

RESPUESTAS CONSULTA CIUDADANA

Formato Tipo de Bases Administrativas para la Contratación de Servicios de Contact Center

La Dirección de Compras y Contratación Pública, ChileCompra, realizó una consulta pública con el fin de recoger la opinión ciudadana respecto de las Bases Tipo de Licitación para la **Contratación de Servicios de Contact Center**.

ETAPAS Y PLAZOS DE CONSULTA CIUDADANA

- Fecha de Inicio: 15 de junio de 2023
- Fecha de Término: 30 de junio de 2023
- Fecha de Respuesta de Gobierno: ampliada hasta el 16 de abril de 2021

RESPUESTAS A CONSULTA PÚBLICA A FORMATO TIPO DE BASES DE LICITACIÓN QUE INDICA:

Participó 1 persona

1. Recibida el 27-06-2023 14:59

Pregunta	Respuesta ciudadanía	Respuesta ChileCompra
¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto de los criterios empleados para la evaluación de las ofertas?	<p>"Estandarización de plazos de ejecución, que eviten que el proveedor actual tenga ventaja.</p> <p>Unificar criterios de evaluación de condiciones laborales, establecer valores mínimos.</p> <p>Sistema o mecanismo de validación de experiencia confiable, no solo por recomendación.</p> <p>Posibilidad de reajustar precios por variaciones en el IMM, no solo IPC."</p>	<p>La propuesta de bases tipo de licitación considera la evaluación de experiencia del oferente en términos de la cartera de clientes que posea el oferente considerando todos los servicios prestados en los últimos tres años contados regresivamente a contar de la fecha de publicación de la licitación y la satisfacción de estos respecto de los servicios prestados por los oferentes, por lo que no se asocia el criterio de experiencia a la trayectoria (tiempo) que pueda tener el oferente en el rubro. Esto permite que los proveedores puedan competir entre ellos en igualdad de condición independiente de la cantidad de años que tenga en la industria. En cuanto a la solicitud de establecer un sistema de validación de experiencia confiable se ha dispuesto la entrega de referencias de los clientes a fin de que los organismos utilicen dichas referencias para validar las experiencias en cuestión. Las experiencias que no señalen datos de referencia o estos no puedan validarse serán descartadas del proceso de evaluación.</p> <p>En relación con los criterios de condiciones laborales, efectivamente se establece un parámetro que permite estandarizar y unificar los criterios con que estos se</p>

		<p>miden, tanto en el nivel de remuneraciones como en la formalización de estos con contratos de carácter indefinido. Cabe señalar que estos parámetros son sujetos a evaluación y no corresponden a requerimientos mínimos.</p> <p>Finalmente, en relación con el reajuste de precios se analizará la procedencia de incorporar indexadores de precios asociados a IMM, toda vez que los servicios ya consideran su pago en unidades de fomento.</p>
¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto del marco establecido para la ejecución contractual de las adquisiciones?	Plazos de contratación de 2 años o más.	Respecto de lo señalado en la respuesta se estableció un margen para la prestación de los servicios entre uno y tres años. Esto permite establecer una vigencia mínima asegurada para el oferente (disminuyendo riesgos asociados) y, por otra parte, permite limitar la contratación de servicios por plazos extensos y así evitar generar situaciones en donde se cierre el mercado. Cabe señalar que, de igual forma, la licitación considera otros productos adicionales a los servicios recurrentes (servicios a demanda), por lo que no es viable considerar un mínimo de vigencia de 2 años para dichos casos.
¿Qué recomendaciones realizarías para mejorar (facilitar) la contratación de estos tipos de servicios?	Sin comentarios.	No requiere respuesta
¿Visualizas algún aspecto importante en las contrataciones de este tipo de servicios que no esté regulado y/o contemplado y que pudiera representar un riesgo en los procesos de adquisición?	No	No requiere respuesta
¿Existe alguna temática referente al servicio que no esté abordada?	No	No requiere respuesta
Otra observación y/o comentario		No requiere respuesta