

CONVOCA LICITACIÓN PÚBLICA Y DESIGNA COMISIÓN EVALUADORA POR EL SERVICIO DE SISTEMA PARA VIDEO LLAMADA PARA SEC.

VISTOS: Lo dispuesto en la Ley N° 18.410, Orgánica de SEC, artículo 7°, letra e); en el DFL N° 1/19653, de 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° 21.722, sobre presupuesto para el sector público correspondiente al año 2025; la Ley 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; su Reglamento aprobado mediante el D.S. N° 661 de 2024 del Ministerio de Hacienda; ; y la Resolución N° 36 de 2024, de la Contraloría General de la República, sobre trámite toma de razón.

CONSIDERANDO:

1°. Que, la Superintendencia de Electricidad y Combustibles requiere contratar los servicios especializados de sistema para video llamada con el objeto de contar con una atención a la ciudadanía de manera oportuna, que incluya cola de espera en línea y video en vivo de los participantes del contacto, que permita recibir los reclamos, consultas e inquietudes frente a denuncias y hechos que puedan afectar sus derechos.

2°. Que, la presente contratación se encuentra identificada en Resolución Exenta electrónica N° 30.337 de fecha 30 de enero 2025, que aprueba plan anual de compras de bienes y servicios año 2025, según lo establecido en el Capítulo XI del Decreto N° 661 de 2024 del Ministerio de Hacienda;

3° Que, los servicios que se licitan no se encuentran dentro del catálogo de bienes y servicios ofrecidos en el sistema de Información de Compras y Contratación Pública en la modalidad de Convenios Marcos vigentes, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 29 del D.S. N° 661 de 2024 del Ministerio de Hacienda, según lo requerido.

4° Que la Superintendencia dispone de fondos necesarios para el pago de este servicio asignado al presupuesto vigente.

RESUELVO:

1°. **CONVÓQUESE**, a una licitación pública con el objeto de contratar los servicios de video llamada para SEC.

2°. **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:



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 riesgo para las personas o bienes.

2. ANTECEDENTES GENERALES

Los contactos serán atendidos por funcionarios de la SEC. El servicio proporcionado por el sistema de video llamada debe permitir que los ciudadanos puedan tomar contacto en línea con la SEC para realizar consultas, reclamos y denuncias, pero a través de una atención a distancia, que de igual manera mantiene por video interacción visual con el funcionario y los ciudadanos, y una cola de espera en línea. El servicio debe permitir la grabación de todas las atenciones, intercambio de archivos y chat. De igual manera debe contar con acceso a indicadores en línea del estado del servicio, llamadas en espera, usuarios conectados, indicadores de satisfacción, entre otros. El servicio debe ser compatible para ser usado por los ciudadanos desde PC o Smartphone y ser compatible con sistema operativo IOS, Android, Windows, MAC, Linux, y todos aquellos disponibles. El servicio debe incluir un precio por usuario y/o posición y no variables por minuto o cantidad de contactos.

3. OBJETO

El objeto de la presente licitación es contar con un sistema de video llamada para la Superintendencia de Electricidad y Combustibles, es decir un canal abierto, con espera en línea, de fácil uso e implementación, con imagen en directo, atendido por funcionarios de la SEC, que permita recibir denuncias, consultas, reclamos y sugerencias por parte de la comunidad frente a situaciones que puedan afectar sus intereses y/o derechos, y que no implique una instalación de programa adicional o difícil acceso y uso para los ciudadanos.

4. REQUISITOS DEL OFERENTE

Los oferentes podrán ser personas naturales o jurídicas.

Los proveedores que deseen participar deberán estar inscritos y habilitados en el Registro de Proveedores, gestionado por la Dirección de Compras y Contratación Pública. Además, deben cumplir con los requisitos establecidos para poder participar en cualquier procedimiento de contratación y firmar los contratos definitivos, conforme lo establece el artículo 16 de la Ley de Compras.



Quedarán excluidos aquellos proveedores que, al momento de presentar su oferta, formular su propuesta o suscribir el acuerdo, hayan sido condenados en los tres años anteriores por prácticas antisindicales o por infracción a los derechos fundamentales de los trabajadores.

De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo N° 35 quáter de la Ley N° 19.886, se establece que ningún organismo del Estado podrá suscribir contratos administrativos con su propio personal, cualquiera sea la calidad jurídica de su relación laboral, ni con las personas naturales contratadas a honorarios por dicho organismo, ni con sus cónyuges o convivientes civiles, ni con las personas vinculadas por parentesco en segundo grado de consanguinidad o afinidad.

Asimismo, se prohíbe la contratación con sociedades de personas o empresas individuales de responsabilidad limitada en las que el personal del organismo o sus familiares sean socios o beneficiarios finales, o con sociedades en comandita por acciones, sociedades por acciones o sociedades anónimas cerradas en las que dichos individuos sean accionistas o beneficiarios finales. Igualmente, se prohíbe contratar con sociedades anónimas abiertas en las que el personal o sus familiares sean titulares de acciones que representen el 10% o más del capital social, directa o indirectamente, ni con los gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades antedichas.

La prohibición establecida en el inciso anterior debe entenderse respecto del personal dependiente de la misma autoridad o jefatura superior del organismo o servicio público que intervenga en el procedimiento de contratación.

Igualmente, la prohibición para suscribir contratos establecida en el inciso primero se extenderá, respecto de los funcionarios directivos de los organismos del Estado, hasta el nivel de jefe de departamento o su equivalente, y de los funcionarios definidos en el reglamento que participen en procedimientos de contratación, a las personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575, orgánica constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y a las sociedades en que aquellos o éstas participen en los términos expuestos en el inciso primero, durante el tiempo en que ejerzan sus funciones, y hasta el plazo de un año contado desde el día en que el respectivo funcionario o funcionaria haya cesado en su cargo.

El incumplimiento de esta cláusula se considerará una infracción grave de las obligaciones del contrato, lo que dará lugar a su terminación anticipada, sin perjuicio de las demás consecuencias legales que puedan derivarse de dicho incumplimiento.

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.	10 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 15:00 hrs., del día hábil siguiente a un feriado.
Recepción de Consultas	3 días hábiles, desde la publicación de la licitación.
Publicación de Respuestas	2 días hábiles desde el cierre de recepción de consultas.
Cierre de licitación	Al término de los 10 días corridos desde la publicación de la licitación.
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 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	10 días hábiles una vez realizada la evaluación.
Plazo de firma del contrato	10 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 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:

El oferente deberá completar la Declaración Jurada adjunta en el Anexo N°1, que corresponde a un requisito administrativo para poder ofertar en línea, y al presente proceso licitatorio.

La declaración jurada es requisito de admisibilidad, por lo que la propuesta del oferente que no la complete y adjunte en los plazos establecidos de la presente licitación pública, no será evaluada y su oferta se declarará inadmisibile.

En caso de Unión Temporal de Proveedores, el Anexo N° 1 debe ser llenado y presentado al momento de ofertar, por el apoderado de la Unión Temporal de Proveedores (UTP).

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



Caso:2258222 Acción:3977324 Documento:4603014
V°B° WRR/RA./RRA/CTC/JAC/CMC/PFM/NMM

bases técnicas de la presente licitación.

c) Oferta Económica: 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 esta.

Monto disponible y condiciones del servicio

El monto disponible para la presente licitación será de **\$ 428.400** (cuatrocientos veintiocho mil cuatrocientos pesos) mensuales, impuestos incluidos. Este monto corresponde al valor base mensual del servicio.

Sin perjuicio de lo anterior, dicho monto **podrá aumentar hasta \$600.000** (seiscientos mil pesos) mensuales, impuestos incluidos, en determinados meses del período contractual, debido a contingencias, variaciones estacionales o aumento de tráfico. Este incremento deberá ser **debidamente comunicado por la contraparte técnica de la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC)** con la debida antelación.

La duración del servicio será de **36 meses**, y deberá considerar:

- Un mínimo de **seis (6) licencias mensuales** bajo el monto base.
- Un máximo de **diez (10) licencias mensuales** en el caso de aplicarse el monto incrementado.

La calidad del servicio será objeto de **revisión mensual** por parte de la contraparte técnica de SEC.

Asimismo, el proveedor deberá informar en su propuesta **el valor unitario de licencias adicionales** que pudieran requerirse, en caso de aumentos puntuales de tráfico o necesidades específicas.

Servicio de grabación y respaldo

Adicionalmente, se requiere contar con un servicio de **grabación y respaldo** con una duración de **36 meses**, cuyo monto máximo mensual disponible será de **\$130.900** (ciento treinta mil novecientos pesos), impuestos incluidos.

Este servicio deberá incluir:

- Un respaldo con una capacidad mínima de **100 GB de almacenamiento**.
- Disponibilidad y acceso a las grabaciones conforme a los requerimientos técnicos que defina SEC.

El formato de presentación de la oferta económica deberá ser el siguiente:

Nombre de la licitación	Monto neto mensual en pesos (\$) chilenos	Impuesto mensual en pesos (\$) chilenos	Monto total contrato 36 meses en pesos (\$) chilenos
Servicio Video Llamada para SEC			
Servicio de grabación y respaldo			



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

5.3. RECEPCION 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.mercadopublico.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.

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.mercadopublico.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.

5.4. 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).

5.5. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

En cumplimiento a lo dispuesto en el artículo N° 52 del reglamento de compras públicas, la presente licitación no requiere de garantía de seriedad de la oferta.

6. EVALUACIÓN DE OFERTAS

6.1. 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:

- Jefe Unidad de Atención Ciudadana o su subrogante legal.
- Jefe Unidad de Gestión Centralizada de Reclamos, o su subrogante legal.
- Jefa del Subdepartamento de Administración, o su subrogante legal.

Todos los integrantes de la comisión evaluadora deberán suscribir y firmar 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.

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, según lo siguiente:

	Descripción	Nota
Evaluación administrativa	Oferente presenta su declaración jurada.	7
	Oferente no presenta su declaración.	1

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

- 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.

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

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

- 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:

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

6.2. 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 a evaluar	Ponderadores	Rango de Nota	Nota mínima Parcial
Evaluación Administrativa	10%	1 a 7	7
Evaluación Técnica	55%	1 a 7	5
Evaluación Económica	35%	1 a 7	-

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

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

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

Con los resultados obtenidos se confeccionará una lista normalizada con la evaluación final de cada una de las ofertas presentadas y aceptadas, antecedentes que serán entregados al Sub-Departamento de Administración de la División de Administración y Finanzas de la Superintendencia, con el objeto de que esta última elabore la resolución que adjudica la licitación.

6.3. RESOLUCION DE EMPATES

En caso de empate en el puntaje final de la evaluación técnico-económica de las ofertas, se procederá conforme al siguiente orden de prelación: en primer lugar, se optará por la oferta que presente el menor precio. De mantenerse la igualdad en el precio, se seleccionará la oferta que haya obtenido el mayor puntaje en la evaluación técnica, específicamente en el ítem "Monitor de control en línea". Si aún persiste la igualdad, se considerará el mejor puntaje en el ítem "Etiquetas de tipificación de llamados y exportación de datos", y en última instancia, se optará por la oferta con mejor puntaje en el ítem "Transferencia P2P de archivos durante la llamada".

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.

7. 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.

8. CONTRATACIÓN

Una vez adjudicada la propuesta y notificado el proponente a través del portal, SEC redactará un contrato y se procederá a la firma en el día y fecha que se defina en un plazo no superior a los veinte días hábiles desde la fecha de notificación de la adjudicación.



El proveedor adjudicado deberá al momento de suscribir el contrato, estar en estado hábil en el Registro de Proveedores, conforme lo establecido en la ley 19.886, Ley de Bases Sobre Contratos Administrativos de suministro y Prestación de Servicios.

El oferente adjudicado deberá firmar un contrato con la SEC, en donde se estipulará la individualización del proveedor, las características del servicio, el precio, plazo, multas y las demás cláusulas pertinentes al servicio contratado. Para los efectos de preparar el contrato el Oferente adjudicado deberá presentar, dentro de los 10 días corridos siguientes a la notificación de la adjudicación, los documentos indicados a continuación, excepto si se encuentran estos antecedentes disponibles en el portal www.mercadopublico.cl;

- 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.

- Oferente Persona Natural:
 - i. Copia de la cédula de identidad.

- 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.

9. GARANTIA FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO

Dada la importancia de mantener el servicio de video llamada, esta adquisición se considera de alto riesgo para la institución. En este sentido, el proveedor adjudicado en esta licitación, previo a la firma del contrato, deberá presentar una garantía que respalde el fiel cumplimiento de las obligaciones contractuales.

Dicha garantía podrá ser otorgada mediante uno o varios instrumentos financieros de la misma naturaleza, que en conjunto representen el monto o porcentaje requerido. La garantía deberá entregarse en formato físico o electrónico. En caso de optar por la entrega electrónica, esta deberá ajustarse a lo establecido por la Ley N° 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de la firma electrónica, así como a su reglamento. La garantía deberá ser pagadera a la vista y tener el carácter de irrevocable y a primer requerimiento.



Dicho documento será por el 10% del valor total del contrato. 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 video llamada 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. El proveedor podrá solicitar la devolución de la garantía al email adquisiciones@sec.cl, indicando el ID de la licitación y una fotocopia del documento requerido.

El presente servicio se solicita por 36 meses, y a contar desde el 01 de octubre de 2025, 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 configuración y puesta en marcha asociados a la implementación del servicio de video llamada 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.

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 este operativo a satisfacción de la contraparte técnica de SEC, la cual estará representada por el jefe de Experiencia Ciudadana, mediante acta de visación que autoriza el pago de la factura.

SEC pagará el precio de la prestación de los servicios solicitados al proveedor- adjudicatario, en un plazo no superior a 30 días corridos, contados desde la recepción conforme de la factura.

La factura debe ser emitida de la siguiente forma:

Razón Social : Superintendencia de Electricidad y Combustibles
RUT : 60.510.000-7
Dirección : Alameda N° 1465, local 10
Email envió factura : facturas@sec.cl
Glosa : Cancelación “Servicios de video llamada para SEC”. Cuota N° 1 de 36, según OC ID N° 1614-XX-20XX.

Proceso de Pago : El Proveedor debe Facturar posterior a la aceptación de la Orden de Compra y debe enviar el archivo XML de la Factura a la casilla de intercambio dipresrecepcion@custodium.com.

Para efectos de la facturación, el proveedor adjudicado deberá regirse en los siguientes instrumentos de facturación y pago:

- ✓ Instrucciones Generales de Sistema de Gestión de documentos Tributarios Electrónicos del Estado (SGDTE)
- ✓ Guía para Proveedores del Estado
- ✓ Instructivo emisión SII



11. MULTAS POR ATRASO

Las multas en caso de atraso o incumplimiento del contrato, las que 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 con lo siguiente:

Días de atraso final	Monto Multa por día de atraso
Entre 1 y 20 días corridos	0,2% del valor total del contrato por cada día de atraso (4 % total de la OC)
Entre 20 y 30 días corridos	0,4% del valor total del contrato por cada día de atraso (4 % total de la OC)
Entre 30 y 50 días corridos	0,6% del valor total del contrato por cada día de atraso (12 % total de la OC)
51 días corridos o más	Termino de contrato, cobro de garantía fiel cumplimiento

Con todo, las multas cursadas no podrán superar el 20% del monto total anual del contrato. SEC podrá poner término anticipado al contrato y dará curso al cobro de la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

El proveedor contratado será notificado de incumplimiento o atraso en la entrega del servicio a través de correo electrónico. 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 correo electrónico 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.

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. CLAUSULA SOBRE LOBBY Y CONFLICTO DE INTERÉS

14.1 Prohibición de Reuniones con Lobbies o Gestores de Intereses

En cumplimiento de la Ley 20.730 y su reglamento, queda estrictamente prohibido mantener reuniones o cualquier tipo de contacto no autorizado con lobbies o gestores de intereses durante todo el proceso de licitación. Esta prohibición incluye cualquier forma de comunicación entre los oferentes, sus representantes o cualquier persona que actúe en representación de terceros interesados, y los miembros de la Comisión Evaluadora o funcionarios participantes en el proceso de licitación.

14.2 Medio Exclusivo de Comunicación

Durante todo el proceso de licitación, el único medio autorizado para cualquier tipo de contacto consulta o comunicación será la plataforma de licitaciones y compras públicas de ChileCompra, disponible en www.mercadopublico.cl. No se permitirán otros canales de comunicación, incluyendo reuniones presenciales o en línea, salvo aquellos formalmente establecidos a través de dicha plataforma.

14.3. Declaración Jurada de Conflicto de Interés

Todos los integrantes de la Comisión Evaluadora deberán firmar una declaración jurada, en la que expresen lo siguiente:

- **Ausencia de Conflicto de Interés:** Declaran no tener ningún tipo de conflicto de interés con los potenciales oferentes de la licitación, ya sea de carácter personal, financiero, comercial o familiar.
- **Prohibición de Aceptación de Donativos:** Se comprometen a no aceptar, en ninguna circunstancia, donativos, regalos, beneficios o cualquier tipo de incentivo económico o de otra índole por parte de oferentes o terceros interesados en el proceso de licitación, independientemente del valor de dichos donativos.

14.4 Vigencia del Compromiso

Este compromiso se mantendrá vigente durante todo el tiempo que los evaluadores formen parte de la Comisión Evaluadora, e incluso después de finalizado el proceso de licitación en caso de que existan investigaciones relacionadas con posibles irregularidades.

14.5. Consecuencias del Incumplimiento

El incumplimiento de estas disposiciones por parte de los integrantes de la Comisión Evaluadora o de los oferentes podrá dar lugar a las siguientes sanciones:

- Descalificación inmediata del oferente involucrado en prácticas no permitidas, tales como el lobby no autorizado o la entrega de donativos.
- Invalidez de los actos realizados por los miembros de la Comisión Evaluadora que hayan incumplido la normativa.
- Sanciones legales aplicables de acuerdo con las leyes vigentes sobre Lobby, Conflicto de Interés y Transparencia.

14. TÉRMINO ANTICIPADO

La SEC está facultada para declarar administrativamente, en cualquier momento, el término anticipado de la contratación, sin derecho a indemnización alguna para el oferente adjudicado, si concurre alguna de las causales que se señalan en estas Bases y en el artículo 130 del Reglamento de la Ley de compras.



Respecto de la causal del artículo 130 N° 5 del Reglamento de la ley de compras, esto es, Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el adjudicatario, se establece que constituyen dicha causal:

- a. Incumplimiento de los estándares y especificaciones técnicas de calidad indicados por el adjudicatario en su oferta técnica.
- b. La no prestación de los servicios solicitados en las presentes bases, en tiempo y forma, sin razón justificada.
- c. En caso de que el oferente adjudicado incumpla el deber de confidencialidad conforme lo señalado en el punto 12 de las presentes bases.

Producida cualquiera de las situaciones señaladas, la resolución de la SEC de poner término anticipado al Contrato se notificará por correo electrónico al Proveedor, y su tramitación se sujetará a lo establecido en la cláusula 11 de estas bases. Además, SEC podrá iniciar las acciones legales procedentes para exigir el pago de indemnizaciones por daños y perjuicios que fueren procedentes.

15. SALDOS INSOLUTOS DE REMUNERACIONES O COTIZACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL (SI APLICA)

Durante el contrato, el adjudicatario debe demostrar que no tiene deudas pendientes con sus empleados actuales ni con aquellos contratados en los últimos dos años en términos laborales y sociales. El órgano comprador puede solicitar al adjudicatario los documentos necesarios para confirmar el cumplimiento de estas obligaciones laborales y sociales en cualquier momento. Si el adjudicatario tiene deudas pendientes con sus actuales empleados o aquellos contratados en los últimos dos años, los primeros pagos de esta licitación deben destinarse a saldar esas deudas. El adjudicatario debe demostrar que todas las obligaciones están saldadas a la mitad del período de ejecución, máximo seis meses. La entidad licitante debe asegurarse de que el adjudicatario realice estos pagos y presente evidencia de su cumplimiento. Si la empresa adjudicataria no cumple con estas obligaciones, el contrato puede ser terminado y la empresa no podrá participar en futuras licitaciones. Al momento de la adjudicación, el proveedor deberá presentar el certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales de la Dirección del Trabajo y el formulario F30, donde acredite lo expuesto en el párrafo anterior.



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 la SEC, mediante un canal no presencial (llamada telefónica, e-mail, chat, carta, videollamada), y que requiera un procedimiento determinado de atención.
Contacto Inbound	Corresponden a aquellas interacciones en que el cliente es quien se comunica por el canal de atención.
Contacto Outbound	Corresponden a aquellas interacciones en que un ejecutivo del servicio es quien se comunica con el cliente.
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 cuánto tiempo le falta para estar resuelto
Widget	Elemento web integrable dentro del sitio web de la institución que permita realizar videollamadas o agendamientos sin salir o redirigir a sitios externos o de terceros. El elemento debe permitir realizar cualquier tipo de comunicación o gestión dentro del mismo sitio web de la institución, nunca redirigiendo a un sitio externo ajeno.
Autogestión	Software que permite gestionar todas las funcionalidades ofrecidas a través de una interfaz web, sin necesidad de requerir asistencia técnica para gestionarlo.
Distribuidor automático de llamadas (ACD)	Sistema capaz de distribuir las llamadas entre ejecutivos de forma eficiente mediante diferentes mecanismos de distribución. Debe incluir la capacidad de definir un tiempo máximo de respuesta para todos los ejecutivos permitiendo eficiencia en la distribución y una mejor experiencia de los ciudadanos.



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 video llamada 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:

- Implementar una plataforma para la recepción de contactos a través de videollamadas.
- Implementar la tecnología necesaria, conforme al modelo operativo definido para cada servicio.
- Documentar y actualizar permanentemente los procedimientos y funciones del servicio.
- Habilitar una Funcionalidad de activación y desactivación de cámara por parte del funcionario.
- Diseñar e integrar formularios previos a la llamada, personalizables mediante una interfaz intuitiva.
- Generar encuestas de satisfacción al cierre de cada atención realizada.
- Evaluar continuamente el desempeño operativo y de procesos, proponiendo mejoras basadas en la experiencia y resultados obtenidos.
- Entregar informes de gestión de manera oportuna y adaptados a las necesidades de la SEC.
- Implementar plataformas de atención para contactos por videollamada.
- Disponibilizar una interfaz de autoservicio para gestionar cambios requeridos en la configuración.
- Capacitar a los usuarios en el uso de la plataforma.
- Disponibilizar reportes operacionales y de satisfacción del servicio.
- Monitorear en vivo la atención de ejecutivos y la gestión de llamadas en curso.
- Disponibilizar el acceso mediante un widget o similar.
- Disponibilizar la capacidad de agendamiento mediante un widget.
- Contar con capacidad de transcripción de llamadas cuando sea requerido.
- Disponibilizar mecanismos de seguridad en el inicio de sesión, tales como 2FA y/o SSO.
- Disponibilizar mecanismos de seguridad anti bot.
- Disponibilizar un sistema de grabación automática para todas las llamadas entrantes y salientes que cuente con Grabación continua y automática sin intervención manual del usuario.
- Almacenamiento seguro y accesible de los registros de audio, con capacidades de búsqueda y recuperación eficientes.
- Implementar etiquetas de tipificación para clasificar los motivos de contacto y facilitar la gestión de datos.
- Habilitar la exportación de datos en formatos estándar como Excel o CSV para



Caso:2258222 Acción:3977324 Documento:4603014
V°B° WRR/RA./RRA/CTC/JAC/CMC/PFM/NMM

15/29

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3977324&pd=4603014&pc=2258222>

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

- finés de análisis y reportes de gestión.
- implementar formularios previos a la llamada, personalizables mediante una interfaz intuitiva.

3. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

3.1. Servicios

Son materia de licitación los siguientes servicios:

Servicio	Tipo de Servicio	Descripción
Servicio de video llamada	Front office / Web institucional	Servicio orientado a disponibilizar la tecnología necesaria para atención ciudadana por video llamada, para gestionar y orientar todo tipo de requerimiento proveniente de ciudadanos (asociados a consultas, solicitudes, denuncias y reclamos)

3.2. Modelo de atención

Los contactos serán recibidos a través de la plataforma disponibilizada por el proveedor para el servicio de video llamada, y serán atendidas por funcionarios de la SEC, como mínimo con 6 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.

3.2.1. Servicio de atención ciudadana

Los ciudadanos iniciarán el contacto, a través del acceso habilitado en la página web de la SEC, www.sec.cl, desde computador o PC, como también smarthphone. El servicio de atención ciudadana tiene como objetivo entregar información, orientar y asesorar en general a todos los ciudadanos que requieran una atención, en los ámbitos que se trabajan en la SEC. El requerimiento del contacto será debidamente registrado en la plataforma Right Now, el cual no será integrado a la tecnología de videollamada.

El modelo general de atención ciudadana es el siguiente:

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

Los funcionarios en atención recibirán los contactos ciudadanos, a través del sistema de video llamada, que permitirá el contacto visual y de audio. Además de prestaciones de transferencia de archivos, chat, y otros, realizando un análisis detallado en línea, utilizando todas las herramientas y sistemas disponibles para gestionar e intentar resolver el contacto, entre ellos el 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 canales de atención con gran relevancia lo captado por video llamada; 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 aquellos casos en que corresponda canalizar un reclamo de gestión ante la SEC, los funcionarios de atención deberán orientar al ciudadano para que lo ingrese a través del sitio web www.sec.cl o bien acuda presencialmente a las oficinas de atención. Dichos reclamos serán analizados y respondidos por el equipo especializado de back office de la SEC.

Asimismo, los casos que sean resueltos por los equipos internos de la SEC, según corresponda, serán gestionados directamente en el sistema, incluyendo su cierre y, en caso necesario, mediante oficio formal.

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

- Implementar una plataforma para la recepción de contactos por videollamada.
- Disponibilizar procedimientos que permitan realizar cambios en la configuración de acceso de la plataforma.
- Capacitar a los usuarios en el uso adecuado de la plataforma.
- Proporcionar soporte técnico 24/7 para garantizar la continuidad operativa.
- Disponibilizar reportes operacionales en línea y de gestión requeridos por el servicio.
- Generar encuestas de satisfacción al cierre de cada atención realizada.
- Entregar reportes periódicos de satisfacción que permitan medir la calidad del servicio.

Además, la plataforma deberá incorporar funcionalidades avanzadas, tales como:

- Habilitar la funcionalidad de transferencia de archivos entre los usuarios y los ejecutivos de atención entregando una comunicación instantánea.
- Implementar un sistema de chat en línea para atención y soporte inmediato.
- Incorporar la grabación de contactos realizados a través de la plataforma.
- Gestionar una fila de espera virtual que permita organizar y optimizar la atención de usuarios en línea.
- Diseñar e integrar formularios previos a la llamada, personalizables mediante una interfaz intuitiva.
- Configurar encuestas de satisfacción personalizadas que se desplieguen automáticamente al finalizar cada contacto y su reportería.
- Permitir la transferencia de llamadas entre ejecutivos de atención para mejorar la gestión de casos.
- Permitir la invitación de participantes a llamadas en curso, fortaleciendo la colaboración.
- Implementar etiquetas de tipificación para clasificar los motivos de contacto y facilitar la gestión de datos.
- Habilitar la exportación de datos en formatos estándar como Excel o CSV para fines de análisis y reportes de gestión.
- Disponibilizar un sistema de grabación automática para todas las llamadas entrantes y salientes que cuente con Grabación continua y automática sin intervención manual del usuario.
- Implementar estados de los funcionarios para clasificar los motivos de conexión o desconexión.



3.3. Canales de entrada de los servicios

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

Servicio	Canal	Origen	Descripción	Observación
Servicio de atención ciudadana SEC	Video llamada	Desde https://www.sec.cl/videollamada-sec/ y mobile.	Canal de atención en línea, con video de participantes de la atención, grabación y cola de espera virtual.	Atención de requerimientos asociados al ámbito de la SEC.

3.4. Estructura organizacional operación del contrato.

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

Cargo	Descripción	Funciones
Encargado del servicio	Responsable máximo del servicio de Video llamada 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 integralmente el contrato suscrito.
- Elaborar y entregar informes claros, oportunos y precisos sobre los resultados obtenidos en cada uno de los períodos establecidos.
- Colaborar de forma proactiva en la identificación de oportunidades de mejora continua del servicio, participando junto al equipo de la SEC en la definición, diseño e implementación de iniciativas que promuevan la eficiencia permanente.
- Comunicar al personal operativo los contenidos tratados y acuerdos alcanzados en las reuniones de coordinación, asegurando su correcta difusión y aplicación.



- Informar oportunamente al equipo de la SEC sobre cualquier eventualidad o contingencia —como licencias, permisos o vacaciones— que pueda afectar la continuidad del servicio. En estos casos, el proveedor deberá garantizar el reemplazo del encargado o supervisor correspondiente, ya que en ninguna circunstancia se podrá interrumpir el contacto con la empresa. De no cumplirse este requisito, la SEC podrá aplicar un descuento proporcional en la factura correspondiente a los días en que no se haya contado con el encargado o supervisor asignado, a fin de resguardar la calidad de la atención.
- Asumir la responsabilidad por la operación tecnológica de los servicios.
- Coordinar la gestión de contingencias tecnológicas y la pronta resolución de incidentes que puedan surgir durante la operación regular de los servicios.
- Asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio asociados a la infraestructura y soporte tecnológico comprometido.

3.5. Requerimientos operacionales.

3.5.1. Capacitación.

Para la propuesta que deben presentar los proveedores, se deben considerar capacitaciones que incluyan lo siguiente:

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. De ser necesario, se debe realizar de manera individual con cada agente y/o funcionario.
- c. Debe ser realizada a todo agente nuevo.
- d. SEC podrá agregar módulos y dictar temas especiales de acuerdo con las necesidades que tenga.
- e. En caso de que SEC realice la capacitación no habrá costo alguno para SEC.
- f. Las capacitaciones deben ser programadas en el rango de plazos definidos por la SEC, según necesidad de la temática requerida.

2. Capacitación técnica.

Corresponde a la capacitación de los funcionarios en los procedimientos y conocimientos técnicos necesarios para ejercer y sobrellevar exitosamente la atención.

Los requerimientos para realizar esta capacitación son los siguientes:

- a. El proveedor debe realizar la capacitación técnica de todos los funcionarios que ingresen al servicio.
- b. El grupo de capacitadores del proveedor deberán generar manuales y presentaciones adicionales que estimen necesarias para traspasar conocimientos a los funcionarios. Dichos documentos deberán ser revisados y aprobados por la SEC.
- c. SEC y/o el proveedor podrá realizar cursos a través de e-learning a los



funcionarios, los cuales podrían requerir evaluación para atender a ciudadanos.

- d. 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.

3.5.2. 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 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.

2. No ingresan contactos.

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 contactos.

3. 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 (falta generalizada), detallando acciones, responsables y tiempos asociados.

4. Saturación de las plataformas por aumento de demanda o latencia

El proveedor deberá contar con las herramientas necesarias para recibir todos los contactos que ingresen a sus servicios, y que estos no se vean imposibilitados de ingreso por capacidad.

3.5.3. Reportes de gestión.

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



Tipo de Reporte	Exigencias
Reporte	<ul style="list-style-type: none"> • Contactos recibidos total. • Contactos abandonados en espera de ser atendidas. • Contactos atendidos. • Contactos rechazados. • Contactos transferidos. • Tiempo promedio de atención. • Tiempo promedio de atención en fila. • Medición global de satisfacción cliente. • Medición de satisfacción por índices como NPS, CSAT, CES o personalizados.
Reportes de Productividad de Agente	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo promedio de atención • Contactos contestados • Contactos Transferidos • Contactos rechazados • Historial de conexiones • Cantidad de horas conectado diariamente • Nivel de ocupación diaria • Medición de satisfacción cliente. • Medición de satisfacción por índices como NPS, CSAT, CES o personalizados.

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 información durante su ingreso a la plataforma, ejemplo horario.
2. Identificación del tipo de atención requerida por el ciudadano. Seleccionable en cada contacto. Definida por SEC.
3. Modificación indefinida del tipo de atención.
4. Capacidad de alarma y/o aviso en pantalla, para que el funcionario identifique automáticamente en la pantalla, el momento de recibir un contacto, pudiendo identificar el tipo de atención seleccionado por el ciudadano y condicionar el protocolo de atención de acuerdo a la información entregada.
5. Capacidad de realizar transferencia de los contactos, entre los funcionarios disponibles. Estos contactos deberán ser canalizados 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 de incluir un nuevo participante, o funcionarios, en caso de ser requerido para la atención.



Caso:2258222 Acción:3977324 Documento:4603014
V°B° WRR/RA./RRA/CTC/JAC/CMC/PFM/NMM

21/29

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3977324&pd=4603014&pc=2258222>

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

7. Capacidad para transferir archivos durante la atención.
8. Capacidad para realizar chat durante la atención.
9. Capacidad para mantener fila de espera en línea y visible para la Sec.
10. Compatibilidad con diferentes sistemas operativos.
11. Sistema de seguridad de los contactos (Cifrado de extremo a extremo)
12. Grabación automática de las videollamadas.
13. Distribución automática de contactos.
14. Conexión por enlace, URL y/o código QR.
15. Selección, configurable del tipo de contacto a realizar por el ciudadano.
16. Realizar la grabación de las video atenciones, garantizando su almacenamiento por un período mínimo de cuatro meses, el proveedor deberá asegurar que cada sesión de videollamada quede debidamente grabada y almacenada en una plataforma segura, permitiendo su disponibilidad y consulta durante al menos 90 días corridos desde la fecha de atención, con el fin de respaldar la calidad del servicio y atender eventuales requerimientos de auditoría o revisión.

4.2. Sistema de Evaluación de Satisfacción

Se debe contar con herramientas que permitan al ciudadano evaluar las atenciones recibidas.

El sistema por utilizar debe ser capaz de mantener formularios de evaluación, que permitan, calificar en línea atención recibida. Este debe guardar las calificaciones y marcas obtenidas, identificando claramente al funcionario, la fecha de atención y evaluación, el tipo de atención seleccionada por el ciudadano, y otros atributos relevantes para análisis de calidad del servicio.

El servicio debe permitir acceso a grabación de los contactos, para ser utilizado por personal de SEC cuando lo requiera. Esto sin costo adicional para la SEC.

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.

4.3. Sistema de Gestión.

La modalidad propuesta para la operación del servicio de video llamada 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 toda la información de tipo de atención, evaluación u otro requerido por la SEC.

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.

4.4. 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.

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 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.

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

4.5. Nivel de Servicio

El servicio de video llamada deberá operar según lo descrito anteriormente, de acuerdo con los Niveles de Servicio, descritos, considerando como horario general de atención, lo cual puede ser modificado por la SEC, previo aviso al proveedor.

4.6. 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.

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

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.



4.7. 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 al 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 año a contar de la primera ocurrencia	< 100	5 % de la facturación del servicio durante el periodo mensual en que se incurre la falta
	<=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 incumpliere 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
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.

4.8. 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 establecen en el contrato original.

4.9. 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, de ingreso al servicio de video llamada.	Hasta dos al mes.	48 horas	1
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.	48 horas	1

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.



4.10. 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.

4.11. Forma de evaluar el cobro de los servicios.

Valor fijo mensual por licencia y/o usuario de acceso al sistema.

SEC podría modificar la cantidad requerida de licencias y/o usuarios manteniendo el precio acordado.

4.12. 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 contactos (ingresados, abandonados, rechazados, TMO promedio, tiempo total de contacto mensual.)

4.13. Puesta en marcha.

Se considerará como **fecha de inicio oficial** del servicio el día **01 de octubre de 2025**, siempre que, a dicha fecha, se encuentren **implementados, probados y puestos en producción el 100% de los requerimientos técnicos, operativos y funcionales** establecidos por la Superintendencia de Electricidad y Combustibles (SEC) para los servicios contratados.

4.13.1. 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.

4.14. Criterios de evaluación técnica.

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



N	Pond.	Aspecto de evaluación	Grado de cumplimiento del estándar especificado			
			No cumple o No informa	Cumple parcial ó Informa lo solicitado en las bases	Cumple y supera en 1 ámbito lo solicitado en las bases	Sobre cumple y supera en 2 o más lo solicitado en las bases
			Nota 3.0	Nota 5.0	Nota 6.0	Nota 7.0
1	10%	Reportes videollamadas	No entrega reportes.	Entrega reportes genéricos con desfase de tiempo.	Entrega reportes online y adaptados a requerimientos de la SEC.	Reportes online seleccionable por fecha y ejecutivo, con visualización gráfica, análisis e indicadores clave en tiempo real y on line.
2	5%	Activación/desactivación de cámara	No cuenta con funcionalidad de control de cámara.	Solo permite desactivación unilateral (usuario o funcionario).	Permite activación y desactivación de cámara por parte del funcionario.	Permite control total por ambos actores (funcionario y usuario) en tiempo real y con privacidad garantizada.
3	5%	Formularios previos a la llamada	No cuenta con formularios previos.	Formularios básicos no personalizables	Formularios personalizables por el proveedor e integrados al flujo de atención.	Formularios con interfaz intuitiva, integración completa y capacidad de modificación sin soporte técnico.
4	5%	Encuestas de satisfacción	No aplica encuestas.	Encuestas aplicadas de forma manual o esporádica.	Encuestas automáticas al cierre de cada atención.	Encuestas automáticas a todas las atenciones, con análisis de resultados y propuestas de mejora.
5	10%	Grabación automática de llamadas y almacenamiento	No graba llamadas	Grabación parcial de llamadas con intervención o alguna selección de ejecutivos.	Grabación automática continua sin intervención. Almacenamiento seguro y accesible sin descarga en línea.	Grabación automática continua sin intervención con clasificación y análisis, sistema de almacenamiento inteligente con recuperación avanzada y descarga online.
6	15%	Etiquetas de tipificación de llamados y	No cuenta con tipificación ni	Tipificación en campo abierto sin	Tipificación seleccionable.	Tipificación seleccionable, integrada a reportes y análisis



		exportación de datos	exportación de datos	exportación de datos		de datos, exportación automatizada con filtros, formatos personalizables y frecuencia programable.
7	15%	Transferencia de archivos durante la llamada.	No permite transferencia de archivos.	Permite transferencia solo en formatos limitados fuera de la atención.	Transferencia de archivos limitados habilitada durante la atención.	Transferencia de envío directo de archivos entre el usuario y el ejecutivo) de archivos durante la atención, segura en tiempo real y de archivos múltiples en diversos formatos.
8	5%	Funcionalidad de chat durante la atención.	No cuenta con chat.	Chat unidireccional.	Chat bidireccional pero no durante la atención de video.	Chat bidireccional durante la atención, con historial, emoticones y transferencia de archivos.
9	15%	Monitor de control en línea	No cuenta con monitor de control en línea.	Monitor sólo para ver usuarios conectados y sus estados.	Monitor sólo accesible para llamadas en fila de espera.	Monitor de control en tiempo real integrado para supervisión, con estados en línea de los usuarios de atención, tiempos, llamadas en fila de de espera y alertas.
10	10%	Historial de llamadas	No cuenta con historial de Llamados Online.	Cuenta con historial de llamados online.	Cuenta con historial de llamados online, tiempos de atención y ejecutivo.	Historial online de llamados, con ubicación geográfica (ciudad), hora, tiempos de atención, datos de etiquetas y/o formularios, seleccionable por ejecutivo y acceso a historial ACD.
11	5%	Activación del Modo de Supervisión	No disponible	Activación directa desde panel, pero requiere confirmación del ejecutivo y se escucha interferencia	Activación directa desde panel, la videollamada tiene notificaciones visibles además e escucha	El sistema permite a los supervisores observar múltiples videollamadas en tiempo real sin ser detectados por los participantes. Se respeta la confidencialidad y



				en la calidad del audio y video	interferencia en la calidad del audio y video	se garantiza el control efectivo.
--	--	--	--	---------------------------------	---	-----------------------------------

Anexo N°1 “Declaración Jurada”

ANEXO N°1 DECLARACIÓN JURADA	
FECHA: _____	
Yo, _____, Cédula de Identidad N° _____ con domicilio en _____, en representación de _____, R.U.T. N° _____ del mismo domicilio, declaro que:	
<ol style="list-style-type: none"> 1. No haber sido eliminado o encontrarse suspendido del Registro Nacional de Proveedores por resolución fundada de la Dirección de Compras. 2. No haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador a partir del 19/01/2008. 3. Que, no nos encontramos en ninguna de las inhabilidades contempladas en el artículo 154 del reglamento de la Ley de Compras N°19.886. 4. Que, no hemos sido objeto de sanción por no cumplimiento de la normativa medioambiental. 5. Que, no están afectos a las inhabilidades del 35 quáter de la Ley de Compras N°19.886 	
_____ RUT Y FIRMA REPRESENTANTE LEGAL	
Fecha: _____	

3° PUBLÍQUESE el llamado a la presente Licitación pública en el sitio Web del Sistema de Compras y Contratación de bienes y servicios del Sector Público (www.mercadopublico.cl).

ANÓTESE, COMUNÍQUESE y ARCHÍVESE.

MARTA CABEZA VARGAS
Superintendente de Electricidad y Combustibles



Caso:2258222 Acción:3977324 Documento:4603014
V°B° WRR/RA./RRA/CTC/JAC/CMC/PFM/NMM

29/29

<https://wlhttp.sec.cl/timesM/global/imgPDF.jsp?pa=3977324&pd=4603014&pc=2258222>

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