus evaluaciones de calidad hayan tenido un comportamiento irregular.
- l. SEC podrá realizar pruebas técnicas a algunos agentes seleccionados al azar (que tengan como mínimo trabajando 2 semanas en el servicio) y medirán los aspectos que deben ser cubiertos según las capacitaciones. En caso de que el resultado de estas pruebas no sea satisfactorio, SEC podrá exigir la recapitación de los agentes mal capacitados a costos del proveedor.
- m. SEC podrá realizar evaluaciones sorpresas en el año y el responsable del servicio informará con una semana de anticipación los agentes a evaluar y las fechas de evaluación.
- n. En los casos que requiera en proveedor, deberá realizar, a costo suyo, el reforzamiento técnico en los agentes que no cumplan con los estándares de calidad definidos para los servicios y que son medidos mediante las evaluaciones periódicas de calidad.
- o. SEC podrá dictar cursos y realizar capacitaciones, para las cuales el proveedor deberá entregar el material necesario para realizarla, disponer de salas, equipo de proyección, PC para que los agentes simulen un ambiente real de trabajo. Estos costos no deben ser traspasados a SEC.
- p. En base a las evaluaciones de calidad y/o necesidades del servicio, SEC se reserva el derecho a realizar los reforzamientos y capacitaciones que estime necesarias a los agentes para lo cual el proveedor deberá disponer de las salas de capacitación y equipos de proyección.
- q. En caso de que el proveedor no disponga de salas para realizar las capacitaciones, SEC transferirá el costo que le signifique arrendar el espacio y los medios de transporte requeridos para movilizar personal.
- r. La planificación de las capacitaciones se realizará en conjunto entre los responsables de la operación del proveedor y SEC de manera que no afecten continuidad operacional de los servicios y tengan el mínimo impacto en los niveles de servicio acordados.

3.7.6. Control de calidad.

El control de calidad tiene los siguientes requerimientos:

- 1. El control de calidad consistirá en escuchas de grabaciones realizadas a los agentes con el fin de detectar debilidades en el seguimiento de los protocolos de atención. Adicionalmente SEC realizará llamadas de prueba y clientes incógnitos para asegurar la calidad de los servicios.
- 2. La pauta de las "evaluaciones de calidad" que se le aplicarán a los agentes serán definidas y consensuadas en conjunto entre SEC y el proveedor.



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

19/32

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3265763&pd=3461467&pc=1821336>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

3. Cualquier modificación a las evaluaciones de calidad deberá ser aprobada por SEC.
4. Se requiere realizar mínimo 3 evaluaciones al mes por cada agente.
5. La evaluación debe ser realizada en un periodo máximo de 48 horas posteriores a la grabación de la llamada.
6. Mensualmente SEC podría solicitar grabaciones y evaluaciones realizadas por el proveedor, con el fin de auditar dichas evaluaciones y la gestión que realiza el personal de calidad del proveedor. Las auditorías por parte de la SEC se realizarán bimensual o trimestralmente. En caso de detectarse anomalías en este proceso, SEC podrá solicitar el cambio del personal de evaluación o periodicidad de las auditorías.
7. Si durante el proceso de auditoría se detectan desviaciones positivas a favor del proveedor en la aplicación de criterios y evaluaciones a sus agentes, SEC está facultado a aplicar una multa sobre el monto (neto) de la facturación total del mes en que se detectó dicha desviación, la que podrá ser aplicada en estados de pagos posteriores (considerando que el proceso de auditoría no será mensual)
8. En base a las grabaciones entregadas por el proveedor o realizadas por SEC a través de algún otro mecanismo, SEC podrá solicitar el despido de los agentes en que hayan sido detectadas conductas impropias o consideradas como inhabilitantes.

3.7.7. Respaldo de grabaciones.

El proveedor deberá grabar todas las llamadas recibidas en los diferentes servicios y mantenidas de acuerdo con los siguientes plazos:

| Servicio | Política de grabación | Periodo de respaldo |
|-------------------------------|-----------------------|---------------------|
| Sistema de atención ciudadana | Todas las llamadas | 6 meses |

El proveedor deberá entregar las grabaciones respaldadas en caso de que la SEC las requiera.

3.7.8. Planes de contingencia.

El Proveedor deberá considerar los procesos de contingencia necesarios para asegurar la continuidad operacional de los servicios. En particular deberá disponer al menos de los siguientes planes:

1. Caídas del Sistema de Llamados (SLL)
Dado que es en este sistema donde se registran los reclamos, denuncias y consultas, es crítico contar con procedimientos de contingencias necesarios para enfrentar estas situaciones.

El proveedor deberá tener un sistema alternativo en donde se registre las llamadas y puedan ser ingresadas posteriormente al Sistema Right Now.
2. Caídas de Sistemas de Proveedor.
El Proveedor deberá establecer mecanismos y alarmas para registrar e informar en línea a SEC de cualquier situación que afecte el normal desarrollo de sus servicios. Éste, además, deberá permitir derivar los casos de manera alternativa (Web) para ingresar los casos con posterioridad.
3. No ingresan llamados.



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

20/32

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3265763&pd=3461467&pc=1821336>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

Se deberá contar con planes de emergencias y procedimientos necesarios (como estrategias de desbordes) para los casos en que por problemas en las plataformas de comunicaciones de proveedor no se pueden recibir llamadas.

4. Documentación del plan.

Antes de iniciar el servicio, el proveedor deberá entregar un documento formal con el detalle de su plan de contingencias para los servicios de SEC y sus instalaciones (falla generalizada), detallando acciones, responsables y tiempos asociados.

5. Saturación o congestión de las plataformas por aumento de tráfico.

El proveedor deberá contar con las herramientas necesarias para recibir todas las llamadas que ingresen a sus servicios, pudiendo re enrutar las llamadas a otros servicios o instalaciones (Definidas y validadas por SEC) y registrar los antecedentes de los clientes que no logren ser atendidos por no tener capacidad disponible generando una llamada de salida a los pocos minutos para atender el requerimiento del cliente.

3.7.9. Reportes de gestión.

Los reportes mínimos que debe entregar el Proveedor a SEC son los siguientes:

| Tipo de Reporte | Exigencias |
|--------------------------------|--|
| Reporte Telefónico Inbound (1) | <ul style="list-style-type: none"> • Llamadas recibidas. • Llamadas abandonadas en espera de ser atendidas. • Llamadas atendidas. • Llamadas recibidas por el (los) IVR implementados en el servicio (separadas por trama existentes) • Llamadas TMO < 10 seg. (diario) • Nivel de abandono (10%) • Nivel de Servicio (85 % llamadas atendidas antes de 15 seg.) • Tiempo promedio de abandono. • Tiempo promedio de Hold (tiempo que espera el cliente mientras el agente busca información) • Tiempo promedio de conversación. • Tiempo promedio ACW. • Tiempo promedio de espera en cola. • Recurrencia de llamadas (ANI) ingresadas, atendidas, abandonadas. |

Los reportes telefónicos de Inbound deberán ser generales del servicio y además separados por cada una de las zonas geográficas definidas por SEC.

| | |
|-------------------------------------|--|
| Reportes de Productividad de Agente | <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo turno programado • Tiempo de disponibilidad de agente (logueado: cuando el agente queda disponible en el sistema para que reciba llamadas) • Porcentaje de logueo. • Tiempo de conversación llamadas Inbound. • Tiempo Hold. • Otros tiempos agentes. • Días con turno programado. • Días de asistencia en días de turno programado. |
|-------------------------------------|--|



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de asistencia en horarios de turno. • Porcentaje de cumplimiento de turnos. • Tiempo logueado en horario de turno. • Adherencia. |
|--|--|

Además, se debe incorporar:

| | |
|---|--|
| Reporte de Tipificaciones (Inbound) en SGA y Workflow (2) | <ul style="list-style-type: none"> • Cantidad total de requerimientos tipificados por día. • Porcentaje de requerimientos tipificados. • Cantidad de requerimientos tipificados por tipo. • Cantidad de requerimientos por tipificación. |
|---|--|

4. REQUERIMIENTOS TECNOLÓGICOS.

La tecnología requerida como parte de la solución debe considerar, como mínimo los siguientes aspectos

4.1. Funcionalidades generales.

1. Se requiere entregar al ciudadano diversos mensajes durante su espera en la cola de atención telefónica. Estas grabaciones podrán ir variando de acuerdo al tipo de cliente y al tiempo que ha transcurrido de espera. Estos mensajes deberán ser modificados según solicitud de la SEC, las veces que sea necesario.
2. Identificación de los ciudadanos de acuerdo a definición de ciertos atributos (ANI, valor, etc.) para darles prioridad de atención y/o rutear la llamada a ejecutivos especiales para que realicen la atención.
3. Capacidad de rutear llamadas en base a distintos criterios de operación programables (Niveles de Servicio, tiempo en cola, largo cola, tipo de contacto, tipo de cliente, etc.) de manera de permitir realizar desbordes o atenciones especiales.
4. Capacidad de screen Pop Up, para que al agente le aparezca la información del cliente automáticamente en la pantalla al momento de recibir una llamada, pudiendo condicionar el protocolo de atención de acuerdo a la información que aparece.
5. Capacidad de realizar transferencia con contacto de las llamadas que se transfieren entre agentes (en 2 pasos). Es decir, las llamadas deberán ser canalizadas con toda la información rescatada durante el primer contacto con el cliente. El objetivo de esto es que el segundo agente no repita las preguntas realizadas por el primero.
6. Capacidad para escuchar llamadas en línea, para prestar apoyo en la atención que está prestando el agente, sin que el cliente escuche (pensado en supervisores del proveedor)
7. Todos los reportes que se generen desde el proveedor y como parte de la operación, deben ser accesible de manera remota (vía web) y su contenido debe encontrarse actualizado de acuerdo con las necesidades propias del reporte.

4.2. Right Now.

El proveedor deberá utilizar el sistema Right Now a través del cual deberá registrar todos los reclamos, denuncias y consultas, realizadas por los ciudadanos, pudiendo o no estar gestionadas y solucionadas en línea. En caso de no poder ser gestionadas en línea estas deberán ser ingresadas al sistema y seguirán el flujo desarrollado para las diferentes tipificaciones.



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

22/32

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3265763&pd=3461467&pc=1821336>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

4.3. Sistema de Evaluación de Agentes.

Se debe contar con herramientas que permitan evaluar las grabaciones de los agentes.

El sistema a utilizar debe ser capaz de mantener formularios de evaluación, que permitan tras escuchar la llamada, calificar a los agentes de acuerdo a un conjunto de indicadores preestablecidos. Este debe guardar las calificaciones y marcas obtenidas, identificando claramente al agente, la fecha de grabación y evaluación, el servicio, el tipo de llamada, y otros atributos relevantes para análisis de calidad del centro.

Estas grabaciones deberán ser almacenadas y entregadas a SEC dentro de las políticas establecidas para el respaldo de grabaciones, del presente documento.

Personal de SEC deberá tener acceso remoto al sistema de grabaciones para escucharlas cuando lo requiera.

Adicionalmente, deberá tener acceso para realizar escuchas de todos los agentes del Call Center de manera local y remota, y si lo requiere, realizar la grabación de la llamada que escuche. Esto sin costo adicional para SEC.

La herramienta de grabación de llamadas debe permitir guardar llamadas de los agentes para su posterior escucha. Además, debe generar automáticamente dispositivos de respaldo.

Se requiere tener disponible la visualización de toda la información de la gestión en línea, para el control de los servicios y la toma de decisiones de manera oportuna.

Se requiere que el sistema de grabados permita realizar grabaciones aleatorias con el fin de controlar la calidad de atención.

Se requiere contar con la capacidad de realizar grabaciones, de acuerdo con la solicitud del usuario debido a la relevancia del servicio o campaña.

4.4. Sistema de Gestión.

La modalidad propuesta para la operación del Centro de Contactos requerirá contar con información de gestión consistente, confiable y oportuna para la toma de decisiones, tanto a nivel operativo (control de gestión interna) como estratégica.

Periódicamente el Proveedor deberá entregar reportes de Gestión y las bases de datos con todas las tipificaciones recogidas durante el periodo en cuestión (En él se incluyen los reportes mínimos a considerar)

SEC podrá solicitar la entrega de información de gestión al Proveedor, el cual deberá entregarla en los plazos y formas definidas.

Personal de SEC deberá tener acceso remoto en línea a los sistemas de gestión, para ver los indicadores de cada uno de los servicios.

Se requiere tener disponible para la visualización del personal de SEC la información de gestión histórica para realizar análisis de comportamientos y tendencias.



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

23/32

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3265763&pd=3461467&pc=1821336>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

4.5. Enlaces.

SEC requiere solo para la operación del sistema Right Now enlace de internet con banda ancha 100% operativo, ya que el sistema trabaja en la nube, por tal motivo, solo se requiere enrutar el 600.

4.6. Equipos Computacionales.

Las características básicas que deben tener estos PC a utilizar en los servicios de SEC son:

- Procesador Intel Core i7-3770, 3,4 GHz - 8 MB Caché L3 o superior
- Memoria DDR3 6 GB 1333MHz PC3-10600
- Disco Duro 1 TB SATA II
- Windows 7 Professional, 64 bit
- Monitor LED 21"
- Opcional Microsoft Office 2013 Estándar
- 3 años de garantía en terreno

4.7. Sistemas de Contingencias.

El Proveedor deberá contar con un PLAN DE CONTINGENCIA documentado.

Se deberá probar periódicamente todos los sistemas de contingencia que puedan impactar en el servicio prestado a SEC, según el siguiente detalle:

| Equipamiento | Frecuencia |
|--|------------|
| Enlaces | Mensual |
| Equipos de comunicación (centrales, Gateway, etc.) | Trimestral |
| Energía | Mensual |

Dichas pruebas serán validadas por SEC, debido a esto es que deberán ser coordinadas previamente con SEC y se harán de manera conjunta en horario extendido, con el fin de minimizar el impacto sobre el servicio.

Las pruebas serán registradas por el proveedor, enviando el informe final a SEC al día siguiente de realizadas, dicho informe deberá incluir: Plan de acción para corregir problemas y las anomalías detectadas en las pruebas.

Pese a lo anterior SEC se reserva el derecho a solicitar con 48 horas de anticipación la ejecución de nuevas pruebas de los sistemas de contingencia.

El Proveedor deberá incluir en el PLAN DE CONTINGENCIA los contactos, niveles y planes de escalamiento para incidentes tecnológicos.

El Proveedor deberá contar con sistemas de monitoreo de enlaces que sean constantemente supervisados y que ante fallas o alarmas envíen correos electrónicos a los respectivos niveles de soporte.

El Proveedor ES RESPONSABLE de la seguridad de su red y de la vulnerabilidad de esta, ante incidentes tales como: accesos indebidos, contaminación de equipos, etc., en los que se vea afectado SEC, y cuya procedencia sea el proveedor, implicará una sanción económica equivalente a los costos incurridos por SEC en resolver el incidente.



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

24/32

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3265763&pd=3461467&pc=1821336>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

Lo anterior no descarta acciones legales posteriores sobre el/los que resulten responsables.

4.8. Nivel de Servicio

El Call Center deberá operar los servicios descritos anteriormente, de acuerdo a los Niveles de Servicio, descritos en las siguientes tablas, considerando los horarios de atención definidos de este documento:

4.8.1. Niveles de servicio operativo.

| Indicador | Responsable | Meta | Mecanismo Cálculo |
|---|-------------|---|--|
| Nivel Servicio Telefónico | Proveedor | 85% del total de llamadas contestadas antes de 15 segundos para todos los servicios | Medición Diaria |
| Nivel Atención Telefónico | Proveedor | 90% mínimo de llamadas atendidas | Cálculo Diario |
| Cumplimiento de tiempos de entrega de informes de gestión | Proveedor | 2 retraso máximo al año | Medido de acuerdo a los tiempos acordados y definidos. Para casos en que la información se entrega a través de sistemas, el tiempo se considera desde que la información queda disponible en el sistema. El periodo de medición de este indicador será a contar del segundo mes de vigencia del servicio |
| Evaluación de Conocimiento | Proveedor | Promedio evaluación del curso sobre 6,0 (Escala 1 a 7) | Evaluación realizada trimestralmente a una muestra seleccionada de los ejecutivos que atienden los servicios |
| Auditorias de Calidad | Proveedor | 5% máximo de desviación en las auditorias de calidad | Evaluación se realizará bimensual o trimestralmente, según registros mensuales. Esta desviación deberá ser calibrada en forma periódica |

4.8.2. Niveles de disponibilidad tecnológica.

| Indicador | Mínimo Mensual | Máximo Incidentes por Mes | Mecanismo Cálculo |
|---------------------------------|----------------|---------------------------|---|
| Acceso Sistemas SEC (internet) | 99,75% | 1 | Medición Mensual por cada servicio |
| Pruebas de Plan de Contingencia | 100% | - | Medido como la ejecución de las pruebas incluidas en los sistemas de contingencia |



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281
Santiago, 21 de Febrero de 2023

4.9. Condiciones Generales para la Revisión de SLA

El Proveedor debe mantener un registro con acceso compartido de todos los eventos que incidan en los SLA requeridos y que permitan determinar su comportamiento en los períodos estipulados en estas bases. Este registro deberá ser actualizado en forma “diaria”. Mensualmente y cada vez que SEC lo requiera, el proveedor deberá entregar los antecedentes que permitan certificar el cumplimiento de los SLA`s.

SEC entregará al proveedor con 6 días de anticipación, alguna variación a la estimación del número de llamados del resto del mes. Si por cualquier causa SEC no entregara la correspondiente estimación, en tanto no se regularice la situación, el proveedor deberá asumir la estimación de la semana inmediatamente anterior.

Para el cálculo del SLA no se consideran las horas que superen el 20% del tráfico del día (30% para el caso de festivos) ni los días que superen el 10% del tráfico del mes.

Las alteraciones puntuales previamente solicitadas por SEC deberán ser analizadas en su oportunidad.

Los Niveles de Servicio serán revisados trimestralmente y podrán ser modificados de común acuerdo sobre la base de los resultados de la operación. Los niveles de servicio deberán entrar en operación 15 días después del inicio formal de las operaciones.

En caso de incorporar nuevos servicios que requieran agregar nuevos indicadores, SEC informará los nuevos indicadores los cuales podrán ser revisados, de ser necesario, antes de la revisión trimestral de los indicadores.

4.10. Multas.

En caso de incumplimiento de los estándares de servicio establecidos en estas bases, SEC estará irrevocablemente facultada para descontar sobre el valor mensual que pagará al proveedor las multas que más adelante se definen. Dicha sanción será aplicable en virtud de una notificación formal, por parte de SEC, de las desviaciones que ameriten la sanción.

Para estimar la correspondencia de una multa, esta será calculada para cada uno de los servicios, de acuerdo con el nivel de cumplimiento de los SLA descritos en las tablas detalladas respectivamente.

Las multas para aplicar se definen como sigue:

| Frecuencia | Criterio | Multa |
|--|----------|---|
| Primera Vez | < 100 | Amonestación por escrito |
| | <=98 | 2,5% de la facturación del servicio durante el periodo mensual en que se incurre la falta |
| | <=96 | 5% de la facturación del servicio durante el periodo mensual en que se incurre la falta |
| Segunda vez en un periodo de 1 año a contar de la primera ocurrencia | < 100 | 2,5% de la facturación del servicio durante el periodo mensual en que se incurre la falta |
| | <=98 | 5% de la facturación del servicio durante el periodo mensual en que se incurre la falta |
| | <=96 | 7,5% de la facturación del servicio durante el periodo mensual en que se incurre la falta |
| Tercera vez en un periodo de 1 | < 100 | 5 % de la facturación del servicio durante el periodo mensual en que se incurre la falta |



RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

| | | |
|---------------------------------------|------|--|
| año a contar de la primera ocurrencia | <=98 | 7 % de la facturación del servicio durante el periodo mensual en que se incurre la falta |
| | <=96 | 10% de la facturación del servicio durante el periodo mensual en que se incurre la falta |

En cada oportunidad se aplicará la multa mayor correspondiente al criterio alcanzado en el servicio. El total de las multas no podrá exceder el 30% de la mensualidad equivalente a todos los servicios prestados.

En caso de que el Proveedor incumpliera los SLA exigidos durante tres (3) meses consecutivos durante un año calendario cualquiera o durante cinco (5) meses alternados en un periodo cualquiera de dos (2) años, SEC tendrá el pleno derecho a poner término anticipado al contrato sin que ellos importe derecho a indemnización alguna al proveedor, lo cual es aceptado desde luego por este último renunciando al ejercicio de cualquier acción legal tendiente a reclamar o exigir perjuicios.

Los puntajes relativos a cada evento de no cumplimiento de los SLA se definen de la siguiente manera:

| Indicador | Meta | Puntaje | | Mecanismo Cálculo |
|--|---|---------|------------------------------------|--|
| Nivel Servicio Telefónico (NS) | 80% del total de llamadas contestadas antes de 10 segundos para todos los servicios | 1 | | <ul style="list-style-type: none"> Medición Diaria para cada servicio Se excluye de la medición: Los días en que no se cumplen los SLA debido a demandas explosivas Caídas de sistemas que afectan la atención directa al cliente debido a responsabilidades de SEC. |
| Posiciones contratadas conectadas | 95% mínimo mensual | 1 | | <ul style="list-style-type: none"> Medición Diaria para cada servicio Se excluye de la medición: Caídas de sistemas que afectan la atención directa al cliente debido a responsabilidades de SEC. |
| Cumplimiento de tiempos de entrega de informes de Gestión (ER) | 2 retraso máximo al año | 1 | | <ul style="list-style-type: none"> Medido una vez al año (según año móvil), por lo que la multa se aplicará para la facturación del mes siguiente al cierre |
| Evaluación de Conocimiento (EC) | Promedio evaluación del curso sobre 6,0 (Escala 1 a 7) | 1 | Cuando el promedio entre 5,0 y 6,0 | <ul style="list-style-type: none"> La multa aplicará una vez, al mes siguiente del periodo en que se detectó el incumplimiento |
| | | 3 | Cuando el promedio <=5,0 y >=4,5 | |
| | | 5 | Cuando el promedio es <4,5 | |
| Auditorias de Calidad | 5% máximo de desviación en | 3 | Cuando la desviación > a 5% | <ul style="list-style-type: none"> La multa aplicará sobre el valor de la facturación del |



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

| | | | | |
|---------------------------------------|---------------------------|--|---|---|
| | las auditorias de calidad | | | <p>mes en que detectó la desviación.</p> <ul style="list-style-type: none"> Podrá ser aplicado sobre la factura del mes posterior, considerando que el proceso de auditoría no se realizará en forma mensual |
| Disponibilidad Plataforma Tecnológica | Mínimo Mensual 99,75% | | 5 | <ul style="list-style-type: none"> Se descontarán 5 puntos si en el mes no se ha cumplido con la disponibilidad exigida. |

Se pondrá término anticipado al contrato sin indemnización alguna bajo las siguientes condiciones:

1. El NO CUMPLIMIENTO de los Niveles de Servicio por un periodo de 3 meses consecutivos de cualquiera de los indicadores o un conjunto de ellos.
2. El NO CUMPLIMIENTO del 50% de los indicadores.

4.11. Incorporación de nuevos servicios.

SEC en la medida que mejora la atención a sus clientes irá incorporando nuevos servicios de atención, para lo cual entregará la primera opción al proveedor, quien deberá realizar una oferta acorde con los servicios que se estén prestando para su adjudicación.

En caso de que el servicio a ofertar sea homologable a algunos en operación, la oferta del nuevo servicio se espera que se encuentre dentro de los costos y modalidad vigentes.

En el caso que el servicio le sea adjudicado, se incorporará como anexo al contrato de servicios y su duración no podrá exceder al periodo que se establece en el contrato original.

4.12. Cambios menores incluidos en la tarifa a cobrar.

En caso de requerir modificaciones en los sistemas, SEC podrá solicitar sin costo adicional los siguientes cambios:

| Cambio | Frecuencia | Tiempo reacción | Promedio mensual histórico |
|---|-----------------------|-----------------|----------------------------|
| Cambios en estrategias, IVR, prompt y configuraciones de sistemas | Hasta dos al mes. | 12 horas | 1 |
| Script, protocolos, criterios de evaluación y cambios a los sistemas que soportan estas funcionalidades | Todas las necesarias. | 36 horas | 1 |
| Coordinación de capacitaciones | Todas las necesarias. | 24 horas | 2 |
| Reforzamientos localizados o masivos | Todas las necesarias. | 24 horas | 3 |
| Reportes, indicadores, estadísticas e información (on line o local) | Todas las necesarias. | 24 horas | 1 |



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

Durante los dos primeros meses de operación de cada servicio, SEC, podrá duplicar sin costos, sus solicitudes de cambios menores.

El tiempo de desarrollo e implementación de los cambios menores por parte del proveedor, después de su especificación y aprobación deberá ser inferior a cinco días hábiles.

4.13. Cambios mayores no incluidos en la tarifa a cobrar.

Ante requerimientos formales de cambios de gran envergadura que SEC requiera realizar sobre los sistemas o aplicaciones del proveedor, y que afecten la normal operación de los servicios del proveedor, estos serán evaluados por el Proveedor, el que presentará propuestas operacionales, técnicas y económicas al Supervisor del Servicio para su evaluación.

El tiempo de respuesta para la presentación de las propuestas por parte del Proveedor deberá ser inferior a 2 días hábiles.

4.14. Forma de evaluar el cobro de los servicios.

Valor fijo mensual por posición.

Si por razones de cambios en los servicios ofrecidos, este cobro podría ser evaluado de otro modo como valor por minuto de atención, previa evaluación y acuerdo con la SEC.

4.15. Documentos de respaldo para los estados de pagos mensuales.

Para el proceso de revisión y aprobación de los estados de pago por parte de SEC, estos deberán venir siempre acompañados de:

1. Respaldo de horas de posición activa. Este debe ser extraído directamente desde sistema trazable (debe ser un respaldo no manipulable)
2. Respaldo de Llamadas (ingresadas, presentadas, abandonadas, TMO) separadas por TMO de mayor a 10 segundos y menos de 10 segundos.

4.16. Puesta en marcha.

Se considerará como fecha de inicio oficial de puesta en marcha cuando se encuentren implementados, probados y puestos en producción el 100% de los requerimientos técnicos, operativos y funcionales solicitados por SEC para estos servicios.

4.16.1. Fecha límite de puesta en marcha.

Considerando la definición anterior, la fecha "límite" que tiene el proveedor para poner en marcha el servicio será definida de común acuerdo entre las partes.

4.17. Criterios de evaluación técnica.

Los criterios de evaluación técnica de cada una de las ofertas serán los siguientes:



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

29/32

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3265763&pd=3461467&pc=1821336>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

| EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA | | | | | |
|------------------------------------|--|--|-------|---|---------|
| N° | Aspecto para evaluar | Descripción | Pond. | Cantidad | Puntaje |
| 1 | EXPERIENCIA DEL EQUIPO PROFESIONAL PROPUESTO (*) | Experiencia del equipo propuesto en la recepción, orientación en los ámbitos de electricidad y combustibles de las empresas. | 15% | Más de 5 años | 7 |
| | | | | De 2 a 5 años | 6 |
| | | | | Menos de 2 años | 2 |
| | | | | No indica | 0 |
| 2 | CUMPLIMIENTO A REQUERIMIENTOS TÉCNICOS | Evaluación Ítem II denominado "Bases Técnicas". | 20% | Cumple y supera en 2 o más ámbitos lo solicitado en el Ítem II (Bases técnicas). | 7 |
| | | | | Cumple y supera en 1 ámbito con lo solicitado en el Ítem II. (Bases Técnicas) | 6 |
| | | | | Cumple con los solicitado en el Ítem II. (Bases técnicas) | 5 |
| | | | | No cumple o no informa. | 0 |
| 3 | SERVICIO DE ASISTENCIA | Asistencia Técnica | 15% | Incluye soporte remoto inmediato, soporte presencial durante la jornada, reposición de equipos y audífonos en menor tiempo. | 7 |
| | | | | Incluye soporte remoto inmediato, soporte presencial durante la jornada, reposición de equipos durante la jornada. | 6 |
| | | | | Incluye soporte remoto y soporte presencial durante la jornada. | 5 |
| | | | | No incluye soporte o no informa. | 0 |
| 4 | SERVICIO DE SOPORTE Y MANTENCIÓN DE SOFTWARE | Modalidad y tiempo de respuesta ante eventos de Software | 10% | 7X24X365 Presencia en terreno. Mejor plazo ofertado. | 7 |
| | | | | 7X24X365 Presencia en terreno dentro de la jornada. Demás plazos ofertados. | 5 |



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

30/32

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3265763&pd=3461467&pc=1821336>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

| | | | | | |
|---|---|---|-----|--|---|
| | | | | No cumple modalidad 7X24X365 con presencia en terreno dentro de las primeras 4 horas. | 0 |
| 5 | CONTRATOS VIGENTES | Incorporar detalle de contratos y sus contrapartes vigentes con reparticiones públicas. | 10% | Total, de contratos vigentes son más de 5, con al menos 1 relacionado al mercado energético. | 7 |
| | | | | Total, de Contratos vigente más de 5. (ninguno se relaciona al mercado energético) | 6 |
| | | | | Total de Contratos vigente de 2 a 5 y ninguno se relaciona al mercado energético | 4 |
| | | | | Contratos vigentes son menos de 2 y ninguno se relaciona al mercado energético | 2 |
| | | | | No indica o no informa. | 0 |
| 6 | CONDICIONES DE EMPLEO Y REMUNERACIÓN (**) | Beneficios Trabajadores: El empleador otorga bonos o beneficios monetarios a sus trabajadores. Si el oferente es persona natural deberá señalar este ítem en su oferta técnica | 10% | Incorpora en su oferta beneficios a sus trabajadores | 7 |
| | | | | No incorpora en su oferta beneficios a sus trabajadores. | 0 |
| | | Rango de remuneración: Mejor remuneración a los trabajadores (Sueldo señalado corresponde al sueldo "líquido" y puede considerar | 20% | Sueldo mínimo líquido turno día sobre \$500.000.- | 7 |
| | | | | Sueldo mínimo líquido turno día \$480.000 | 5 |



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

31/32

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3265763&pd=3461467&pc=1821336>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl

RESOLUCION EXENTA ELECTRONICA N° 16281

Santiago, 21 de Febrero de 2023

| | | | | | |
|--|--|-------------------------------------|--|--|---|
| | | horas extras permitidas legalmente) | | Sueldo mínimo líquido turno día \$450.000 | 4 |
| | | | | Sueldo mínimo líquido turno día \$410.000. (sueldo mínimo legal) | 3 |
| | | | | No informa | 0 |

*La experiencia del equipo se verificará mediante contratos de trabajo realizados, órdenes de compra y/o cartas de recomendación de los receptores del servicio prestado, las cuales podrán ser confirmadas con quien las suscribe.

** Sueldo señalado corresponde al sueldo "líquido" y puede considerar sólo las horas extras permitidas legalmente.

3º. PUBLÍQUESE, el llamado a la presente Licitación Pública en la Plataforma de Licitaciones (www.mercadopublico.cl) del Sistema de Compras y Contratación de bienes y servicios del Sector Público (www.chilecompra.cl).

ANÓTESE, COMUNÍQUESE y ARCHÍVESE.

MARIANO CORRAL GONZÁLEZ
Superintendente de Electricidad y Combustibles (S)



Caso:1821336 Acción:3265763 Documento:3461467
V°B° WRR/RRA/ADS/PFM/HAM

32/32

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3265763&pd=3461467&pc=1821336>

Dirección: Avenida Bernardo O'Higgins 1465 – Santiago Downtown, Santiago Chile - www.sec.cl