REQ-10653

**RECIBIDO**
*Por Oficina de Partes fecha 11:43 , 24/10/2025*

**FOLIO:34**
**06-10-2025**

**DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA**

**APRUEBA FORMATO TIPO DE BASES DE LICITACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER**

**VISTOS:**

Lo dispuesto en la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, cuyo texto Refundido, Coordinado y Sistematizado fue fijado por el D.F.L. N°1/19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto N°661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el reglamento del citado cuerpo legal; en el Decreto N°792, de 2023, del Ministerio de Hacienda, que designa a la Directora de la Dirección de Compras y Contratación Pública; en la Resolución Exenta N°537-B, de 2024, que deja sin efecto Resolución Exenta N°35-B, de 2024 y aprueba nuevo estatuto interno para la Dirección de Compras y Contratación Pública y sus modificaciones; en la Resolución N°36 de 2024, que determina los montos en unidades tributarias mensuales, a partir de los cuales los actos que se individualizan quedarán sujetos a toma de razón de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, en virtud del artículo 30, letra a), de la Ley N° 19.886, la Dirección de Compras y Contratación Pública tiene, entre otras funciones, el asesorar a los organismos públicos en la planificación y gestión de sus procesos de compra y contrataciones.

2. Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 30, letra q) de la Ley N°19.886 la Dirección de Compras y Contratación Pública tiene facultades para poner a disposición de los organismos del Estado, a través del Sistema de Información, bases y contratos tipo.

3. Que esta Dirección ha estimado necesario elaborar el presente formato tipo de bases administrativas para contratar el SERVICIO DE CONTACT CENTER, atendida la necesidad de los distintos organismos del Estado de contar con aquellos servicios para su normal funcionamiento.

4. Que, por aplicación de lo dispuesto en el artículo 30 letra d) de la Ley N°19.886, en el caso de que algunos de los servicios que son objeto de las presentes base tipo se encuentren en convenio marco, la entidad licitante que desee utilizar las presentes bases tipo, deberá acreditar la existencia de condiciones más ventajosas a las del convenio marco respectivo, en conformidad con el artículo 92 del Decreto Supremo N°661, de 2024, del Ministerio de Hacienda.

   Al respecto, cabe precisar que mediante oficio Nº E370752, de fecha 20 julio de 2023, en su numeral II, literal c, el organismo fiscalizador estableció la obligatoriedad del uso de las bases tipo elaboradas por esta Dirección.

5. Que, para licitar los servicios que están dentro del alcance de estas bases tipo deberán contar con la respectiva autorización en la forma señalada por la Dirección de Presupuestos, cuando corresponda, de acuerdo con lo establecido en la Ley de Presupuestos del Sector Público correspondiente al año en que se inicie el respectivo proceso licitatorio.

6. Que, las presentes bases tipo de licitación sólo podrán ser utilizadas para contrataciones iguales o superiores a 100 UTM.

7. Que, conforme al artículo 31 del Decreto Supremo N°661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, para las contrataciones superiores a 5000 UTM en que se utilicen las presentes bases tipo deberá realizarse el análisis técnico y económico señalado en dicho precepto.

8. Que, se realizó una consulta ciudadana publicada entre el 18 de octubre y 28 de noviembre de 2024, sin que se recibieran respuestas.

**TOMADO DE RAZÓN**
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

9. Que, las presentes bases tipo de licitación se encuentran afectas al trámite de toma de razón, por cuanto se prevé la existencia de contratos que, al momento de ser adjudicados, superarán el umbral definido por la resolución N° 36 de 2024 de la Contraloría General de la República.

**RESUELVO:**

**1. APRUÉBASE** el formato tipo de bases administrativas para la contratación del **SERVICIO DE CONTACT CENTER**, con sus respectivos Anexos, cuyo texto se transcribe a continuación:

**BASES ADMINISTRATIVAS**
**PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER**

## 1. ANTECEDENTES BÁSICOS DE LA ENTIDAD LICITANTE

| | |
|---|---|
| **Razón Social del organismo** | *Ver Anexo A, numeral 1* |
| **Unidad de Compra** | |
| **R.U.T. del organismo** | |
| **Dirección** | |
| **Comuna** | |
| **Región en que se genera la adquisición** | |

## 2. ANTECEDENTES ADMINISTRATIVOS

| | |
|---|---|
| **Nombre de la adquisición** | **SERVICIO DE CONTACT CENTER** |
| **Servicios licitados** | *Ver Anexo B, numeral 2.1.* |
| **Descripción** | El servicio licitado se detalla en la cláusula N° 11 y el Anexo B de las presentes bases. |
| **Tipo de adquisición** | *Ver Anexo A, numeral 2.1* |
| **Tipo de convocatoria** | Abierta. |
| **Moneda o Unidad reajustable** | *Ver Anexo A, numeral 2.1* |
| **Presupuesto disponible o estimado** | *Ver Anexo A, numeral 2.1* |
| **Etapas del Proceso de Apertura** | Una Etapa (Etapa de Apertura Técnica y Etapa de Apertura Económica en una misma instancia). |
| **Opciones de pago** | Transferencia electrónica |
| **Publicidad de las Ofertas Técnicas** | *Ver Anexo A, numeral 2.2.* |

## 3. ETAPAS Y PLAZOS

En general, todos los plazos de días establecidos en las presentes bases serán de días hábiles administrativos, entendiéndose por estos los días comprendidos entre lunes y viernes, ambos inclusive, con excepción de los festivos de carácter nacional, salvo aquellos plazos en los que expresamente se señale que se tratarán de días corridos en atención a disposiciones particulares de plazos.

| | |
|---|---|
| **Fecha de Publicación** | Dentro de 5 días hábiles administrativos contados desde la total tramitación de la resolución que apruebe el llamado de la presente licitación pública, en el portal www.mercadopublico.cl. |
| **Presentación informativa y/o video informativo** | La entidad licitante podrá generar una presentación o video informativo del proceso, en cuyo caso deberá(n) adjuntarse dicho(s) archivo(s) en el ID de la licitación en el Sistema de Información, www.mercadopublico.cl, dentro del plazo definido para la recepción de consultas sobre la licitación que es indicado en la sección a continuación. |



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

| | |
|---|---|
| **Plazo para realizar consultas sobre la licitación** | Los interesados en participar en la presente licitación podrán formular consultas y solicitar aclaraciones a través del sistema www.mercadopublico.cl, dentro de ____ *(Ver Anexo A, numeral 3)* días hábiles administrativos contados desde la publicación del llamado en el Sistema de Información, www.mercadopublico.cl. |
| **Plazo para publicar respuestas a las consultas** | La entidad licitante pondrá las referidas preguntas y sus respuestas en conocimiento de todos los interesados, a través de su publicación en www.mercadopublico.cl, sin indicar el autor de las preguntas, en el plazo de ____ *(Ver Anexo A, numeral 3)* días hábiles administrativos posteriores al vencimiento del plazo para realizar consultas, a las 18:00 horas.<br><br>En caso de que el número de preguntas que se reciba sea superior a:<br>● 100, la entidad licitante podrá aumentar el plazo de publicación de respuestas hasta por 5 días hábiles administrativos;<br>● 500, la entidad licitante podrá aumentar el plazo de publicación de respuestas hasta por 10 días hábiles administrativos;<br>● 1000, la entidad licitante podrá aumentar el plazo de publicación de respuestas hasta por 15 días hábiles administrativos.<br><br>En cualquier caso, la nueva fecha de publicación de respuestas será informada en el portal www.mercadopublico.cl, en el ID de la licitación, sin necesidad de dictar un acto administrativo para tales efectos. |
| **Fecha de cierre para presentar ofertas** | ____ *(Ver Anexo A, numeral 3)* días hábiles administrativos desde el momento de la publicación del llamado, a las 15:15horas. En todo caso, el plazo de cierre para la recepción de ofertas no podrá vencer en días inhábiles ni en un lunes o en un día siguiente a un día inhábil, antes de las 15:00 horas.<br><br>Con el objeto de aumentar la participación de oferentes o en el caso de ocurrir alguna de las hipótesis planteadas en el acápite “Plazo para publicar respuestas a las consultas”, la entidad licitante podrá extender el plazo de cierre por hasta ____ *(Ver Anexo A, numeral 3)* días hábiles administrativos, mediante la emisión del correspondiente acto administrativo exento, el cual deberá publicarse oportunamente en el portal www.mercadopublico.cl.<br><br>Se deja expresa constancia que los plazos indicados en el Anexo A deben cumplir con lo establecido en el artículo 46 del reglamento de la ley 19.886. |
| **Fecha de Apertura de ofertas** | El mismo día en que se produzca el cierre de recepción de ofertas, a las 15:30 horas en el portal www.mercadopublico.cl. |
| **Fecha de Adjudicación** | Dentro de los ____ *(Ver Anexo A, numeral 3)* días hábiles administrativos posteriores a la fecha del acto de apertura de ofertas en el portal www.mercadopublico.cl.<br><br>Si por causas no imputables a la Entidad compradora, las que serán oportunamente informadas, no se puede cumplir con la fecha indicada, la Entidad compradora publicará una nueva fecha en el portal www.mercadopublico.cl en los términos indicados en el artículo 58 del Reglamento de la ley 19.886. |
| **Plazo para Firma de Contrato (si aplica)** | Dentro de 15 días hábiles administrativos posteriores a la fecha de notificación de la resolución de adjudicación totalmente tramitada.<br>Tratándose de licitaciones superiores a 5.000 UTM, la suscripción del contrato deberá efectuarse una vez transcurrido el plazo de diez días hábiles desde la notificación de la resolución de Adjudicación. |
| **Consideraciones respecto de los plazos de la licitación** | La entidad licitante podrá habilitar en el Sistema de Información la opción de extensión automática del plazo de recepción de las ofertas si al momento del cierre hay dos o menos propuestas, lo cual es definido en el **Anexo A**, numeral 3. |



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

## 4. INSTANCIA DE PREGUNTAS Y RESPUESTAS Y MODIFICACIONES A LAS BASES

### 4.1. Preguntas y respuestas

Los interesados en participar en la respectiva licitación podrán formular consultas y solicitar aclaraciones respecto de las bases y sus anexos dentro de los plazos señalados en la cláusula N° 3 “Etapas y plazos” de estas bases.

Las preguntas deberán formularse a través de la plataforma www.mercadopublico.cl, en el ID de la licitación respectiva. La entidad licitante dispondrá las preguntas y sus respuestas para conocimiento de todos los interesados, través de su publicación en www.mercadopublico.cl, sin indicar el autor de las preguntas, dentro del plazo señalado en la cláusula citada.

Las referidas respuestas del foro se entenderán formar parte integral de las presentes bases de licitación y deberán ser aprobadas mediante el correspondiente acto administrativo dictado por la autoridad competente. Dicho acto administrativo se publicará en el Sistema de Información, en el ID de la licitación, en los plazos dispuestos para ello de acuerdo con lo señalado en la cláusula N° 3 de estas bases tipo de licitación.

### 4.2. Modificaciones a las bases

Cualquier modificación que realice la Dirección de Compras y Contratación Pública a las presentes bases requerirá de un acto administrativo fundado.

La entidad licitante que utilice las presentes bases tipo **NO PODRÁ** modificar éstas o el formato de sus anexos; únicamente podrá aclarar su sentido y alcance mediante la instancia de preguntas y respuestas, siempre en estricta observancia de los principios de la contratación pública.

Sin perjuicio de lo anterior, la entidad licitante solo podrá modificar **los datos** que incorpora en los Anexos N$^{os}$ A, B y C, a través de la respectiva modificación de bases, hasta antes del cierre del plazo para ofertar. En este supuesto, la entidad licitante deberá extender el plazo de cierre de conformidad a lo indicado en la cláusula N° 3, de las presentes bases, dando un plazo prudencial a los proponentes para ajustar sus ofertas al cambio efectuado.

## 5. REQUISITOS MÍNIMOS PARA PARTICIPAR

Los oferentes deberán estar **inscritos y hábiles** en el registro de proveedores para poder participar del proceso de licitación.

El oferente, ya sea una persona natural, persona jurídica, chilena o extranjera, o Unión Temporal de Proveedores (UTP), deberá presentar una “Declaración jurada de requisitos para ofertar”, la cual será generada completamente en línea a través de la plataforma www.mercadopublico.cl, en el módulo de presentación de las ofertas. Esta declaración contendrá aquellas inhabilidades reguladas en la Ley N° 19.886 y en su reglamento, en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 211, en la Ley N° 20.393, en la Ley N° 21.595, en sus modificaciones, así como en otros cuerpos normativos, conforme a la legislación vigente, a fin de participar en los procesos licitatorios que se originen con motivo de estas bases tipo de licitación.

En caso de que no se presente la referida declaración, se presente de manera incompleta, o bien, se incumpla uno o más requisitos mínimos para participar de la oferta, se desestimará la propuesta en su totalidad, no será evaluada y será declarada inadmisible.

## 6. ANEXOS E INSTRUCCIONES PARA LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS

| | |
|---|---|
| **Inscripción y habilidad en** | Obligatorio. |



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

| | |
|---|---|
| **Registro de Proveedores** | |
| **Presentar Ofertas por Sistema** | Obligatorio. |
| **Anexos Administrativos** | • **ANEXO N° 1: Formulario de datos del oferente**<br>• **ANEXO N° 2: Declaración jurada de independencia de la oferta.** Las ofertas que no presenten esta declaración debidamente completada serán declaradas **inadmisibles** en su totalidad y no participarán de la evaluación de las ofertas.<br>• **Anexo N° 3: Programa de integridad.** Este anexo deberá ser presentado por el oferente junto a la copia del programa de integridad. En caso de que la oferta sea presentada por una Unión Temporal de Proveedores (UTP), este anexo deberá ser presentado por cada uno de sus integrantes, junto a la copia del programa de integridad de cada uno de estos.<br><br>**DISPOSICIONES ESPECÍFICAS PARA OFERTAS REALIZADAS POR UNIONES TEMPORALES DE PROVEEDORES (UTP):**<br><br>Solo en el caso de que la oferta sea presentada por una unión temporal de proveedores, deberá presentarse **adicionalmente a la documentación ya señalada, y de forma obligatoria,** la siguiente documentación en su totalidad:<br><br>• **Anexo N° 6**: **Declaración para Uniones Temporales de Proveedores:** El representante o apoderado común de la UTP, deberá completar debidamente y adjuntar a la oferta este anexo. En caso de que no presente debidamente este anexo, la oferta efectuada por la UTP será declarada **inadmisible** en su totalidad.<br>• La **escritura pública** o, en caso de adquisiciones inferiores a 1.000 UTM, el instrumento privado, a través del cual se materializó el acuerdo de unión temporal de proveedores, donde se debe establecer la solidaridad entre los integrantes respecto de todas las obligaciones que se generen con la entidad licitante, el nombramiento de un representante o apoderado común con poderes suficientes para representarlos en conjunto. En caso de que, no se presente el documento o este no cumpla con lo dispuesto en el artículo 180 del Reglamento de Ley N°19.886, la oferta será declarada **inadmisible.**<br><br>Los anexos y documentos referidos deben ser ingresados a través del Sistema de Información, www.mercadopublico.cl, en la sección Anexos Administrativos.<br>Los anexos y documentos referidos deben ser ingresados a través del Sistema de Información, www.mercadopublico.cl, en la sección Anexos Administrativos. |
| **Anexos Técnicos** | • **Anexo N° 4: Oferta Técnica.** En caso de que no se presente este anexo o, habiéndose presentado, este no se encuentra debidamente completado, la oferta será declarada **inadmisible** en su totalidad y no participará de la evaluación de ofertas.<br>• **Documento "Propuesta técnica":** Este documento deberá ser presentado por el oferente, según se indica en el Anexo A, numeral 7. Aquellas ofertas que no presenten este documento debidamente firmado, o habiéndose presentado, este no se refiera a la totalidad de los aspectos mínimos a considerar en dicha propuesta técnica —los que son expuestos en la cláusula N° 9.6.1, literal a) de las presentes bases tipo de licitación—, serán declaradas **inadmisibles** en su totalidad y no participarán de la evaluación de las ofertas.<br>• **Currículum vitae del Equipo de Gestión:** Este documento será requerido respecto de cada uno de los integrantes propuestos en el Equipo de Gestión (ver cláusula N° 11.4.1) en su oferta técnica sólo cuando se utilice el criterio técnico de evaluación "Experiencia del |



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

| | |
|---|---|
| | Equipo de Gestión", según lo definido por la entidad licitante en el Anexo A, numeral 7. Se deja constancia de que dicho documento deberá contener las correspondientes referencias laborales que validan la experiencia declarada para el profesional propuesto. La no presentación de este documento, cuando sea requerido según lo ya indicado, respecto de alguno(s) o todos los profesionales propuestos, o que, habiéndose presentado dichos documentos estos no considerasen las referencias laborales que son requeridas, implicará que la oferta en cuestión sea declarada **inadmisible**.<br><br>Los anexos y documentos referidos deben ser ingresados a través del Sistema de Información, www.mercadopublico.cl, en la sección Anexos Técnicos. |
| **Anexos Económicos** | • **Anexo N° 5: Oferta económica.** En caso de no se presente este anexo o habiéndose presentado este no se encuentra debidamente completado, la oferta será declarada **inadmisible** en su totalidad y no participará de la evaluación de ofertas.<br><br>El anexo referido debe ser ingresado a través del Sistema de Información, www.mercadopublico.cl, en la sección Anexos Económicos. |
| **Anexos informativos complementarios y Contrato Tipo de Suministro** | Los siguientes anexos son informativos para el oferente, o bien, complementarios a estas bases de licitación y no corresponden a anexos que se requieran adjuntar para presentar las ofertas en el Sistema de Información:<br>• Anexo A: Anexo complementario de bases tipo de licitación<br>• Anexo B: Requerimientos técnicos mínimos<br>• Anexo C: Acuerdo de nivel de servicio (SLA)<br>• Anexo D: Pauta de evaluación de la propuesta técnica<br>• Anexo E: Contrato tipo de prestación de servicios |
| **OBSERVACIÓN** | Todos los anexos de las presentes bases deberán ser utilizados por el órgano licitante en las respectivas licitaciones que se efectúen utilizando las presentes bases tipo. |

### 6.1. Observaciones

Los anexos arriba singularizados deberán ser suscritos por los oferentes, ya sea por sí mismo, en el caso de que sean personas naturales, o por los representantes legales de éstos o por el apoderado que cuente con facultades suficientes para esta actuación, en el caso de que sean personas jurídicas.

Los oferentes deberán presentar su oferta a través de su cuenta en el Sistema de Información www.mercadopublico.cl. En los anexos que forman parte de la oferta se debe identificar correctamente al proveedor oferente, sea persona natural, persona jurídica, chilena o extranjera o UTP, debiendo existir coincidencia entre los datos de identificación del oferente que consten en la cuenta de usuario del Sistema de Información, por un lado, y los datos de identificación del oferente que consten en los respectivos anexos y documentos de la oferta, por otro. En caso de existir discordancia insalvable de identidad, la respectiva oferta será declarada **inadmisible**.

Las únicas ofertas válidas serán las presentadas a través del portal www.mercadopublico.cl, en la forma en que se solicita en estas bases. No se aceptarán ofertas que se presenten por un medio distinto al establecido en estas bases, a menos que se acredite la indisponibilidad técnica del sistema, de conformidad con el artículo 115, numeral 3 del Reglamento de la Ley N°19.886.

Los oferentes deben constatar que el envío de su oferta a través del portal www.mercadopublico.cl haya sido realizado con éxito, incluyendo el previo ingreso de todos los formularios y anexos requeridos completados de acuerdo con lo establecido en las presentes bases. Asimismo, deben verificar que los archivos que se ingresen contengan efectivamente los anexos solicitados en estas bases.
**Será responsabilidad de los oferentes adoptar las precauciones necesarias para ingresar oportuna y adecuadamente sus ofertas**.
Asimismo, se debe comprobar siempre, luego de que se finalice la última etapa de ingreso de la oferta respectiva, que se produzca el despliegue automático del "Comprobante de Envío de Oferta" que se



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

entrega en dicho Sistema, el cual puede ser impreso o guardado por el proponente para su resguardo. En dicho comprobante será posible visualizar los anexos adjuntos, cuyo contenido es de responsabilidad del oferente.

El hecho de que el oferente haya obtenido el "Comprobante de envío de ofertas" señalado, únicamente acreditará el envío de ésta a través del Sistema, pero en ningún caso certificará la integridad o la completitud de ésta, lo cual será parte de la evaluación respectiva.

En caso de que, antes de la fecha de cierre de la licitación, un proponente edite una oferta ya enviada, deberá asegurarse de enviar nuevamente la oferta una vez haya realizado los ajustes que estime, debiendo descargar un nuevo "Comprobante de envío de oferta".

### 6.1.1. Observaciones respecto de las ofertas presentadas por Uniones Temporales de Proveedores

En el caso de que la oferta sea presentada por una Unión Temporal de Proveedores[1], esta deberá ser integrada exclusivamente por empresas de menor tamaño conforme con la definición establecida en el numeral 14 del artículo 4 del Reglamento de Compras Públicas, sea que se trate de personas naturales o jurídicas. Su constitución se deberá materializar en un acuerdo público o privado, conforme lo señalado en artículo 180 letra d) del Reglamento de Compras Públicas, el cual, deberá ser presentado por el apoderado de la UTP, al momento de ofertar. En caso de que dicho acuerdo no sea presentado en la oportunidad señalada, éste no conste por escritura pública, cuando el monto de la licitación así lo requiera o no de cumplimiento a las formalidades establecidas en la Ley y Reglamento de Compras, la oferta de la UTP será declarada inadmisible. Asimismo, serán declaradas inadmisibles las ofertas de aquellos oferentes que participen simultáneamente de forma individual y como integrante de una UTP, de acuerdo con lo previsto en el artículo 48 del Reglamento de la Ley N°19.886. En el evento que ello acaeciese, se declarará inadmisible tanto la oferta presentada por la persona natural o jurídica en forma individual, como la oferta de la UTP de la que forme parte.

Se deja constancia, que el instrumento que formaliza la unión deberá establecer la solidaridad entre los integrantes respecto de todas las obligaciones que se generen con la Entidad licitante, y el nombramiento de un representante o apoderado, quien deberá ser un integrante de dicha UTP, con poder suficiente para representarla, especialmente, respecto de la presentación y suscripción de los anexos técnicos y económicos.

## 6.2. Veracidad de la oferta y comprobación de lo declarado

Se deja expresa constancia que la entidad licitante podrá comprobar la veracidad de lo declarado por los oferentes en el respectivo proceso licitatorio, por lo que podrá solicitar en todo momento, a los oferentes, mayores antecedentes que permitan respaldar lo declarado con la finalidad de comprobar que la información contenida en su oferta sea verídica. La corroboración de la información podrá ser efectuada a través de los medios disponibles que permitan comprobar ésta de manera objetiva y fehaciente.

Si durante el período de evaluación de ofertas se comprobase que alguna propuesta ha considerado información o antecedentes que resultaron no ser verídicos, ésta será declarada **inadmisible**, en el entendido que esto significa una transgresión a lo dispuesto en el Pacto de Integridad contenido en la cláusula N° 10.14 de estas bases de licitación, sin perjuicio de las acciones legales que pudiesen originarse con ocasión de esta situación.

Debe tenerse presente que faltar a la verdad respecto de lo informado en una declaración jurada puede traducirse en la comisión del delito de perjurio, en virtud de lo dispuesto en el artículo 210 del Código Penal, que dispone que "el que ante la autoridad o sus agentes perjurare o diere falso testimonio en materia que no sea contenciosa, sufrirá las penas de presidio menor en sus grados mínimo a medio y multa de seis a diez unidades tributarias mensuales".

---

[1] Unión Temporal de Proveedores (UTP): Las ofertas de las UTP y su evaluación deberán ceñirse a las disposiciones del artículo 180 al 184 del Reglamento de la Ley N°19.886 y, preferentemente, seguir las recomendaciones de la Directiva N° 22 de la Dirección ChileCompra disponible en https://www.chilecompra.cl/directivas-de-compra



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

## 7. ANTECEDENTES LEGALES PARA PODER SER CONTRATADO

| | | |
|---|---|---|
| **Si el oferente es Persona Natural** | Inscripción (en estado **hábil**) en el Registro de Proveedores. | |
| | **Copia de la cédula de identidad.** | Acreditar en el Registro de Proveedores |
| | **Anexo N° 7: Declaración Jurada para Contratar.** | |
| | **Certificado de antecedentes laborales y previsionales**, emitido por la Dirección del Trabajo, con fecha posterior a la adjudicación. | |
| **Si el oferente no es Persona Natural** | Inscripción (en estado **hábil**) en el Registro de Proveedores. | |
| | **Copia de cédula de identidad del representante legal.** | Acreditar en el Registro de Proveedores |
| | **Certificado de Vigencia del poder del representante legal o del apoderado con poder suficiente,** con una antigüedad no superior a 60 días corridos, contados desde la fecha de notificación de la adjudicación, otorgado por el Conservador de Bienes Raíces correspondiente, Archivo Judicial o, en los casos que resulte procedente, cualquier otro antecedente que acredite la vigencia del poder del representante legal del oferente o del apoderado con poder suficiente, a la época de presentación de la oferta. | |
| | **Certificado de Vigencia de la Sociedad** con una antigüedad no superior a 60 días corridos, contados desde la fecha de notificación de la adjudicación, otorgado por el Conservador de Bienes Raíces correspondiente, Archivo Judicial o, en los casos que resulte procedente, cualquier otro antecedente que acredite la vigencia de la sociedad, a la época de presentación de la oferta. | |
| | **Anexo N° 7: Declaración Jurada para Contratar.** | |
| | **Certificado de antecedentes laborales y previsionales**, emitido por la Dirección del Trabajo, con fecha posterior a la adjudicación. | |
| **Sólo para adjudicatarios UTP:**<br>• Cada integrante de la UTP deberá presentar todos los documentos requeridos en esta cláusula, de conformidad con su condición particular (si se trata de persona natural o no), y en la forma y oportunidad dispuesta para aquello | | |

### 7.1. Observaciones

Los antecedentes legales para poder ser contratado, indicados en esta cláusula, sólo se requerirán respecto del adjudicatario.

Todos los anexos singularizados en esta cláusula, en los casos que proceda, deben ser presentados por el representante legal del adjudicatario o por el apoderado que cuente con facultades suficientes para esta actuación, o por sí mismo en el caso de que sean personas naturales. En el caso de que la oferta adjudicada sea presentada por una Unión Temporal de Proveedores, el apoderado de esta deberá tener poder suficiente para efectuar esta actuación, lo cual deberá constar en los documentos legales que se presenten y que respaldan la constitución de dicha figura, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 180 del Reglamento de la Ley N° 19.886.

Durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá acreditar mediante el **Anexo N°7**, que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores en los últimos dos años. Lo anterior es sin perjuicio de las obligaciones que a este respecto se le exijan al contratista por parte del organismo contratante para proceder a su contratación o la autorización del pago de la cuota correspondiente durante el desarrollo del servicio. Esta declaración deberá entregarse al

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

cumplirse la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de 6 meses. En el caso de una **UTP**, deberá ser entregada por cada integrante de esta.

Si el respectivo proveedor adjudicado no entrega o no acredita en el Registro de Proveedores la totalidad de los antecedentes requeridos para ser contratado o no hace entrega de las respectivas garantías de fiel cumplimiento de contrato al organismo contratante o no se encontrare "hábil" en dicho Registro al momento de suscribir el contrato o le asistiere cualquier impedimento que implique la no suscripción del contrato en el plazo establecido en la cláusula 10.3 de las presentes bases, se considerará que se desiste de la adjudicación, salvo que el incumplimiento de lo señalado en el plazo establecido no fuese imputable al adjudicatario, cobrándose la garantía de seriedad de la oferta, si la hubiere, y facultando a la entidad licitante para readjudicar la licitación, en conformidad con lo establecido en las presentes bases tipo de licitación en la cláusula N° 9.10 "Readjudicación".

## 8. NATURALEZA Y MONTO DE LAS GARANTÍAS

### 8.1. Garantía de Seriedad de la Oferta

#### *8.1.1. Consideraciones generales respecto de la garantía*

De conformidad con el artículo 11 de la Ley N° 19.886, la entidad licitante requerirá, excepcionalmente por razones de interés público y tratándose de licitaciones superiores a las 5.000 UTM, una garantía de seriedad de la oferta, y en dicho caso no excederá el 3% del monto de la licitación.

Cuando proceda, de acuerdo con lo señalado en el párrafo anterior, el oferente deberá presentar junto con su oferta una garantía equivalente al monto que indique la entidad licitante en el **Anexo A,** numeral 4, que permita caucionar la seriedad de la oferta ingresada por éste en el respectivo proceso licitatorio. La entidad licitante deberá establecer expresamente en el Anexo A, el monto, plazo de vigencia mínimo de la garantía de seriedad y si debe expresarse en pesos chilenos, unidades de fomento o en otra moneda o unidad reajustable. Dicha garantía podrá ser presentada mediante uno o varios instrumentos de garantía de la misma naturaleza; en este último caso deberán representar en su conjunto el monto equivalente al total requerido para la caución. Asimismo, el(los) instrumento(s) de garantía podrá(n) ser tomado(s) por el mismo oferente o mediante un tercero a nombre éste; en este último caso, lo señalado deberá dejarse constancia por parte del tercero en el mismo documento de garantía o mediante un documento anexo el que deberá ser adjuntado al momento de presentar la caución según lo indicado en la presente cláusula.

En caso de que el oferente sea una unión temporal de proveedores, la garantía de seriedad de la oferta podrá ser otorgada por cualquiera de los oferentes que forman parte de la UTP, o por un tercero que no forme parte necesariamente de la UTP ya mencionada en los términos y condiciones referidas precedentemente.

Las ofertas que no acompañen la garantía de seriedad de la oferta, cuando ésta sea requerida, en la forma y oportunidad dispuestas en esta cláusula serán declaradas **inadmisibles.** Asimismo, se declarará **inadmisible** la oferta en aquellos casos donde la caución referida sea tomada por un tercero y no pueda relacionarse, dicha garantía, de forma inequívoca con la propuesta presentada por el oferente, ya sea porque, no se indique expresamente en la garantía que dicha caución fue tomada en favor del oferente por parte del tercero o no se adjunte un documento en la oferta que exprese lo señalado.

#### *8.1.2. Disposiciones para la presentación de la garantía de seriedad de la oferta*

Se aceptará cualquier tipo de instrumento de garantía, ya sea en soporte físico o electrónico, que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, pagadera a la vista y con el carácter de irrevocable, y siempre que cumpla con los requisitos dispuestos por el artículo 52 del Reglamento de la Ley N° 19.886. Como ejemplos de garantías, se pueden mencionar los siguientes instrumentos: boleta de garantía, certificado de fianza a la vista, vale vista o póliza de seguro, entre otros. No se aceptarán cheques como instrumento de garantía.

En caso de que la garantía se entregue a través de una póliza de seguro, ésta deberá excluir la cláusula de arbitraje, toda vez que dicha caución debe ser irrevocable, pagadera a la vista y de cobro inmediato.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

Como beneficiario del instrumento debe figurar la razón social y RUT de la entidad licitante, indicado en el **Anexo A**, numeral 1, de las bases.

La garantía deberá cubrir el monto que indique la entidad licitante en el Anexo A, numeral 4, monto que no podrá superar el 3% del monto total disponible o estimado para la licitación.

El instrumento deberá incluir la glosa indicada en el **Anexo A**, numeral 4, de estas bases, que señala que dicha caución se otorga para garantizar la seriedad de la oferta, singularizando el respectivo proceso de compra. En caso de que el instrumento no permita la inclusión de la glosa señalada, el oferente deberá dar cumplimiento a la incorporación de ésta en forma manuscrita en el mismo instrumento, o bien, mediante un documento anexo a la garantía.

La garantía deberá tener como vigencia mínima desde la presentación de la oferta hasta la suscripción del contrato entre el respectivo órgano público comprador y el proveedor adjudicado, plazo que deberá ser definido por la entidad licitante en el **Anexo A, numeral 4,** considerando los tiempos del proceso licitatorio. Si se lleva a cabo una readjudicación este plazo se extenderá hasta la celebración efectiva del respectivo contrato. Será responsabilidad del oferente, en caso de que desee continuar participando del proceso de contratación respectivo, mantener vigente la garantía, debiendo reemplazarla si, por razones sobrevinientes a su presentación, deja de cubrir la vigencia mínima exigida en esta cláusula, como, por ejemplo, ampliación de fecha de cierre de la licitación o del proceso de evaluación. La fecha mínima de vencimiento de la garantía, calculada a partir de lo indicado precedentemente, deberá ser señalada por la entidad licitante en la ficha de licitación en la sección correspondiente a las garantías del proceso licitatorio.

### *8.1.3. Forma y oportunidad de entrega la garantía de seriedad de la oferta*

La garantía deberá ser entregada en la dirección de la entidad licitante indicada en el Anexo A, numeral 4, dentro del plazo para presentación de ofertas, si fuera en soporte de papel, y en el horario de atención a los oferentes que allí se indique.

Si la garantía fuera emitida en soporte electrónico, esta deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre Documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma, debiendo presentarse en el ID del proceso licitatorio publicado en el Sistema de Información portal, www.mercadopublico.cl, junto con su oferta, o en su defecto, enviar a través del correo electrónico que señale la entidad licitante en el Anexo A, numeral 4, dentro del plazo antes indicado.

### *8.1.4. Forma y oportunidad de restitución de la garantía de seriedad de la oferta*

Tratándose del proveedor adjudicado, la restitución de esta garantía será realizada una vez que se haya suscrito el contrato entre las partes.

La devolución de las garantías de seriedad a aquellos oferentes cuyas propuestas hayan sido declaradas inadmisibles o desestimada se efectuará dentro del plazo de 10 días contados desde la notificación de la resolución que dé cuenta de la inadmisibilidad, de la preselección de los oferentes o la adjudicación. En este caso, las garantías podrán ser retiradas a contar del día hábil siguiente de dicha notificación en el sistema de información, en la dirección de la entidad licitante, indicada en el **Anexo A**, numeral 4.

Al contemplar las presentes bases la posibilidad de readjudicar a aquellas ofertas que le sigan en puntaje a la oferta originalmente adjudicada en caso de que el proveedor adjudicado se desistiera de celebrar el respectivo contrato, en virtud de lo establecido en el artículo 53 del Reglamento de la Ley N° 19.886, la devolución de las garantías de seriedad de aquellos oferentes que no hayan sido adjudicados, se realizará en el plazo de 40 días hábiles administrativos contados desde la publicación del acto administrativo que adjudica.

### *8.1.5. Ejecución de la garantía de seriedad de la oferta*

Esta garantía se otorgará para caucionar la seriedad de la oferta, pudiendo ser ejecutada unilateralmente, por vía administrativa, por la entidad licitante, siempre que los incumplimientos sean imputables al proveedor, en los siguientes casos:

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

a. Por no suscripción del contrato definitivo por parte del proveedor adjudicado;
b. Por la no entrega de los antecedentes requeridos para la elaboración del contrato, de acuerdo con las presentes bases, en el caso del proveedor adjudicado;
c. Por el desistimiento de la oferta dentro de su plazo de validez establecido en las bases;
d. Por la no presentación oportuna de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, en el caso del proveedor adjudicado;
e. Por la vulneración del Pacto de Integridad establecido en estas Bases de Licitación.

### 8.2. Garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato

Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato en las contrataciones iguales o superiores a 1.000 UTM, el adjudicatario deberá presentar una o más garantías de la misma naturaleza, cuyo monto total deberá ser equivalente al 5% del precio final neto ofertado por el adjudicatario según lo indicado en el Anexo A, numeral 5. En los casos en los cuales el monto de la contratación sea inferior a 1.000 UTM, no será exigida esta caución, salvo que el organismo contratante considere pertinente exigir dicha garantía en virtud del riesgo involucrado en la contratación, lo que deberá justificarse en el Anexo A, numeral 5; lo anterior, en virtud de lo establecido en el artículo 11 de la Ley N°19.886.

#### *8.2.1. Disposiciones para la presentación de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato*

Se aceptará cualquier tipo de instrumento de garantía, ya sea en soporte físico o electrónico, que asegure su cobro de manera rápida y efectiva, pagadera a la vista y con el carácter de irrevocable, y siempre que cumpla con los requisitos dispuestos por el artículo 121 del Reglamento de la Ley N° 19.886. Como ejemplos de garantías se pueden mencionar los siguientes instrumentos: Boleta de Garantía, Certificado de Fianza a la Vista, Vale Vista o Póliza de Seguro, entre otros. No se aceptarán cheques como instrumento de garantía.

En caso de que la garantía se entregue a través de una póliza de seguro, ésta deberá cumplir con lo siguiente:

- Debe excluir cláusula de arbitraje, toda vez que debe ser irrevocable, pagadera a la vista y de cobro inmediato.
- Debe establecer que se hará efectiva en caso de multas aplicadas al contratista.
- Debe incluir el pago de remuneraciones y cotizaciones de salud y previsionales de los trabajadores del contratista.

La garantía deberá cubrir el monto equivalente al porcentaje indicado en el **Anexo A**, **numeral 5**, esto es, al 5% del precio final neto ofertado por el adjudicatario, a menos que sea declarada por la entidad licitante como oferta temeraria o se considere una contratación riesgosa, o bien, existan disposiciones legales particulares. En estos casos de excepción, la entidad deberá justificar la circunstancia habilitante para aumentar el valor de la garantía, en el Anexo A, numeral 5, de estas bases, y/o en la resolución que apruebe el respectivo contrato, según corresponda.

Se entenderá que la oferta es temeraria cuando el precio de la oferta presentada por un oferente sea menor al 50% del precio presentado por el oferente que le sigue y se verifique por la entidad licitante que los costos de dicha oferta son inconsistentes económicamente.

El instrumento deberá incluir una glosa que señale que se otorga para garantizar el fiel cumplimiento del contrato, singularizando el respectivo proceso de compra. En caso de que el instrumento no permita la inclusión de la glosa señalada, el oferente deberá dar cumplimiento a la incorporación de ésta en forma manuscrita en el mismo instrumento, o bien, mediante un documento anexo a la garantía. La glosa se encuentra previamente señalada en el **Anexo A**, **numeral 5** de estas bases.

El adjudicatario podrá constituir la garantía en uno o más instrumentos financieros de la misma naturaleza que, en su conjunto, representen el monto o porcentaje por caucionar.

Dicha garantía podrá ser tomada por el adjudicatario por sí mismo o mediante un tercero a nombre éste; en este último caso, lo señalado deberá quedar explicitado por parte del tercero en el mismo documento de

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

garantía o mediante un documento anexo el que deberá ser adjuntado al momento de presentar la caución dentro del plazo señalado precedentemente en esta cláusula.

La garantía deberá tener una vigencia mínima de 60 días hábiles administrativos después de la finalización del contrato. Será responsabilidad del adjudicatario mantener vigente la garantía de fiel cumplimiento, al menos hasta 60 días hábiles administrativos después de la finalización del contrato. Mientras se encuentre vigente el contrato, las reposiciones que procedan producto de la ejecución de esta caución, así como las renovaciones de esta garantía serán de exclusiva responsabilidad del proveedor.

Como beneficiario del instrumento debe figurar la razón social y RUT de la entidad licitante, indicado en la cláusula N° 1 de las bases.

La garantía deberá ser entregada en la dirección de la entidad licitante indicada en el **Anexo A**, numeral 5, dentro de los 10 días hábiles administrativos contados desde la notificación de la adjudicación, si fuera emitida en soporte de papel, en el horario de atención a los proveedores, debidamente informado por la entidad licitante en dicho Anexo. Si la garantía fuera emitida en soporte electrónico, ésta se deberá enviar a través del correo electrónico señalado por la entidad licitante en el mismo anexo, dentro del plazo antes indicado.

De ser adjudicada una oferta riesgosa o temeraria, la entidad licitante deberá solicitar al proveedor o contratista el aumento de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento. El monto de esta garantía será del 5% neto del valor resultante entre la diferencia entre el precio de este oferente y el precio ofertado por el que le siga en su calificación económica.

#### *8.2.2. Ejecución, reposición y restitución de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato*

En caso de cobro de esta garantía, derivado del incumplimiento imputable de las obligaciones contractuales del adjudicatario indicadas en las presentes bases, éste deberá reponer la garantía por igual monto y por el mismo plazo de vigencia que la que reemplaza en un plazo de 10 días hábiles administrativos, contados desde la notificación del acto administrativo que aplica la multa.

En caso de no reponer dicha garantía en el plazo indicado anteriormente, se procederá en conformidad con lo establecido en la cláusula N° 10.9.3 “Término anticipado de contrato” de estas bases, en su numeral 10.

La restitución de esta garantía será realizada sin la aplicación de reajustes ni intereses, una vez que se haya cumplido su fecha de vencimiento, en los términos indicados en el punto 8.2.2 de las presentes bases, y su retiro será obligación y responsabilidad exclusiva del contratado.

Finalmente, cabe señalar que toda clase de garantías o cauciones que se constituyan en el contexto de esta cláusula, se enmarcan de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 11 de la Ley N° 19.886, a partir de lo cual se asegurará el fiel y oportuno cumplimiento del contrato, el pago de las obligaciones laborales y sociales con los trabajadores de los contratantes, y permanecerán vigentes hasta 60 días hábiles administrativos después de culminado el contrato. Asimismo, con cargo a estas mismas cauciones podrán hacerse efectivas las multas y demás sanciones que afecten a los contratistas adjudicados.

### 8.3. Garantías por anticipo

De conformidad con lo establecido en el artículo 11 de la Ley N° 19.886, se dispone la posibilidad de que puedan efectuarse anticipos de recursos por parte de la entidad contratante, si así fuere necesario, para el adecuado cumplimiento de las obligaciones del contrato. Lo anterior, se encuentra señalado en la cláusula N° 10.12.3 de las bases tipo de licitación.

Los anticipos de recursos por parte del organismo contratante, en caso de permitirse según lo indicado precedentemente, sólo se realizarán contra presentación de una garantía por anticipo, la cual deberá estar extendida por el 100% de los recursos que sean anticipados. Dicha garantía deberá atenerse a las disposiciones y regulaciones comprendidas para la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato, las cuales se encuentran descritas en la cláusula N° 8.2 de estas bases de licitación, con salvedad de la



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

glosa, debiéndose utilizar la siguiente expresión en el instrumento de garantía: “Para garantizar la totalidad de los recursos anticipados en virtud del contrato derivado de la licitación ID _____ (ID de licitación que corresponda)".

Si existiere más de un hito de pago que se requiera garantizar, la garantía podrá entregarse en uno o más instrumentos, cuyos montos irán en la proporción del valor de cada hito de pago.

La devolución de la correspondiente garantía por anticipo se efectuará dentro del plazo de 10 días hábiles administrativos contados desde la recepción conforme por parte de la entidad contratante de los productos y/o servicios que el proveedor haya entregado con cargo al respectivo anticipo.

## 9. EVALUACIÓN Y ADJUDICACIÓN DE LAS OFERTAS

### 9.1. Comisión evaluadora

La apertura y evaluación de las ofertas será realizada según lo establecido en las presentes bases de licitación por una comisión constituida para tal efecto, que estará compuesta por al menos tres funcionarios públicos, internos o externos, del organismo de la Administración del Estado respectivo o, en su caso, de tres trabajadores de las entidades que no se rijan por las reglas estatutaria, de manera de garantizar la imparcialidad y competencia entre los oferentes. Los integrantes de la Comisión deberán ser designados por resolución o acto administrativo del Jefe de Servicio o quien tenga delegada la facultad para estos efectos o por la autoridad competente, según corresponda. Sin embargo, la entidad licitante podrá aumentar dicho número a través del **Anexo A**, numeral 6 de estas bases.

Excepcionalmente, y de manera fundada, algunos de los integrantes de la Comisión designados por la entidad licitante, podrán ser personas ajenas a la entidad licitante, aunque siempre en número inferior a los funcionarios públicos o en su caso trabajadores de las entidades que no se rijan por las reglas estatutaria que integran dicha comisión, lo que será definido por la entidad licitante en el **Anexo A**, numeral 6.

#### *9.1.1. Consideraciones relativas a la Comisión Evaluadora:*

La designación de la comisión evaluadora se publicará oportunamente en el Sistema de Información www.mercadopublico.cl y sus integrantes se registrarán en el sistema de la ley N° 20.730, que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios.

Los miembros de la Comisión Evaluadora no podrán:
Tener contactos con los oferentes, en los términos dispuestos en el artículo 35 ter de la ley N° 19.886.
Aceptar solicitudes de reunión, de parte de terceros, sobre asuntos vinculados directa o indirectamente con esta licitación, mientras integren la Comisión Evaluadora.
Aceptar donativos de parte de terceros. Entiéndase como terceros, entre otros, a las empresas que prestan servicios de asesoría, o bien, sociedades consultoras, asociaciones, gremios o corporaciones.

En efecto, no podrán tener conflictos de intereses con los oferentes, debiendo cumplir con las exigencias y requisitos establecidos en la ley y el presente Reglamento.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 35 nonies de la Ley N° 19.886, los miembros de la Comisión Evaluadora, una vez designados, deberán suscribir una declaración jurada en la que manifiesten, expresamente, la ausencia de conflictos de intereses con aquellos oferentes que participen en el proceso de licitación, obligándose, además, a guardar la confidencialidad respecto del proceso de licitación.

Asimismo, y en virtud de lo preceptuado en el artículo referido en el párrafo anterior, toda persona contratada a honorarios que participe de las funciones de calificación o evaluación en el presente proceso licitatorio tendrá la calidad de agente público, encontrándose sujeto a responsabilidad administrativa en el desempeño de ellas, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que corresponda.

Se deja constancia de que son motivos de abstención, aquellas situaciones contempladas en el **artículo 35 quinquies de la Ley N° 19.886**. Por consiguiente, no podrán tener participación, en comisiones evaluadoras o intervenir en el procedimiento de contratación pública o ejecución contractual en los que puedan tener



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

interés, aquellas autoridades y funcionarios, independientemente de su calidad jurídica, que se encuentren en los casos puntualizados por la norma indicada.

En virtud de los principios de probidad administrativa y de abstención, los artículos 35 quinquies de la Ley N°19.886, 62 N°6 de la Ley N°18.575 y 12 de la Ley N°19.880, en el evento que un conflicto de intereses se hiciese patente con posterioridad a la apertura de las ofertas, el integrante afectado por dicho conflicto deberá abstenerse de participar en la comisión, debiendo poner en conocimiento de su superior jerárquico la circunstancia que le restaría imparcialidad. En dicho evento, el integrante que se hubiese aceptado su abstención deberá ser reemplazado por otro idóneo, mediante acto administrativo debidamente tramitado.

La comisión evaluadora emitirá un informe de evaluación de ofertas, proponiendo al Jefe de Servicio de la entidad licitante, o a quien corresponda la decisión si estuviera delegada, la adjudicación, de acuerdo con los criterios de evaluación contenidos en las presentes bases de licitación y en virtud del proceso de evaluación descrito a continuación.

### *9.1.2. Procedimiento de evaluación de las ofertas*

En el procedimiento de evaluación, una vez realizada la apertura electrónica de las ofertas, se verificará lo siguiente:

- Que las ofertas presentadas cumplan con el envío de los anexos requeridos según las instrucciones de presentación de la oferta establecidas en las presentes bases.
- Que cumplan con los requerimientos técnicos, administrativos y económicos y las demás condiciones exigidas en estas mismas bases y sus anexos.

Para efectos del proceso de evaluación, la Comisión Evaluadora que haya sido nombrada deberá:

- Redactar las respectivas actas e informes técnicos y económicos, según corresponda, en las que se consignará el detalle de las evaluaciones y los acontecimientos acaecidos y los resultados de éstas.
- Analizar las ofertas recibidas y asignar los puntajes respectivos en cada caso, teniendo en consideración el cumplimiento de lo estipulado en estas Bases de Licitación y el Proceso de Evaluación de las Ofertas.
- Proponer la inadmisibilidad de las ofertas que no cumplan con los requisitos establecidos en las bases.
- Proponer la declaración de inadmisibilidad de una o más ofertas cuando se presenten en un procedimiento de contratación, ofertas simultáneas respecto de un mismo bien o servicio por parte de empresas pertenecientes al mismo grupo empresarial o relacionadas entre sí. En este caso, se considerará para efectos de la evaluación de la licitación, sólo la oferta más conveniente, según lo establecido en las presentes bases, presentada por el grupo empresarial o las relacionadas entre sí, y declarará inadmisibles las demás.
- Proponer la deserción del proceso licitatorio, en caso de que no se presenten ofertas admisibles o éstas no sean convenientes a los intereses de la institución.
- Proponer la adjudicación.

Durante el proceso de evaluación la comisión podría requerir aclaraciones a los oferentes respecto de errores formales en sus respectivas propuestas o solicitar antecedentes omitidos, en los términos del artículo 56 del Reglamento de la Ley N°19.886, y de acuerdo con lo descrito en las cláusulas N° 9.3 y 9.4 de las presentes bases tipo de licitación. Al ejercer esta facultad, la comisión evaluadora no podrá propiciar que los oferentes alteren la esencia de sus ofertas, ni violar los principios de igualdad entre los oferentes y sujeción estricta a las bases de licitación.

Si, por motivos de fuerza mayor o caso fortuito, no se pudiere realizar la apertura electrónica de las ofertas, oportunamente ingresadas, la entidad licitante podrá fijar nueva fecha y hora para la realización.

## 9.2. De la oferta y consideraciones generales



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

a. El oferente deberá presentar una sola propuesta, entendiendo una propuesta como la presentación, por parte de éste, de los antecedentes requeridos en la cláusula N° 6, la que deberá estar debidamente caucionada, si procede, y que será evaluada según lo establecido en las presentes bases de licitación. Con todo, si el oferente ingresara más de una oferta sólo se aceptará la oferta más económica. En caso de que resulte un empate, se aceptará la oferta que se ingresó en último lugar.
b. Se exigirá el cumplimiento de los requerimientos establecidos en la cláusula N°6 de las presentes bases tipo de licitación. Aquellas ofertas que no fueran presentadas a través del portal, en los términos solicitados, quedarán marginadas de la propuesta y no serán consideradas en la evaluación. Lo anterior, sin perjuicio de que concurra y se acredite algunas de las causales de excepción establecidas en el artículo 115 del Reglamento de la Ley N°19.886.
c. La entidad licitante declarará inadmisible cualquiera de las ofertas presentadas que no cumplan los requisitos o condiciones establecidos en las presentes bases, sin perjuicio de la facultad de la entidad licitante de solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, si procede, de acuerdo con lo establecido en la normativa de compras públicas en el artículo 56, del Reglamento de la Ley N°19.886.
d. Los documentos solicitados por la entidad licitante deben estar vigentes a la fecha de cierre de la presentación de las ofertas indicado en la cláusula N° 3 de las presentes bases y ser presentados como copias simples, legibles y firmadas —en caso de ser requerido— por el representante legal de la empresa o persona natural o quien tenga el poder para ello. Sin perjuicio de ello, la entidad licitante podrá verificar la veracidad de la información entregada por el proveedor, a través de medios oficiales. Será suficiente los antecedentes que se encuentren en el Registro de Proveedores, en la medida que se haya dado cumplimiento a las normas de actualización de documentos que establece dicho registro.
e. Será de exclusiva responsabilidad del oferente ingresar la oferta de conformidad con lo establecido en estas bases tipo de licitación, en los plazos y condiciones establecidas para tales efectos. Asimismo, la sola presentación de la oferta implica la aceptación irrestricta de la totalidad de las cláusulas, obligaciones y términos dispuestos en este proceso licitatorio a través de estas bases y el respectivo contrato.

### 9.3. Subsanación de errores u omisiones formales

Una vez realizada la apertura electrónica de las ofertas, la entidad licitante podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, y se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes, a través del Sistema de Información www.mercadopublico.cl.

Para dicha subsanación se otorgará un plazo fatal de 48 horas corridas, contados desde su comunicación al oferente por parte de la entidad licitante, la que se informará a través del Sistema de información www.mercadopublico.cl. La responsabilidad de revisar oportunamente dicho sistema durante el período de evaluación recae exclusivamente en los respectivos oferentes.

### 9.4. Solicitud de certificaciones o antecedentes omitidos

La entidad licitante tiene la facultad de permitir la presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el período de evaluación. Tratándose de certificaciones o antecedentes incompletos se entenderán como no presentados oportunamente y podrá aplicarse lo dispuesto en esta cláusula. No obstante, lo anterior, no se aceptarán certificados que se encuentren en “trámite” o “no vigentes”.

Para dichas presentaciones de certificaciones o antecedentes se otorgará un plazo fatal de 48 horas corridas, contados desde su comunicación al oferente por parte de la entidad licitante, la que se informará a través del Sistema de información www.mercadopublico.cl. La responsabilidad de revisar oportunamente dicho sistema durante el período de evaluación recae exclusivamente en los respectivos oferentes.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

## 9.5. Inadmisibilidad de las ofertas y declaración de desierta de la licitación

La entidad licitante declarará inadmisible las ofertas presentadas, mediante acto administrativo fundado, las ofertas que no cumplan los requisitos o condiciones establecidos en las presentes bases de licitación, y aquellas que correspondan a personas relacionadas u oferentes que forman parte de un mismo grupo empresarial y que no son la oferta más conveniente, en virtud de lo dispuesto en el artículo 9° de la Ley N°19.886. Lo anterior sin perjuicio de la facultad para solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones formales de acuerdo con lo establecido en las presentes bases.

Para efectos de seleccionar la oferta más conveniente se optará por aquella que cuente con un mayor puntaje total. En caso de existir dos ofertas o más ofertas con el mismo puntaje total, de proveedores pertenecientes al mismo grupo empresarial o relacionados entre sí, se determinará cuál es la oferta más conveniente de acuerdo con los criterios de desempate indicados en la cláusula 9.7 de las presentes bases, según el orden de prelación de dichos criterios establecido por la entidad licitante.

La entidad licitante deberá, mediante acto administrativo fundado, declarar desierta la licitación cuando no se presenten ofertas o cuando éstas no resulten convenientes a sus intereses.

Asimismo, la entidad licitante, mediante acto administrativo fundado, podrá declarar inadmisible una o más ofertas, si determina que se trata de ofertas riesgosas o temerarias, por cuanto el precio ofertado está significativamente por debajo del promedio de las otras propuestas o de los precios de mercado, sin justificar documentadamente en las especificaciones técnicas cómo se cumplirán los requisitos del contrato, o cuando el precio de la oferta presentada por un oferente sea menor al 50% del precio presentado por el oferente que le sigue y se verifique por la entidad licitante que los costos de dicha oferta son inconsistentes económicamente.

Se considerará que la justificación presentada por el proveedor no es suficiente si está incompleta, si está basada en suposiciones o prácticas inadecuadas desde una perspectiva técnica o económica, o que el precio compromete el cumplimiento del contrato. Asimismo, las ofertas serán rechazadas si el precio ofertado es resultado del incumplimiento de normativas sociales, laborales y medioambientales o conductas que vulneran la libre competencia.

Para declarar la inadmisibilidad por ofertas temerarias o riesgosas, la entidad licitante deberá previamente analizar la viabilidad de la oferta de acuerdo con lo señalado a continuación:

a) La Comisión deberá solicitar, a través del Sistema de Información, al o los proveedores que, en un plazo de tres días hábiles, acompañen antecedentes que justifiquen detalladamente los precios, costos o cualquier parámetro por el cual han definido la oferta. Esto incluye demostrar factores como ahorros e innovaciones técnicas en su productividad, condiciones excepcionalmente favorables y/o subsidios.

b) La Comisión o la persona evaluadora analizará la información y documentos acompañados por el proveedor y deberá, en un plazo de cinco días hábiles, evacuar su informe, junto a la propuesta de adjudicación, señalando si propone adjudicar la oferta o declararla inadmisible.

De ser adjudicada la oferta, la entidad licitante deberá solicitar al proveedor el aumento de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento. El monto de esta garantía deberá corresponder al cinco por ciento neto del valor resultante de la diferencia entre el precio de este oferente y el precio ofertado por el que le siga en su calificación económica.

Asimismo, serán declaradas **inadmisibles** las ofertas de aquellos oferentes que participen simultáneamente de forma individual y como integrante de una UTP, de acuerdo con lo previsto en el **artículo 48 del Reglamento de la Ley N°19.886**.

## 9.6. Criterios de evaluación y procedimiento de evaluación de las ofertas

Se realizará en primera instancia la verificación del cumplimiento de los requerimientos mínimos de los servicios licitados a los que deben ajustarse las respectivas ofertas ingresadas por los interesados, de



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

conformidad con lo dispuesto en estas bases de licitación, para posteriormente ser sometidos al proceso de evaluación de ofertas, cuando éstas hayan dado cumplimiento cabal a dichos requerimientos mínimos, siendo, por tanto, declaradas admisibles.

Finalmente, se declararán inadmisibles las ofertas de los proveedores que hayan ofertado a la licitación y que pertenezcan a un mismo grupo empresarial o sean personas relacionadas, siendo evaluada solamente la oferta que se determine como la más conveniente, según lo dispuesto en la **cláusula 9.5** de las bases de licitación.

### *9.6.1. Criterios de evaluación*

Sólo serán consideradas en el proceso de evaluación de las ofertas las propuestas que fueron declaradas *admisibles*, esto es, que hayan cumplido con los requerimientos dispuestos en estas bases de licitación para declarar la admisibilidad de las ofertas y, por ende, procede su evaluación.

La evaluación de las ofertas que resultaron admisibles se realizará en una etapa, considerando los siguientes criterios de evaluación de acuerdo con las ponderaciones que a continuación se indican.

La entidad requirente podrá considerar todos o algunos de los siguientes criterios de evaluación, siendo obligatorios de utilizar los criterios "Propuesta técnica", "Condiciones de empleo y remuneración" "Programa de integridad" y "Precio".

| Clasificación criterio | Criterio | Subcriterio de evaluación | % Subcriterio | % Total |
|---|---|---|---|---|
| **Criterio Técnico** | Propuesta técnica (**OBLIGATORIO**) | - | Ver Anexo A, numeral 7 | |
| | Experiencia del oferente y calidad de servicio | Cartera de clientes | | |
| | | Satisfacción de clientes | | |
| | Experiencia del equipo de proyecto | Experiencia del Jefe de proyecto | | |
| | | Experiencia del Equipo de gestión | | |
| **Criterio Administrativo** | Cumplimiento de requisitos formales | - | | |
| | Condiciones de empleo y remuneración (**OBLIGATORIO**) | Convenios colectivos del oferente con organizaciones gremiales representantes de sus trabajadores | | |
| | | Condiciones de empleo | | |
| | | Condiciones de remuneración | | |
| | Programa de integridad (**OBLIGATORIO**) | - | | |
| | Implementación de políticas de inclusividad | - | | |
| **Criterio Económico** | Precio (**OBLIGATORIO**) | - | | |

El **puntaje final de la oferta** se calculará de acuerdo con lo indicado en la cláusula N° 9.6.2 de estas bases.

### *a. Criterio Técnico: Propuesta técnica*

Para este criterio técnico de evaluación, el proveedor deberá presentar, junto con su oferta, un documento de "Propuesta técnica", de formato libre, so pena de que la oferta sea declarada **inadmisible** en su totalidad en caso de que no se acompañe, en ésta, dicho documento.



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

La propuesta técnica presentada por el oferente deberá reflejar el cumplimiento de todos los requerimientos descritos en estas bases tipo de licitación y sus anexos y deberá ajustarse, especialmente, a las disposiciones del servicio por contratar que son señaladas en la cláusula N° 11.

Adicionalmente, la propuesta técnica deberá considerar de forma **obligatoria**, otros aspectos importantes para la implementación y prestación del servicio, los cuales son:

i) Descripción detallada de la tecnología propuesta.
ii) Las actividades y tareas para el desarrollo e implementación para el óptimo funcionamiento del servicio.
iii) Planificación de la implementación del servicio (carta Gantt) y,
iv) Planes de contingencia del servicio.

En caso de que la propuesta técnica no se ajuste a lo anteriormente señalado, la oferta será declarada **inadmisible** en su totalidad. Asimismo, si el oferente no completa alguno(s) de los puntos señalados en el párrafo precedente, se entenderá que la propuesta técnica no ha sido presentada debidamente y, por ende, la oferta será declarada **inadmisible** en su totalidad.

Asimismo, el oferente deberá abordar, en su propuesta técnica, todos los aspectos evaluables de la propuesta técnica que defina la entidad licitante, los que están referidos específicamente a los siguientes ítems:

i) Tecnología para la distribución de llamadas (PBX, por sus siglas en inglés),
ii) Sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR, por sus siglas en inglés),
iii) Reportería y monitoreo,
iv) Infraestructura/oficinas,
v) Servicios de Robotización y/o inteligencia artificial

Es importante recalcar que el oferente deberá entregar todos los antecedentes que permitan respaldar efectivamente lo señalado en su propuesta técnica. En virtud de lo anterior, la entidad licitante definirá mediante el Anexo A, numeral 7.1, qué aspectos de los señalados anteriormente evaluará de la propuesta técnica, así como las ponderaciones que tendrán los puntajes obtenidos en éstos para la determinación del puntaje final de la propuesta, debiendo respetar aquellos aspectos que sean obligatorios.

Si la propuesta técnica cumple con los aspectos obligatorios anteriormente descritos y da cumplimiento a los requerimientos mínimos definidos para la prestación del servicio, entonces ésta será evaluada de acuerdo con lo que se establece a continuación:

a. Para dicha evaluación, se tendrá en consideración la pauta de evaluación contenida en el Anexo D, la cual recoge los diferentes estados de cumplimiento, en el aspecto evaluado, de acuerdo con la solución propuesta y el nivel de detalle entregado por el oferente para ésta.
b. Posteriormente, se asignará puntaje de conformidad con lo indicado en la tabla de puntajes contenida en el Anexo A, numeral 7.1. Esto se realizará por cada uno de los aspectos evaluables de la propuesta técnica de acuerdo con el grado de cumplimiento observado según lo señalado en el numeral anterior.

Finalmente, el puntaje total de la propuesta técnica será el valor resultante, aproximado a un máximo de dos decimales, correspondiente a la *suma de los puntajes ponderados obtenidos por el oferente en los aspectos que fueron efectivamente evaluados* de acuerdo con lo requerido por la entidad licitante en el Anexo A, numeral 7.1 de las bases tipo de licitación, lo que se traduce en la siguiente fórmula:

$$PTJE\ Propuesta\ técnica = Factor_i \cdot Puntaje_{\ i} + \ \ldots + Factor_n \cdot Puntaje_n$$

Donde:

- $Factor_i$: corresponde al factor de ponderación definido por la entidad licitante para el aspecto evaluado $i$,
- $Puntaje_i$: corresponde al puntaje obtenido por el oferente en el aspecto evaluado $i$, y,
- $n$: corresponde al total de aspectos a evaluar que definió la entidad licitante.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

***Procedencia de visita en terreno a instalaciones del oferente***

En caso de que se considere la evaluación del aspecto "Infraestructura/Oficinas" en la propuesta técnica, la comisión evaluadora podrá realizar, durante el período de evaluación de las ofertas, una visita en terreno a las dependencias donde se prestarán los servicios —previa coordinación con los oferentes—, si así lo estimase pertinente, con la finalidad de verificar lo señalado en la propuesta técnica y en función de lo cual asignar los puntajes que correspondan de acuerdo con lo establecido en esta cláusula en atención a la pauta de evaluación contenida en el Anexo D de estas bases tipo de licitación. Esta actividad deberá quedar expresamente consignada en el informe de evaluación de las ofertas que emita la Comisión, considerando al menos la información respecto del día y hora de la visita y la dirección en donde se realizó la visita en terreno.

*b.* ***Criterio Técnico: Experiencia del oferente y calidad de servicio***

La evaluación de este criterio se realizará en función de la experiencia que posea el oferente en el rubro, expresado mediante la cartera de clientes que posee el oferente en las temáticas asociadas a los servicios licitados, y la satisfacción de dichos clientes en cuanto a los servicios prestados por el oferente de esta licitación.

De acuerdo con lo anterior, el puntaje en este criterio será calculado en función de la siguiente fórmula:

$$___\% \; x \; Ptje. Satisfacción \; Clientes$$

Los porcentajes de ponderación de cada subcriterio de evaluación se señalan en el **Anexo A**, numeral 7.2.

- ***Consideraciones del criterio técnico:***

En caso de considerarse este criterio de evaluación, **el oferente deberá completar la Tabla N° 1 del Anexo N° 4**, con la información requerida respecto de los servicios prestados por éste relacionados con el objeto de la licitación, así como señalar cada uno de los datos requeridos en dicha tabla, referencias incluidas (en el caso de las referencias, el oferente podrá indicar el correo electrónico y/o el teléfono de contacto del cliente). Se deja constancia de que sólo serán considerados aquellos servicios declarados en la Tabla N° 1 del Anexo N° 4, que se traten de experiencias válidas, esto es, aquellas experiencias que cumplan con lo siguiente:

a. Que se condigan con el servicio licitado en este proceso concursal (servicios de contact center);
b. Que consideren las referencias y datos de contacto de los clientes respectivos (en el caso de los datos de contacto se podrá indicar correo electrónico y/o teléfono), los cuales deberán ser indicados en la sección dispuesta para ello. Se entenderá exclusivamente como "cliente" a aquellas personas que hayan recibido directamente el servicio de Contact Center prestado por el oferente, tales como, jefes de mesas de ayuda o Contact Center, gerente de servicio, entre otros de similar condición, y;
c. Que hayan sido realizados en los últimos 3 años contados regresivamente desde la fecha de publicación del proceso licitatorio, esto es, que se encuentren finalizados o en proceso (vigentes) a dicha fecha, sin importar el momento de inicio de éstas.

Por lo tanto, aquellas experiencias que incumplan lo anterior serán descartadas al no ser consideradas válidas para efecto de la evaluación de este subcriterio. Asimismo, se descartarán las experiencias que no puedan ser verificadas, o bien, no contengan la totalidad de la información requerida en el Anexo N° 4 (Tabla N° 1), especialmente aquella relativa a las referencias y datos de contactos del cliente. Toda experiencia que sea descartada no será considerada para efectos de asignación de puntaje en este criterio de evaluación.

Se recuerda que lo señalado en el Anexo N° 4, así como en la Tabla N° 1 ahí contenida, se entenderá como una declaración jurada y, por tanto, se encuentra sometido a lo indicado en la cláusula N° 6.2 "Veracidad



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

de la oferta y comprobación de lo declarado" de estas bases de licitación, reservándose la entidad licitante el derecho de comprobar la veracidad de lo declarado por los oferentes en el anexo referido.

A continuación, se señala el procedimiento de evaluación de este criterio en atención a los dos subcriterios de evaluación definidos:

***b.1. Subcriterio N° 1: Cartera de clientes***

En este subcriterio se evaluará la cantidad de clientes distintos[2] y no relacionados que el oferente ha tenido en los últimos 3 años respecto de la prestación de servicios relacionados con el objeto de la licitación, información que se obtendrá a partir del listado de clientes distintos que señale el oferente en el **Anexo N° 4**, numeral 2, listado que deberá construir el oferente a partir del detalle de servicios prestados señalados, por éste, en la Tabla N° 1 del Anexo N° 4. En caso de existir discordancia entre el listado de clientes declarado por el oferente y lo detallado en la Tabla N° 1, primará lo señalado en esta última.

En relación con la asignación de los puntajes en este subcriterio de evaluación, sólo se contabilizarán aquellos **clientes distintos válidos**, es decir, a quienes se les haya verificado lo siguiente:

a. Que el cliente del oferente presente al menos una experiencia válida (las que son declaradas por el oferente en el Anexo N° 4, Tabla N° 1), esto es, que cumplan con las tres condiciones que se señalan en el acápite "Consideraciones del criterio técnico" de esta cláusula;
b. Que el cliente del oferente haya firmado y completado debidamente la encuesta de satisfacción de acuerdo con el formato dispuesto en el **Anexo N° 8** (único documento válido para tales efectos), y que dicho anexo sea acompañado por el oferente en su oferta.

Se deja constancia que aquellos clientes que no puedan ser contactados por la entidad licitante mediante las referencias entregadas por el oferente a través del Anexo N° 4, —ya sea porque no se pudo establecer contacto con ellos (en caso de que la entidad licitante haya determinado realizar la verificación de lo declarado en atención a sus facultades), o bien, porque no entregaron las referencias requeridas o las mismas contienen errores que imposibilitan la comunicación con dichos clientes—, serán considerados como **no válidos** y, por tanto, no serán contabilizados en la asignación de puntajes. Del mismo modo, tampoco será considerada la encuesta respondida, por dichos clientes, para la aplicación del subcriterio de evaluación "Satisfacción de clientes".

La asignación de los puntajes en este subcriterio se realizará según la siguiente tabla:

| Cantidad de clientes distintos válidos (*) | Puntaje |
|---|---|
| *Ver Anexo A, numeral 7.2.1* | *Ver Anexo A, numeral 7.2.1* |
| *Ver Anexo A, numeral 7.2.1* | *Ver Anexo A, numeral 7.2.1* |
| *Ver Anexo A, numeral 7.2.1* | *Ver Anexo A, numeral 7.2.1* |
| *Ver Anexo A, numeral 7.2.1* | *Ver Anexo A, numeral 7.2.1* |

*(*) Cliente válido: cliente declarado por el oferente que cuenta con experiencia(s) válida(s) según lo definido en esta cláusula, que presentó debidamente completado el Anexo N° 8 y con referencias válidas.*

Las ofertas que no cuenten con al menos un cliente válido, es decir, que cumpla con lo definido en esta cláusula, obtendrá 0 puntos en este criterio de evaluación.

*b.2. Subcriterio N°2: Satisfacción de clientes*

En este subcriterio se considerarán las encuestas de satisfacción (Anexo N° 8) de los clientes distintos que fueron validados para el oferente luego de la aplicación del subcriterio N° 1 "Cartera de clientes" de acuerdo con lo establecido en el literal b.1 anterior.

No se considerarán para la evaluación de este criterio las encuestas entre empresas relacionadas o del mismo dueño.

---

[2] *Diferenciando por el R.U.T. del cliente.*

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

Teniendo en consideración las encuestas de satisfacción completadas por los clientes distintos validados, se calculará un promedio simple con las **notas de desempeño global** entregadas por éstos (aproximado hasta 1 decimal) y se asignará el puntaje correspondiente en este subcriterio de acuerdo con la siguiente tabla:

| Nota de desempeño global promedio en las encuestas de satisfacción | Puntaje |
|---|---|
| Nota global promedio igual a 5,0 | *Ver Anexo A, numeral 7.2.2* |
| Nota global promedio igual o superior a 4,7 e inferior a 5,0 | *Ver Anexo A, numeral 7.2.2* |
| Nota global promedio igual o superior a 4,3 e inferior a 4,7 | *Ver Anexo A, numeral 7.2.2* |
| Nota global promedio igual o superior a 4,0 e inferior a 4,3 | *Ver Anexo A, numeral 7.2.2* |
| Nota global promedio igual o superior a 3,0 e inferior a 4,0 | *Ver Anexo A, numeral 7.2.2* |
| Nota global promedio superior a 2,0 e inferior a 3,0 | *Ver Anexo A, numeral 7.2.2* |
| Nota global promedio igual o inferior a 2,0 | *Ver Anexo A, numeral 7.2.2* |

*c.* ***Criterio Técnico: Experiencia del Equipo de Proyecto***

La evaluación de este criterio se realizará en función del equipo de proyecto que proponga el oferente según lo señalado en el **Anexo N° 4**, numeral 3, para prestar los servicios que son licitados en este proceso.

El Equipo de Proyecto deberá estar integrado por los roles definidos en la cláusula N° 11.4.1 de estas bases tipo de licitación, así como los roles adicionales que eventualmente defina la entidad licitante mediante el Anexo B, numeral 3.2.1. Cabe señalar que no se permite que un profesional desempeñe más de un rol dentro del equipo de proyecto propuesto (equipo de gestión y equipo de trabajo), en cuyo caso la oferta será declarada **inadmisible**.

Del mismo modo, la entidad licitante se encuentra facultada, si ésta así lo estima pertinente, para definir requerimientos mínimos respecto del Equipo de Proyecto a través del **Anexo B**, numeral 3.2.2, así como a las disposiciones contenidas en la cláusula N° 11.4.1 de las presentes bases tipo de licitación, como, por ejemplo: definir una cantidad mínima de años de experiencia y/o la formación académica (la que deberá estar relacionada con el servicio licitado) que deberá poseer el profesional que ocupe el rol de "Jefe de Proyecto", así como también el resto de los profesionales que integren el Equipo de Proyecto.

Aquellas ofertas que no consideren un Equipo de Proyecto para la prestación de servicios, o bien, éste no se ajuste a los requerimientos mínimos establecidos por la entidad licitante de acuerdo con lo señalado en los párrafos precedentes, serán declaradas **inadmisibles** y no participarán de la evaluación de las ofertas.

La asignación de puntaje en este criterio se realizará considerando la experiencia de los integrantes del equipo de gestión ofertado (Jefe de Proyecto y Equipo de gestión) según se señala a continuación:

$$PTJE\ Experiencia\ Equipo\ =\ ___\%\ x\ Ptje.Exp.Jefe\ de\ Proyecto\ +\ ___\%\ x\ Ptje.Exp.Equipo\ Gestión$$

Los porcentajes de ponderación de cada subcriterio de evaluación se señalan en el **Anexo A**, numeral 7.3.

- ***Consideraciones del Criterio Técnico "Experiencia del Equipo de Proyecto"***

Para acreditar la experiencia de los profesionales (Jefe de Proyecto y el resto de profesionales del Equipo de Gestión, roles mínimos y roles adicionales, si existen), se deberá adjuntar en la oferta el **currículum vitae de cada uno de éstos** con las correspondientes referencias laborales que permitan validar la experiencia declarada, por lo que su no presentación para alguno(s) o todos los profesionales propuestos, o que dichos documentos no contengan las respectivas referencias laborales, implicará que se asignará 0 puntos en este criterio de evaluación.

Finalmente, en caso de que la entidad licitante establezca requisitos mínimos respecto de la formación de los profesionales, el oferente deberá adjuntar los respectivos documentos que permitan acreditar el cumplimiento de dichos requisitos mínimos, tales como: títulos profesionales, cursos de especialización,



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

diplomados, postgrados, etc. En relación con esto último, si la documentación no es presentada en la forma y oportunidad dispuestas en las presentes bases, se podrá aplicar lo dispuesto en las cláusulas N$^{os}$ 9.3 y 9.4 siempre que esto sea permitido en función de lo señalado en las referencias aludidas.

***c.1. Subcriterio N°1: Experiencia del Jefe de Proyecto***

En este subcriterio se evaluará la experiencia del profesional que ocupará el rol de "Jefe de proyecto". Para ello, el oferente deberá declarar mediante el **Anexo N° 4**, numeral 3, el profesional que tendrá dicho rol, así como los años de experiencia de éste, considerando para ello, únicamente las experiencias asociadas al alcance del servicio licitado. La experiencia corresponderá a los años efectivamente cumplidos en el desempeño de las materias asociadas al servicio licitado (por ejemplo: si el profesional posee 5 años y 3 meses de experiencia comprobada, sólo se considerarán 5 años como efectivamente cumplidos).

La asignación de los puntajes en este subcriterio se realizará según la siguiente tabla:

| Años de experiencia laboral relacionada | Puntaje |
|---|---|
| *Ver Anexo A, numeral 7.3.1* | *Ver Anexo A, numeral 7.3.1* |
| *Ver Anexo A, numeral 7.3.1* | *Ver Anexo A, numeral 7.3.1* |
| *Ver Anexo A, numeral 7.3.1* | *Ver Anexo A, numeral 7.3.1* |

***c.2. Subcriterio N°2: Experiencia del Equipo de Gestión***

En este subcriterio se evaluará la experiencia de los profesionales integrantes del Equipo de Gestión (con salvedad del rol "Jefe de proyecto" el que es considerado en el subcriterio N° 1 de este criterio de evaluación). Para ello, el oferente deberá declarar mediante el **Anexo N° 4**, numeral 3, los profesionales que integrarán el Equipo de Gestión de acuerdo con los roles establecidos en la cláusula N° 11.4.1 de las bases tipo de licitación y los que eventualmente defina la entidad licitante mediante el Anexo B, numeral 3.2.1. De igual forma deberá declarar, en la misma sección, los años de experiencia de los profesionales propuestos, considerando para ello, únicamente las experiencias asociadas al alcance del servicio licitado y/o al rol en cuestión. La experiencia corresponderá a los años efectivamente cumplidos en el desempeño de las materias asociadas al servicio licitado (por ejemplo: si el profesional posee 5 años y 3 meses de experiencia comprobada, sólo se considerarán 5 años como efectivamente cumplidos).

La asignación de los puntajes se realizará de forma independiente por cada uno de los profesionales que conformen el Equipo de Gestión, con salvedad del "Jefe de proyecto", de acuerdo con la siguiente tabla:

| Años de experiencia laboral relacionada | Puntaje |
|---|---|
| *Ver Anexo A, numeral 7.3.2* | *Ver Anexo A, numeral 7.3.2* |
| *Ver Anexo A, numeral 7.3.2* | *Ver Anexo A, numeral 7.3.2* |
| *Ver Anexo A, numeral 7.3.2* | *Ver Anexo A, numeral 7.3.2* |
| *Ver Anexo A, numeral 7.3.2* | *Ver Anexo A, numeral 7.3.2* |

Cabe señalar que, si el oferente presenta más de un profesional para un mismo rol, se considerará únicamente aquel que posea mayor puntaje en la evaluación luego de aplicada la tabla de asignación de puntajes anterior. Tal como se señaló en esta cláusula, si un profesional es considerado en más de un rol dentro del Equipo de Proyecto, la oferta será declarada **inadmisible.**

Finalmente, el puntaje a asignar en este subcriterio de evaluación será el **promedio simple**, sin decimales, de los puntajes obtenidos por cada uno de los profesionales que integran el Equipo de Gestión, con salvedad del rol de "Jefe de Proyecto". En caso de que el promedio considere decimales, el valor promedio se aproximará de forma tal que no se consideren decimales.

*d.* ***Criterio administrativo. Condiciones de empleo y remuneración***



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

La evaluación de este criterio se realizará en función de las condiciones de empleo y remuneración que disponga el oferente respecto de sus trabajadores con base en lo que éste declare a través del **Anexo N °5**, numeral 4, para prestar los servicios que son licitados en este proceso.

La asignación de puntaje en este criterio se realizará considerando los puntajes que obtengan los oferentes en los dos subcriterios de evaluación que a continuación se señalan:

$$PTJE\ Cond.empleo\ y\ remuneración\ =\ __\%\ x\ Ptje.Cond.Empleo\ +\ __\%\ x\ Ptje.Cond.Remuneración$$

Los porcentajes de ponderación de cada subcriterio de evaluación se señalan en el **Anexo A**, numeral 7.4. A continuación, se detalla el procedimiento de evaluación de cada uno de los subcriterios referidos.

***d.1. Subcriterio N°1: Condiciones de empleo***

Para la evaluación de este criterio se considerará el porcentaje de trabajadores del oferente con contrato indefinido respecto de todos los trabajadores definidos para el equipo que será parte del requerimiento (proyecto). Lo anterior deberá ser declarado en el **Anexo A**, numeral 7.4, completando toda la información solicitada. La asignación de puntajes será según la siguiente tabla:

| Porcentaje de trabajadores con contrato indefinido del equipo de proyecto | Puntaje |
|---|---|
| 80% o más de los trabajadores con contrato indefinido. | 100 |
| 60% a menos del 80% de los trabajadores con contrato indefinido. | 75 |
| 40% a menos del 60% de los trabajadores con contrato indefinido. | 50 |
| 20% a menos del 40% de los trabajadores con contrato indefinido. | 25 |
| Menos del 20% de los trabajadores con contrato indefinido. | 0 |

En caso de que no se entregue, con claridad, la información solicitada o no se declare, se asignará 0 puntos.

***d.2. Subcriterio N°2: Condiciones de remuneración***

Para la evaluación de este criterio se considerará la información declarada en el **Anexo N° 4**, numeral 4, considerando todos los trabajadores de la empresa. La entidad licitante podrá verificar la información declarada con la información señalada en el **Anexo N° 4**, numeral 4, solicitando el certificado de cotizaciones de cada una de las personas y el **formulario F30-1 de la Dirección del Trabajo** para el mes anterior al mes de cierre de la recepción de ofertas a la licitación. La asignación de puntajes se realizará según lo indicado en la siguiente tabla:

| Porcentaje de trabajadores del equipo de proyecto del oferente con contrato de trabajo y cuya remuneración bruta es superior a 2 ingresos mínimos | Puntaje |
|---|---|
| 80% o más de los trabajadores con remuneración bruta superior a 2 ingresos mínimos mensuales requeridos. | 100 |
| 60% a menos del 80% de los trabajadores con remuneración bruta superior a 2 ingresos mínimos mensuales requeridos. | 75 |
| 40% a menos del 60% de los trabajadores con remuneración bruta superior a 2 ingresos mínimos mensuales requeridos. | 50 |
| 20% a menos del 40% de los trabajadores con remuneración bruta superior a 2 ingresos mínimos mensuales requeridos. | 25 |
| Menos del 20% de los trabajadores con remuneración bruta superior a 2 ingresos mínimos mensuales requeridos. | 0 |

En caso de que no se entregue con claridad la información solicitada o no se declare, se asignará 0 puntos.

***d.3 Subcriterio N°3: Convenios colectivos del oferente con organizaciones gremiales representantes de sus trabajadores***



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

El oferente deberá indicar el **Anexo Nº4** si mantiene vigentes convenios colectivos del oferente con organizaciones gremiales representantes de sus trabajadores.

Para acreditar la existencia de convenio y pactos colectivos sobre condiciones especiales de trabajo con sus trabajadores, el oferente deberá adjuntar copia de ellos. Solo serán considerados aquellos que hayan cumplido con lo indicado en el artículo 408 del Código del Trabajo, esto es, que hayan sido depositados en la Dirección del Trabajo, dentro de los 5 días siguientes a su suscripción, lo que deberá ser acreditado mediante cualquier documentación o certificación.

| **El oferente mantiene vigentes convenios colectivos con organizaciones sindicales representativas de sus trabajadores, o les hace aplicables convenios colectivos acordados por otros empleadores u organizaciones gremiales de empleadores.** | **Puntaje** |
|---|---|
| SÍ | 100 |
| NO | 0 |

*e.* ***Criterio administrativo: Implementación de políticas de inclusividad***

El oferente deberá declarar en su oferta, mediante el Anexo N° 4, numeral 5, si cuenta con el **Sello Empresa Mujer**. Al respecto se señala que dicho sello es otorgado a proveedores inscritos en www.mercadopublico.cl que se caracterizan por ser liderados por una mujer, en el caso de las personas naturales, o en aquellas empresas que acreditan que más del 50% de la propiedad pertenece a una o más mujeres, o bien, que su representante legal o gerente general sea mujer, cuando se trata de personas jurídicas.

Cabe destacar que esta declaración será corroborada por la entidad licitante con los medios oficiales para tales efectos, esto es, mediante el Registro de Proveedores disponible en el Sistema de Información www.mercadopublico.cl.

La asignación de puntajes en este criterio se realizará de acuerdo con la siguiente tabla:

| **Criterio de evaluación: Implementación de políticas de inclusividad** | **Puntaje** |
|---|---|
| Oferente **cuenta** con Sello Empresa Mujer, lo cual es verificado en el Registro de Proveedores | 100 |
| Oferente **no cuenta** con Sello Empresa Mujer, lo cual es verificado en el Registro de Proveedores | 0 |

*f.* ***Criterio administrativo: Programas de Integridad***

Para la evaluación de este criterio, se evaluará si el oferente posee un programa de integridad y su respectivo respaldo de que este es conocido por su personal y/o trabajadores, lo cual deberá ser declarado en el **Anexo N° 3**.
En caso de que dicho anexo no se presente en conjunto con la oferta presentada, o bien, éste no se encuentre debidamente completado, se entenderá que el oferente en cuestión no cuenta con un programa de integridad que sea conocido por su personal. Asimismo, también se entenderá que el oferente no cuenta con dicho programa de integridad cuando así lo declare en el anexo referido o cuando no acompañe a su declaración copia del programa de integridad en cuestión y/o su respectivo respaldo de que este es conocido por su personal y/o trabajadores, tal como es requerido según lo señalado en el **Anexo N° 3**.

Se entenderá por programas de integridad cualquier sistema de gestión que tenga como objetivo prevenir —y si resulta necesario, identificar y sancionar— las infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos que tienen lugar en una organización, promoviendo una cultura de cumplimiento.

En el caso de que la oferta sea presentada por una Unión Temporal de Proveedores (UTP) se evaluará si cada uno de los integrantes que la conforman posee un programa de integridad y su respectivo respaldo de que este es conocido por su personal y/o trabajadores, lo cual deberá ser declarado por cada uno de ellos a través de la presentación individual del **Anexo N°3.** En caso de que dicho anexo no se presente en conjunto con la oferta por cada uno de los integrantes de la UTP, o bien, este no se encuentre debidamente



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

completado, se entenderá que el oferente en cuestión no cuenta con un programa de integridad que sea conocido por su personal y, por tanto, la Unión Temporal de Proveedores oferente no cumplirá con los requisitos para obtener puntaje en este criterio, evaluándose con 0 puntos. Asimismo, también se entenderá que el oferente no cuenta con dicho programa de integridad cuando así lo declare en el anexo referido o cuando no acompañe a su declaración copia del programa de integridad en cuestión y/o su respectivo respaldo de que este es conocido por su personal y/o trabajadores, tal como es requerido según lo señalado en el **Anexo N°3** y, por tanto, la UTP oferente no cumplirá con los requisitos para obtener puntaje, evaluándose con 0 puntos.

De acuerdo con lo señalado, la asignación de puntajes en este criterio se realizará de acuerdo con lo siguiente:

| PROGRAMA DE INTEGRIDAD | PUNTAJE |
|---|---|
| Presenta Anexo N°3 declarando que posee un programa de integridad, adjunta la copia del Programa de Integridad y su respectivo respaldo de que este es conocido por su personal y/o trabajadores. | 100 |
| Presenta Anexo N°3 declarando que posee un programa de integridad que sea conocido por su personal y no adjunta la copia del Programa de Integridad y/o su respectivo respaldo de que este es conocido por su personal y/o trabajadores. | 0 |
| No presenta Anexo N°3 declarando que posee un programa de integridad que sea conocido por su personal y adjunta la copia del Programa de Integridad y su respectivo respaldo de que este es conocido por su personal y/o trabajadores. | 0 |
| No presenta Anexo N°3 declarando que posee un programa de integridad que sea conocido por su personal y no adjunta la copia del Programa de Integridad y/o su respectivo respaldo de que este es conocido por su personal y/o trabajadores. | 0 |

*g.* ***Criterio Administrativo: Cumplimiento de requisitos formales***

El oferente que presente su oferta cumpliendo todos los requisitos formales de presentación de ésta y acompañando todos los antecedentes requeridos, sin errores u omisiones formales, obtendrá 100 puntos en este criterio de evaluación.

Si el oferente ha incurrido en errores u omisiones formales o se han omitido certificaciones o antecedentes y se aplica lo dispuesto en las cláusulas N$^{os}$ 9.3 y 9.4 de estas bases de licitación, resultando subsanadas correctamente en el plazo allí indicado, obtendrá 50 puntos.

Por último, si el oferente no subsana correctamente errores u omisiones formales, o certificaciones o antecedentes omitidos al momento de presentar su oferta, o lo hace fuera del plazo indicado en las cláusulas N$^{os}$ 9.3 y 9.4 de estas bases de licitación, obtendrá 0 puntos en este criterio.

| Descripción | Puntaje |
|---|---|
| Oferente cumple con la presentación completa de antecedentes. | 100 |
| Oferente ha incurrido en errores u omisiones formales o se han omitido certificaciones o antecedentes y se aplica lo dispuesto en las cláusulas N$^{os}$ 9.3 y 9.4 precedentes, resultando subsanadas correctamente en el plazo allí indicado. | 50 |
| Oferente no subsana correctamente errores u omisiones formales, o certificaciones o antecedentes omitidos al momento de presentar su oferta, o lo hace fuera del plazo indicado en las cláusulas N$^{os}$ 9.3 y 9.4 precedentes. | 0 |

*h.* ***Criterio Económico: Precio***

La evaluación de este criterio se realizará en función de la oferta económica propuesta por los oferentes mediante el **Anexo N° 5**. Dicha oferta estará remitida al valor que cobrará el proveedor, expresado en unidades de fomento[3], por cada uno de los productos que considera el servicio que es licitado en cada proceso licitatorio en particular, según detalle indicado por la entidad licitante en el **Anexo B, numeral 2.1**.

[3] *Considerando 4 cifras decimales*



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

Al respecto, el organismo licitante podrá definir precios máximos o monto total disponible a pagar por los productos que esté requiriendo dentro del servicio, lo cual se encuentra definido en el Anexo B, numeral 3.1. Cabe indicar que, se declararán **inadmisibles** en su totalidad aquellas ofertas que propongan en sus ofertas económicas uno o más productos con precios que excedan los precios máximos o monto total disponible ya referidos, en el caso de que éstos sean definidos por parte de la entidad licitante.

Puesto que el valor total de la propuesta económica de los oferentes será calculado en función del precio ofertado por estos según los productos requeridos y las cantidades totales estimadas que serán requeridas durante la vigencia del contrato —las que son señaladas en el Anexo B, punto 2.1 de estas bases tipo de licitación—, **la entidad licitante tendrá la obligación de transcribir la información relativa a la demanda total estimada contenida en la referencia aludida** (específicamente, los campos "Cantidad estimada mensual" y "Cantidad de meses") en la tabla contenida en el **Anexo N° 5 "Oferta económica"**, a fin de facilitar a los oferentes el cálculo del valor total bruto de la propuesta.

Considerando todo lo anterior, la evaluación de este criterio se realizará considerando el valor total bruto estimado del servicio propuesto en la oferta económica del oferente, en relación con los servicios que, se estima, serán requeridos durante el período de vigencia del contrato. Dicho valor del servicio se calculará considerando el precio neto ofertado por el proponente por cada producto requerido en el servicio y las cantidades estimadas totales a demandar por cada uno de dichos productos por parte de la entidad licitante durante la vigencia del contrato, indicadas en la referencia expuesta en el párrafo anterior, a lo que se le agregarán los impuestos que procedan, si esto aplica, de acuerdo con lo declarado por el oferente en el **Anexo N° 5**.

Luego, el puntaje de la oferta económica será determinado por la siguiente fórmula:

$$PTJE\ Criterio\ Precio_i = \frac{Valor\ total\ servicio_{mínimo}}{Valor\ total\ servicio_i} x\ 100$$

*Donde:*

- $PTJE\ Criterio\ Precio_i$: Puntaje otorgado a la oferta en evaluación $(i)$ en el criterio "Precio".
- $Valor\ total\ servicio_{mínimo}$: corresponde al menor valor total bruto del servicio propuesto en las ofertas admisibles según declaración del Anexo N°5.
- $Valor\ total\ servicio_i$: corresponde al valor total bruto del servicio propuesto en la oferta en evaluación $(i)$ según declaración del Anexo N°5.
- $i$: Corresponde a la oferta que se está evaluando.

### *9.6.2. Puntaje final de las ofertas*

Para obtener el puntaje total de la evaluación de cada oferente, se sumarán los puntajes finales ponderados de cada criterio ya referido, al cual finalmente se le aplicará la regla contenida en el acápite "Cálculo del puntaje asociado al Comportamiento Contractual Anterior (CCA)", a continuación. Por lo tanto, el puntaje final del oferente se obtendrá de la siguiente forma:

***Puntaje final oferta = Suma puntajes ponderados obtenidos en los criterios de evaluación – Puntaje Comportamiento contractual anterior (CCA)***

### ***Cálculo del puntaje asociado al Comportamiento Contractual Anterior (CCA)***

Para la obtención de este puntaje, —el cual se descontará del puntaje total de la oferta obtenido en función de la suma de puntajes ponderados obtenidos por la oferta al aplicarse los criterios de evaluación—, se evaluará el comportamiento contractual anterior del oferente, respecto de los contratos con la entidad licitante, durante los últimos 24 meses antes del momento del cierre de presentación de ofertas. Esta información será obtenida del Registro de Proveedores. Sólo se considerarán las sanciones ejecutoriadas durante el periodo señalado.

El mecanismo de asignación de puntaje es el resultado de descontar el puntaje indicado en la tabla siguiente, del puntaje total ponderado de la evaluación por el número de sanciones a firme recibidas por parte de la entidad licitante:

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

| Sanción | Puntaje por descontar del puntaje total de la oferta |
|---|---|
| Término anticipado de contrato | 20 |
| Cobro de garantía de fiel cumplimiento de contrato | 10 |

Se deja expresa constancia que para ofertas UTP (uniones temporales de proveedores) este criterio se aplicará para todos los integrantes señalados en el **Anexo N° 6**, por lo que el puntaje a descontar por comportamiento contractual anterior (CCA) será la suma de los puntajes CCA que individualmente obtenga cada integrante.

***Ejemplo de aplicación:***

Supongamos 3 oferentes con las siguientes situaciones. El puntaje asociado a su comportamiento contractual anterior quedaría definido de la siguiente forma:

| Caso por oferente | Puntaje Total Ponderado | Puntaje CCA | Puntaje final oferta |
|---|---|---|---|
| **Oferente 1:** Oferente tiene un término anticipado en los últimos dos años contados desde la fecha de cierre de la licitación | 73 puntos | 20 puntos | Ptje. Final = Ptje. Total Ponderado – Ptje. CCA<br>**Ptje. Final = 53 puntos** |
| **Oferente 2:** Oferente no posee sanciones en el sistema por lo que no tiene nota | 95 puntos | 0 puntos | Ptje. Final = Ptje. Total Ponderado – Ptje. CCA<br>**Ptje. Final = 95 puntos** |
| **Oferente 3:** Oferente UTP integrada por 3 proveedores, con siguientes situaciones:<br>Proveedor 1: término anticipado<br>Proveedor 2: cobro garantía fiel cumplimiento<br>Proveedor 3: sin sanción | 85 puntos | Ptje. CCA total= 20+10+0 | Ptje. Final = Ptje. Total Ponderado – Ptje. CCA<br>**Ptje. Final = 55 puntos** |

Luego, para efectos de este ejercicio, al puntaje final obtenido por cada una de las 3 ofertas, posterior a la evaluación de éstas, se le descontará el Puntaje del Comportamiento Contractual Anterior (CCA), calculado de acuerdo con lo señalado anteriormente.

### 9.7. Mecanismo de resolución de empates

En el evento de que, una vez culminado el proceso de evaluación de ofertas, hubiese dos o más proponentes que hayan obtenido el mayor puntaje, quedando más de uno en condiciones de resultar adjudicados, se optará por aquella oferta que cuente con un mayor puntaje de acuerdo con la siguiente secuencia (orden de prelación), de los criterios/subcriterios de evaluación que resulten aplicables:

| Orden de prelación (*) | Criterio/Subcriterio de evaluación |
|---|---|
| Primer criterio de desempate | Ver Anexo A, numeral 8 |
| Segundo criterio de desempate | Ver Anexo A, numeral 8 |
| Tercer criterio de desempate | Ver Anexo A, numeral 8 |

*(*) La entidad licitante podrá indicar tantos criterios de desempate como criterios/subcriterios de evaluación utilice en el respectivo proceso licitatorio.*

Finalmente, en caso de persistir el empate, se adjudicará la propuesta que ingresó primero en el Sistema de Información, www.mercadopublico.cl, considerando la fecha y hora registrados en éste.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

### 9.8. Adjudicación

Se adjudicará **a un único oferente** que obtenga el mayor puntaje en la evaluación de las propuestas en los términos descritos en las presentes bases, y teniendo en consideración lo dispuesto en la cláusula **N° 9.7 "Mecanismo de resolución de empates"** en caso de que dos o más oferentes se encuentren en condiciones de adjudicar.

La presente licitación se adjudicará a través de una resolución dictada por la autoridad competente, la que será publicada en www.mercadopublico.cl, una vez que se encuentre totalmente tramitada. El acto administrativo de adjudicación se entenderá notificado transcurridas 24 horas contadas desde su publicación en el portal www.mercadopublico.cl.

### 9.9. Resolución de consultas respecto de la Adjudicación.

Las consultas sobre la adjudicación deberán realizarse dentro del plazo fatal de cinco (5) días hábiles administrativos contados desde la publicación en el Sistema de Información www.mercadopublico.cl, a través del correo electrónico indicado en el **Anexo A**, numeral 9.

La entidad licitante dispondrá del mismo tiempo indicado precedentemente para responder, contados desde el vencimiento del plazo para presentar estas consultas. Este plazo no afectará la vigencia de contratación.

### 9.10. Readjudicación

La readjudicación podrá ser ejercida por la entidad licitante cuando el proveedor adjudicado incurra en alguna de las siguientes causales:

1. Se desiste de su oferta, o se entiende desistimiento de ésta según lo señalado en la cláusula N°10.3, último párrafo, de las presentes bases;
2. Incurre en alguna causal de inhabilidad legal para contratar con el Estado;
3. No entregue la documentación requerida para contratar, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula N° 7 de las presentes bases, o no entregue las respectivas garantías de fiel cumplimiento de contrato, según lo requerido en la cláusula N° 8.2 de estas bases, cuando proceda;
4. De conformidad con lo señalado en la cláusula N° 10.3 de estas bases, si no firma el contrato que procede como consecuencia de su adjudicación en esta licitación;
5. Si el producto o servicio adjudicado por proveedor perdió la certificación, registro, autorización u otro antecedente exigido en estas bases de licitación.
6. No cumple con las demás condiciones y requisitos establecidos en las presentes bases para la respectiva contratación;
7. Si el proveedor no mantiene las condiciones originalmente ofertadas, producto de las cuales, resultó adjudicado.
8. Si, mientras se realizan las gestiones precontractuales, esto es, entre el plazo de adjudicación y la fecha de celebración del contrato, se verifica el incumplimiento del pacto de integridad por parte de éste, el cual se encuentra en la cláusula N° 10.14 de estas bases de licitación.

En caso de concurrir alguna de las causales señaladas, la entidad licitante podrá dejar sin efecto la adjudicación original y, dentro del plazo de **40 días hábiles administrativos** contados desde la publicación del acto administrativo que adjudicó, podrá adjudicar al oferente que le seguía en puntaje, o bien, a los que le sigan sucesivamente, según las readjudicaciones que se lleven a cabo en dicho plazo.

La readjudicación procederá a menos que, de acuerdo con los intereses de la entidad licitante se estime conveniente declarar desierta la licitación.

En caso de efectuarse la readjudicación de la licitación la entidad licitante podrá ejecutar la garantía de seriedad de la oferta, si la hubiere, de las propuestas que, habiendo sido originalmente adjudicadas, no lo fueron, producto de una readjudicación, garantía que se encuentra regulada en la **cláusula N° 8.1 "Garantía de seriedad de la oferta"** de estas bases. Lo anterior podrá aplicarse tantas veces como readjudicaciones se produzcan.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

## 10. CONDICIONES CONTRACTUALES Y OTRAS CLÁUSULAS

### 10.1. Documentos integrantes

La relación contractual que se genere entre la entidad licitante y el adjudicatario se ceñirá a los siguientes documentos:

a. Ley N° 19.886 y su Reglamento, así como sus modificaciones.
b. Bases de licitación y sus anexos.
c. Aclaraciones, respuestas y modificaciones a las bases, si las hubiere.
d. Resolución de adjudicación.
e. Oferta adjudicada (siempre que dichos antecedentes no contravengan las bases de licitación).
f. Contrato definitivo suscrito entre las partes.
g. Órdenes de compra

Los documentos antes mencionados forman un todo integrado y se complementan recíprocamente, en especial respecto de las obligaciones que aparezcan en uno u otro. Sin embargo, lo indicado en las bases de licitación prevalecerá respecto de lo señalado en los demás documentos, con salvedad de la legislación indicada en el literal a) precedente u otra que resulte aplicable a este proceso.

### 10.2. Validez de la oferta

Las ofertas tendrán una vigencia mínima desde su presentación hasta la suscripción del contrato derivado de la licitación o la emisión y aceptación por parte del proveedor de la orden de compra que formaliza la contratación de conformidad con lo dispuesto en el artículo 117 del Reglamento de la Ley N°19.886.

Si se lleva a cabo una readjudicación, este plazo se extenderá hasta la celebración efectiva del respectivo contrato. La garantía de seriedad de la oferta deberá cubrir el periodo de validez de esta última.

Las ofertas técnicas presentadas por los oferentes y los documentos asociados NO serán de propiedad del órgano comprador. Sólo serán de propiedad del órgano comprador la oferta técnica que haya sido adjudicada, así como todos los informes y reportes entregados con ocasión del contrato derivado de esta licitación.

### 10.3. Suscripción del contrato de prestación de servicios

Para formalizar las adquisiciones de bienes y servicios regidas por la Ley N°19.886, se requerirá la suscripción de un contrato, según formato del Anexo D de estas bases, el que será obligatorio para compras superiores a 100 UTM, conforme al **artículo 117 del Reglamento de la Ley N°19.886**.

Previo a la suscripción del contrato, el proveedor adjudicado deberá entregar todos los antecedentes requeridos, según lo dispuesto en la **cláusula N° 7 "Antecedentes legales para poder ser contratado"**, y la garantía de fiel cumplimiento de contrato, la que deberá ajustarse a lo regulado en el **artículo 11 de la Ley N° 19.886** y a lo dispuesto en la **cláusula N° 8.2 "Garantía de fiel cumplimiento de contrato"** de estas bases de licitación. La entrega de los documentos indicados precedentemente será verificada por la entidad contratante al momento de suscribir el respectivo contrato. Del mismo modo, el adjudicatario deberá encontrarse inscrito en el Registro de Proveedores y en estado "Hábil" al momento de suscribirse el contrato de prestación de servicios.

El contrato deberá suscribirse dentro de los 15 días hábiles administrativos siguientes a la notificación de la resolución de adjudicación totalmente tramitada en el Sistema de Información, debiendo ser aprobados mediante el correspondiente acto administrativo dictado por el organismo público respectivo o quien tenga poder suficiente para representarlo, cuando proceda. Una vez aprobado el contrato por el acto administrativo respectivo, se deberá emitir la respectiva orden de compra.

Conforme al **artículo 117 del Decreto Supremo N° 661 de 2024, del Ministerio de Hacienda**, la Orden de Compra debe ser emitida por cada proceso de compra, renovación, prórroga, aumento de montos de un contrato, según corresponda.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

Ahora bien, tratándose de contrataciones sobre las 5.000 UTM, la suscripción del respectivo contrato sólo podrá efectuarse una vez transcurrido el plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación de la resolución de adjudicación.

Si por cualquier causa que sea imputable al adjudicatario el contrato no se suscribe dentro de dicho plazo, se entenderá el desistimiento de la oferta, pudiendo la entidad licitante readjudicar la licitación al oferente que le seguía en puntaje, o a los que le sigan sucesivamente, de conformidad con la **cláusula N° 9.10 "Readjudicación"**.

### 10.4. Modificación del contrato

Las partes, de común acuerdo, podrán modificar, por acto administrativo, los contratos correspondientes por motivos fundados y en caso de que ello sea indispensable para adecuarlo a la correcta satisfacción de las necesidades de la institución. La modificación, si la hubiere, formará parte integrante del respectivo contrato. En ningún caso la modificación podrá alterar los elementos esenciales del contrato o de la orden de compra. Se entenderá que una modificación altera los referidos elementos esenciales en los siguientes casos:

a) Cuando se introducen condiciones que alteran los principios de igualdad de los oferentes y de estricta sujeción de las bases, en términos que hubiese implicado la aceptación de una oferta distinta a la aceptada inicialmente, o habrían atraído a más participantes en el procedimiento de contratación;

b) Si la modificación altera el equilibrio financiero del contrato; o

c) Si da como resultado un contrato de naturaleza diferente.

En todo caso, las eventuales modificaciones que se realicen al contrato no podrán exceder del 30% del monto originalmente pactado entre las partes, siempre que el organismo cuente con disponibilidad presupuestaria para ello. Se deja constancia que, en caso de modificación se deberá emitir la respectiva Orden de Compra, conforme lo señalado en el artículo 117 del Reglamento de la Ley N° 19.886.

En estos casos, el proveedor deberá hacer entrega de una nueva garantía de fiel cumplimiento que cubra el nuevo monto y/o periodo de ejecución—si dicha caución fue exigida—, la que deberá ajustarse a lo establecido en la cláusula N° 8.2 "Garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato" de las bases de licitación.

### 10.5. Vigencia y aumento del plazo y renovación del contrato.

El contrato tendrá la vigencia indicada en el **Anexo A**, **numeral 10**, contada desde la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe.

Sin perjuicio de lo anterior, y por razones del buen servicio, las obligaciones del contrato podrán prestarse con anterioridad a la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe, previa entrega de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato; no obstante, su pago estará condicionado a la total tramitación de la Resolución que lo apruebe, ello, en concordancia a lo dictaminado por la Contraloría General de la República en su **dictamen N° 14.362, de fecha 2 de abril de 2008**; que permite esta modalidad.

Con el fin de mantener la continuidad de los servicios y dada la relevancia de estos, este contrato podrá ser renovado, sin por ello aumentar los costos para la entidad licitante, por una sola vez, por el mismo plazo de su vigencia original. En tal caso deberá existir informe favorable de la contraparte técnica de la entidad licitante y dictarse un acto administrativo que autorice la referida renovación, debiendo el proveedor entregar una nueva garantía de fiel cumplimiento que cubra el nuevo periodo de ejecución más 60 días hábiles posteriores a su término.

Los organismos contratantes podrán extender la vigencia de los contratos suscritos con el proveedor adjudicado sólo por el tiempo en que se proceda a efectuar una nueva contratación para abastecer el

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

referido servicio, ya sea que ésta sea efectuada a través de una licitación pública u otro mecanismo de adquisición que resulte pertinente.

Se deja constancia que el tiempo máximo de extensión no podrá exceder el plazo de 6 meses, contados desde el vencimiento original del período de suministro, sin que se exceda el 30% del monto originalmente pactado en el contrato. El contrato que emane de esta licitación no podrá ser renovado, ni modificado, en su vigencia, con la finalidad de extenderla en contravención a lo indicado en este párrafo.

### 10.6. Responsabilidades y obligaciones de las partes

#### *10.6.1. Del adjudicatario*

a. Será responsabilidad del adjudicatario velar por mantenerse habilitado en el Registro de Proveedores.
b. El adjudicatario liberará de toda responsabilidad a la entidad licitante en caso de acciones entabladas por terceros debido a transgresiones de derechos intelectuales, industriales, de patente, marca registrada y de diseños, como los indicados en la **Ley N° 17.336, sobre Propiedad Intelectual.**
c. Velar por la calidad y oportunidad en la entrega de los informes y productos entregables requeridos en virtud de los servicios encomendados, so pena de la medida que ésta pueda aplicar en caso de incumplimiento de lo solicitado.
d. Las reuniones no comprendidas en estas bases de licitación que se soliciten durante la ejecución del contrato deberán ser requeridas por la persona debidamente autorizada por el adjudicatario, lo que deberá documentarse fehacientemente.
e. Responder y gestionar, según corresponda, todos los requerimientos y/o consultas que surjan por parte de la entidad licitante en un plazo máximo de dos (2) días hábiles administrativos, contados desde la notificación de éstas, o bien, en caso de existir SLA establecidos, deberán gestionarse en los tiempos definidos en los SLA del **Anexo C**, el mayor plazo según corresponda.
f. Entregar oportunamente la documentación que le sea solicitada por la entidad licitante, esto es, en los plazos que la entidad licitante determine para la entrega de éstos.
g. Proveer los servicios que le fueron adjudicados en los plazos comprometidos según su oferta adjudicada y cumpliendo con las especificaciones y requerimientos técnicos correspondientes establecidos en estas bases de licitación.
h. El proveedor será responsable, en forma exclusiva, y sin que la enumeración sea taxativa, del pago oportuno de las remuneraciones, honorarios, indemnizaciones, desahucios, gratificaciones, gastos de movilización, beneficios y, en general, de toda suma de dinero que, por cualquier concepto, deba pagar a sus trabajadores.
**i.** Acreditar a la mitad del período de vigencia del contrato, y con un máximo de seis meses, el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales según lo indicado en la **cláusula N° 10.17 "Saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social".**
j. Cumplir con las demás obligaciones que le impone las bases de licitación y el contrato de prestación de servicios.
k. El cumplimiento de las normas del código del trabajo y otras normas relacionadas como la Ley Karin son de exclusiva responsabilidad del adjudicatario.

#### *10.6.2. De la entidad contratante*

a. Verificar la concordancia entre el producto/servicio adquirido y el producto/servicio recibido.
b. Efectuar la recepción conforme de los productos y/o servicios entregados verificando que estos cumplan con el estándar requerido que corresponda según lo establecido en estas bases de licitación y la oferta adjudicada. El organismo contratante deberá velar por realizar dicha recepción conforme dentro de los plazos establecidos en las bases de licitación.
c. Realizar los pagos oportunamente según lo dispuesto en la cláusula **N° 10.12 "Facturación y pago".**
d. Velar por la correcta ejecución del contrato de prestación de servicios.
e. Aplicar las medidas que procedan ante incumplimientos que eventualmente pueda incurrir el proveedor contratado, durante la vigencia del contrato, según lo dispuesto en la **cláusula N° 10.9** de estas bases tipo de licitación y de acuerdo con el procedimiento dispuesto en ella.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

f. Verificar a la mitad del período de vigencia del contrato, y con un máximo de seis (6) meses, el cumplimiento de lo dispuesto en la **cláusula N° 10.18** de estas bases de licitación, esto es, la acreditación, por parte del proveedor, de que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, sin perjuicio de exigir lo señalado en cualquier momento mientras el contrato se encuentre vigente.
g. Velar por el cumplimiento del deber de abstención de sus autoridades y/o funcionarios, independiente de su calidad jurídica, en lo que respecta a su intervención en el proceso de contratación, y posterior ejecución contractual, conforme a lo señalado en el **artículo 35 quinquies de la Ley N ° 19.886.**
h. Cumplir con las demás obligaciones que le impone las bases de licitación y el contrato de prestación de servicios.

### 10.7. Gastos e impuestos

Todos los gastos como los impuestos que se generen o produzcan por causa o con ocasión de este contrato, tales como los gastos notariales de celebración de contratos y/o cualesquiera otros que se originen en el cumplimiento de obligaciones que, según las Bases, ha contraído el oferente adjudicado, serán de cargo exclusivo de éste y no podrán ser descontados o cobrados, del presupuesto entregado por la entidad licitante para la ejecución del contrato (por ejemplo, no podrán ser cobrados como “gastos administrativos”); lo anterior, salvo que la regulación específica de tales gastos o impuestos disponga otra cosa.

### 10.8. Prohibición de cesión de contrato y subcontratación

El proveedor no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de esta licitación y del respectivo contrato que se celebre con la institución contratante.

Se permitirá la subcontratación. Las circunstancias y límites de su ejercicio se detallen en el **Anexo A numeral 13**.

### 10.9. Efectos derivados de Incumplimientos del Proveedor

#### *10.9.1. Multas*

El proveedor adjudicado deberá pagar multas por el o los atrasos en que incurra en la entrega de los bienes o por incumplimientos en la prestación de los servicios, de conformidad con las presentes bases tipo de licitación.

El proveedor adjudicado deberá pagar multas por la concurrencia de incumplimientos en la prestación de los servicios de acuerdo con lo dispuesto en estas bases de licitación, específicamente respecto de los SLA requeridos en la cláusula N° 11.2.2 de las presentes bases tipo de licitación, y que sean derivados de su responsabilidad, según lo que se señala a continuación:

| Métrica | Fórmula de cálculo | Sanción |
|---|---|---|
| 1. Nivel de servicio mensual | $\frac{Transacciones\ atendidas\ a\ tiempo}{Transacciones\ totales\ recibidas} x100\%$ | Se aplicará una sanción de 0,5 UF por cada décima de punto porcentual que incumpla el nivel de servicio exigido, sin tope. |
| 2. Tasa de abandono mensual | $\frac{Transacciones\ abandonadas}{Transacciones\ totales\ recibidas} x100\%$ | Se aplicará una sanción de 1 UF por cada décima de punto porcentual que incumpla el nivel de servicio exigido, sin tope. |
| 3. Capacitación mensual | Cantidad mínima de horas de capacitación realizadas en el mes por persona | Se aplicará una sanción de 1 UF por cada persona que no |



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

| | | |
|---|---|---|
| | | cumpla el objetivo de horas mínimas de capacitación. Esta sanción se aplicará como máximo al 50% del personal sujeto a capacitación en un mes en particular[4]. |
| 4. Reemplazo de equipo mensual | Cantidad máxima de días hábiles para cubrir la posición vacante en roles claves | Se aplicará una sanción de 2 UF por cada día hábil de atraso en cubrir el puesto vacante respecto de aquellos roles definidos como claves. |
| 5. Indisponibilidad del servicio | Cantidad total de horas mensuales sin disponibilidad de servicio | Se aplicará una sanción de 2 UF por cada hora hábil en donde el servicio no se encuentre disponible. |

En el caso de las métricas N$^{os}$ 1 y 2, el valor del indicador se aproximará considerando 2 decimales y sobre dicho valor aproximado se evaluará la procedencia de la aplicación de eventuales sanciones según lo señalado en la tabla anterior. Asimismo, ambas métricas (Nivel de servicio mensual y tasa de abandono mensual) serán aplicadas de manera independiente a cada uno de los servicios que sean encomendados durante la prestación del servicio según canal (call center, chat o gestión *off-line*).

Los requerimientos mínimos asociados a cada una de las métricas anteriormente señaladas se encuentran establecidas en el **Anexo C**. La medida será aplicada en caso de incumplimiento de dichos requerimientos mínimos del servicio en las métricas establecidas.

El organismo comprador podrá agregar en el **Anexo A, numeral 12**, hipótesis adicionales de aplicación de multas, siempre que ellas se refieran a incumplimientos imputables al proveedor.

Las multas anteriormente señaladas serán aplicadas tantas veces como situaciones de incumplimiento, según lo anteriormente previsto, se produzcan durante la vigencia del contrato. Con todo, las referidas multas **no podrán sobrepasar el 30% del valor del contrato**. En caso de que se supere ese porcentaje, se dispondrá el término anticipado del contrato, de acuerdo con la **cláusula N°10.9.3, numeral 8)** de estas bases de licitación.

Las multas deberán ser pagadas en el plazo máximo de 10 días hábiles contados desde la notificación del acto administrativo que aplica la multa, una vez que esté firme. En caso de que no se pague dentro de dicho plazo, se procederá al cobro a través de la o las garantías de fiel cumplimiento, haciéndose pagadera la multa solo respecto de aquella parte que cubre el valor de esta, debiéndose restituir la diferencia al adjudicado. En este último caso, en la medida que la garantía cobrada esté vigente, el proveedor adjudicado deberá reponer la garantía por igual monto de la caución original y por el mismo plazo de vigencia que la que reemplaza, dentro de **10 días hábiles administrativos, contados desde la notificación de cobro.**

Las multas serán cobradas en pesos chilenos. En este sentido, respecto de las multas fijadas en unidades de fomento (UF) el monto en moneda nacional será determinado al momento de dictar la resolución que aplica la multa respectiva, utilizando para ello los factores de conversión determinados por las fuentes oficiales a dicha fecha.

Cuando el cálculo del monto de la respectiva multa, convertido a pesos chilenos, resulte un número con decimales, éste se redondeará al número entero más cercano. La fecha de conversión será la del día de emisión del respectivo acto administrativo que origina el cobro de la multa.

[4] Si el valor resultante correspondiente al 50% del personal sujeto a capacitación considera decimales, este será truncado para efectos de aplicación de la sanción en cuestión, es decir, sólo se considerará la parte entera de la cifra resultante.



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

Las multas se aplicarán sin perjuicio del derecho de la entidad licitante de recurrir ante los Tribunales Ordinarios de Justicia, a fin de hacer efectiva la responsabilidad del contratante incumplidor.

No procederá el cobro de las multas señaladas en este punto, si el incumplimiento se debe a un caso fortuito o fuerza mayor, de acuerdo con los **artículos 45 y 1547 del Código Civil** o una causa enteramente ajena a la voluntad de las partes, el cual será calificado como tal por la Entidad Licitante, en base al estudio de los antecedentes por los cuales el oferente adjudicado acredite el hecho que le impide cumplir.

### *10.9.2. Cobro de las Garantías de Fiel Cumplimiento de Contrato y de Anticipo*

*a. Cobro de garantía de fiel cumplimiento*

Al adjudicatario le podrá ser aplicada la medida de cobro de la Garantía por Fiel Cumplimiento del Contrato por parte de la entidad contratante, siempre que los incumplimientos sean imputables al proveedor, en los siguientes casos:

a. Incumplimiento grave de las obligaciones técnicas, operativas o administrativas emanadas de las presentes bases de licitación, sus anexos y del contrato para la correcta prestación del servicio y que son asumidas por adjudicatario, siempre y cuando dicho incumplimiento no importe una causal de término anticipado del contrato y entendiéndose grave como una conducta reiterada de parte del adjudicatario las siguientes:
   - la no entrega del bien o servicio contratado,
   - la entrega de un servicio con especificaciones distintas a las ofertadas,
   - el retraso en la entrega del servicio contratado sin justificación.

b. Incumplimientos de las exigencias dispuestas para los servicios requeridos, según lo establecido en estas bases de licitación (específicamente lo dispuesto en la **cláusula N° 11** y en los **Anexos B y C**) y lo señalado por la entidad licitante durante la prestación de éstos, especialmente, cuando éstas afecten notoriamente la prestación de los servicios y pongan en situación de riesgo la continuidad de éste, siempre y cuando no se señale una medida específica para un incumplimiento particular según lo indicado en dicha cláusula.
c. No pago de multas dentro de los plazos establecidos en las presentes bases y/o el respectivo contrato.
d. Cuando por una causa imputable al respectivo adjudicatario se haya puesto término anticipado al correspondiente contrato, con salvedad de lo dispuesto en el acápite “Resciliación o término de mutuo acuerdo”, de la **cláusula N°10.9.3** “Término anticipado de contrato” y las excepciones que se establecen en dicha cláusula respecto del cobro de la garantía de fiel cumplimiento de contrato.
e. Cuando el contratista realice más de 3 cambios de un rol clave del equipo de gestión ofertado sin contar con la autorización de la entidad contratante, siempre que dicho cambio no afecte la integridad del cumplimiento del contrato.

Se deja constancia que el adjudicatario deberá restituir las garantías que fuesen cobradas de acuerdo con lo señalado en la **cláusula N° 8.2.2** “Ejecución, reposición y restitución de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato” de estas bases de licitación, so pena de aplicación de término anticipado de contrato según lo indicado en dicha cláusula.

Finalmente, cuando se disponga el término anticipado del contrato, independiente de la(s) causal(es) invocada(s) para tales efectos, al proveedor le podrá ser aplicada la medida de cobro de la o las garantías de anticipo que a dicho momento se encuentren vigentes y que hayan sido entregadas a la entidad contratante en atención al pago de anticipos que éste eventualmente hubiera realizado (en caso de que dicha posibilidad fuera permitida según lo dispuesto en la **cláusula N° 10.12.3** de las bases tipo de licitación).

*b. Cobro de garantía de anticipo*

Cuando se disponga el término anticipado del contrato, según lo señalado en la **cláusula N° 10.9.3** de las presentes bases, independiente de la(s) causal(es) invocada(s) para tales efectos, al proveedor le podrá ser aplicada la medida de cobro de la o las garantías de anticipo que a dicho



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

momento se encuentren vigentes para la caución de uno o más hitos del contrato cuya recepción conforme aún esté pendiente, y que hayan sido entregadas al organismo contratante en atención al pago de anticipos que éste eventualmente hubiera realizado (en caso de que dicha posibilidad fuera permitida según lo dispuesto en la **cláusula N° 10.12.3** de las bases tipo de licitación).

### *10.9.3. Término Anticipado de Contrato*

La entidad licitante está facultada para declarar administrativamente el término anticipado del contrato, en cualquier momento, sin derecho a indemnización alguna para el adjudicado, si concurre alguna de las causales que se señalan a continuación:

1. La muerte o incapacidad sobreviniente de la persona natural, o la extinción de la personalidad de jurídica de la sociedad adjudicada.
2. Si el adjudicado se encuentra en estado de notoria insolvencia o fuere declarado en procedimiento concursal de liquidación, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley N° 20.720 que sustituye el régimen concursal vigente por una ley de reorganización y liquidación de empresas y personas y perfecciona el rol de la Superintendencia del ramo.
3. La imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados cuando no sea posible modificar el contrato de conformidad con el artículo 13 bis, en tal caso, el organismo del Estado solo pagará el precio por los servicios que efectivamente se hubieren prestado, durante la vigencia del contrato. Lo anterior, siempre que la imposibilidad de cumplimiento del contrato no obedezca a motivos imputables al proveedor.
4. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional, razones de ley o de la autoridad ministerial de Salud, dictadas en caso de epidemias, pandemias u otras emergencias sanitarias en el país, que hagan imperiosa su inmediata terminación, debidamente justificado.
5. Registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.
6. Si el adjudicatario, sus representantes o el personal dependiente de aquél, no actuaren éticamente durante la ejecución del respectivo contrato, o propiciaren prácticas corruptas, tales como:
    a. Dar u ofrecer obsequios, regalías u ofertas especiales al personal de la entidad licitante, que pudiere implicar un conflicto de intereses, presente o futuro, entre el respectivo adjudicatario y la entidad licitante.
    b. Dar u ofrecer cualquier cosa de valor con el fin de influenciar la actuación de un funcionario público durante la relación contractual objeto de la presente licitación.
    c. Tergiversar hechos, con el fin de influenciar decisiones del órgano comprador.
7. La comprobación de que el adjudicatario, al momento de presentar su oferta contaba con información o antecedentes relacionados con el proceso de diseño de las respectivas bases, encontrándose a consecuencia de ello en una posición de privilegio en relación con el resto de los oferentes, ya sea que dicha información hubiese sido conocida por el proveedor en razón de un vínculo laboral o profesional entre éste y la entidad licitante, o bien, como resultado de prácticas contrarias al ordenamiento jurídico.
8. En caso de que las multas cursadas, en total, sobrepasen el 30% del valor total contratado.
9. En caso de ser el adjudicatario de una Unión Temporal de Proveedores (UTP) y concurra alguna de las siguientes circunstancias:
    a. Inhabilidad sobreviniente de uno de los integrantes de la UTP en el Registro de Proveedores, que signifique que la UTP no pueda continuar ejecutando el contrato con los restantes miembros en los mismos términos adjudicados.
    b. De constatarse que los integrantes de la UTP constituyeron dicha figura con el objeto de vulnerar la libre competencia. En este caso, deberán remitirse los antecedentes pertinentes a la Fiscalía Nacional Económica.
    c. Retiro de algún integrante de la UTP que hubiere reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta.
    d. Cuando el número de integrantes de una UTP sea inferior a dos y dicha circunstancia ocurre durante la ejecución del contrato.
    e. Disolución de la UTP.



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

Lo dispuesto en este numeral, es sin perjuicio de lo establecido en el artículo 183 del Reglamento de la Ley N°19.886, sobre la posibilidad de reemplazar a un integrante de la Unión Temporal de Proveedores, en los términos que ahí se exponen.

10. No renovación oportuna de la Garantía de Fiel Cumplimiento, según lo establecido en la **cláusula N° 8.2** de las bases de licitación.
11. En el caso de incumplimiento de lo dispuesto en la **cláusula N° 10.8** "Prohibición de cesión de contrato y subcontratación".
12. En el caso de incumplimiento de lo dispuesto en la **cláusula N° 10.14** "Pacto de integridad".
13. En el caso de incumplimiento de lo dispuesto en la **cláusula N° 10.17** "Confidencialidad".
14. Por alguna de las causales previstas en el **artículo 13 bis de la Ley N° 19.886**.
15. El incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el proveedor, cuando sea imputable a éste. Se entenderá por incumplimiento grave:
    - La presentación de documentación falsa durante la ejecución del contrato.
16. En caso de incurrir en alguna de las situaciones previstas en la **cláusula N° 5** de las bases tipo de licitación que, en definitiva, inhabiliten al proveedor para contratar con el Estado en conformidad con las disposiciones ahí contenidas.
17. Si se impusiere al proveedor la medida de inhabilitación para contratar con el Estado, en los términos previsto en la Ley N°21.595 de Delitos Económicos. Esta causal de término anticipado también será aplicable a los proveedores personas jurídicas, sociedades, corporaciones o fundaciones que mantengan entre sus socios, accionistas, miembros o partícipes con poder de influir en la administración a personas naturales condenadas a la medida de inhabilitación de contratar con el Estado de acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la ley N°21.595, así como también en el caso que al proveedor se le imponga la pena de inhabilitación para contratar con el Estado, prevista en los artículos 8 y 10 de la ley N° 20.393.

De concurrir cualquiera de las causales arriba aludidas, además del término anticipado, se procederá al cobro de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, si se hubiere exigido dicha caución en las Bases. Lo anterior no será aplicable a la causal del numeral 1, 3 y 4, por no serle imputable al proveedor, ni a la causal del numeral 10, cuando no exista ninguna garantía vigente que cobrar. También se podrán ejecutar las garantías de anticipo que al momento de la aplicación de la medida de término anticipado se encuentren vigentes, independiente de la causal invocada, según las condiciones dispuestas en la cláusula N° 10.9.2, letra b) anterior.

El término anticipado por incumplimientos se aplicará siguiendo el procedimiento establecido en la **cláusula N° 10.10** "**Procedimiento para aplicación de medidas derivadas de incumplimientos**".

Resuelto el término anticipado, en virtud de las causales anteriormente señaladas, no operará indemnización alguna para el adjudicatario, debiendo la entidad licitante concurrir al pago de las obligaciones ya cumplidas que se encontraren insolutas a la fecha de liquidación del contrato.

***Resciliación o término de mutuo acuerdo***
Sin perjuicio de lo anterior, la entidad licitante y el respectivo adjudicatario podrán poner término al contrato en cualquier momento, de común acuerdo, sin constituir una medida por incumplimiento. En este caso, no aplicará el cobro de la garantía de fiel cumplimiento.

### 10.10. Procedimiento para aplicación de medidas derivadas de incumplimientos

Detectada una situación que amerite la aplicación de una multa u otra medida derivada de incumplimientos contemplada en las presentes bases, la entidad licitante notificará de ello al adjudicado a través de correo electrónico, conforme a lo establecido en el artículo 140 del Reglamento de la Ley N°19.886, informándole sobre la medida a aplicar y sobre los hechos que la fundamentan.

A contar de la notificación singularizada en el párrafo anterior, el proveedor tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles administrativos para efectuar sus descargos por escrito, acompañando todos los antecedentes que lo fundamenten.

Vencido el plazo indicado sin que se hayan presentado descargos, se aplicará la correspondiente medida por medio de una resolución fundada de la entidad licitante.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

Si el proveedor ha presentado descargos dentro del plazo establecido para estos efectos, la entidad licitante podrá rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente. Al respecto, el rechazo total o parcial de los descargos del respectivo proveedor deberá formalizarse a través de la dictación de una resolución fundada de la entidad licitante, en la cual deberá detallarse el contenido y las características de la medida.

**Recursos:** El proveedor adjudicado dispondrá de un plazo de cinco (5) días hábiles administrativos, contados desde la notificación de la resolución fundada singularizada en los párrafos anteriores, para impugnar dicho acto administrativo mediante los recursos contemplados en la Ley N°19.880, debiendo acompañar todos los antecedentes que justifiquen eliminar, modificar o reemplazar la respectiva medida.

La resolución que acoja el recurso podrá modificar, reemplazar o dejar sin efecto el acto impugnado.

- **Consideraciones respecto a las notificaciones:**

Las notificaciones que deban practicarse a los proveedores se realizarán mediante correo electrónico dirigido a la dirección registrada en el Sistema de Información. Es responsabilidad de los proveedores mantener dichas direcciones de correo electrónico actualizada e informar cualquier cambio a la Dirección de Compras y Contratación Pública.

- **Procedencia de la responsabilidad:**

El proveedor adjudicado será responsable por hechos imputables a su incumplimiento directo y no por aquellos originados en causales de fuerza mayor o caso fortuito, o en los cuales se demuestre que fueron ocasionados por causas imputables al órgano público comprador o por terceros no vinculados al proveedor adjudicado.
Cuando las medidas aplicadas no cubran los daños causados a la Entidad por el incumplimiento del contrato, ésta estará facultada para demandar la respectiva indemnización por daños y perjuicios.

### 10.11. Del Precio

El precio que pagará el organismo comprador por los servicios encomendados al contratista será calculado en función del servicio efectivamente prestados por el proveedor y los precios que haya indicado el contratista en su oferta económica para éstos, producto de lo cual resultó adjudicado de conformidad con lo indicado en la **cláusula N° 9.8 "Adjudicación"** de las bases de licitación, al cual se le adicionarán los impuestos que procedan.

De esta manera, se establece que, salvo los impuestos que procedan, no procederá el pago de ningún tipo de cobro adicional al que no sea exclusivamente el pago de los servicios consumidos y las bonificaciones que puedan proceder en virtud de lo indicado en esta cláusula. Por lo tanto, para mayor claridad, todos los costos asociados a la prestación de los servicios encomendados y/o cualquier otro gasto que deba incurrir el proveedor para dar cabal cumplimiento a las responsabilidades y obligaciones contraídas por éste al momento de participar de esta licitación, resultar adjudicado y finalmente contratado por parte de la entidad licitante, deberán ser asumidos exclusivamente por el adjudicatario y no podrán ser traspasados al organismo contratante bajo ningún tipo de mecanismo.

### 10.12. Facturación y pago

#### *10.12.1. Recepción conforme y facturación de los servicios prestados*

La facturación de los servicios ejecutados se realizará en función de los consumos efectivamente realizados por parte de la entidad licitante, los que serán pagados por mes vencido. Los montos por facturar serán aquellos que calcule el organismo contratante en función de lo aquí señalado.

El valor del monto a pagar en moneda nacional será determinado al momento de emisión de la factura, utilizando para ello los factores de conversión de la UF determinados por las fuentes oficiales a dicha fecha, según lo dispuesto en la Circular N°12, de 1991, del SII. Cuando el resultado del monto a facturar sea un número con decimales, se redondeará al número entero siguiente en caso de que la primera cifra decimal sea igual o superior a 5.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

Una vez finalizado el servicio por parte del contratista, esto es, aprobada la liquidación de estos, la entidad contratante dará la recepción conforme a dichos servicios, calculará el precio a pagar según lo señalado en la **cláusula N° 10.11.** Efectuada la recepción conforme el proveedor enviará el respectivo documento tributario de cobro por los servicios prestados en un plazo no mayor a tres (3) días hábiles. Con todo, el proceso de facturación y posterior pago se estará a lo dispuesto en la **cláusula N° 10.12** de estas bases tipo de licitación.

El proveedor solo podrá facturar los servicios efectivamente entregados y recibidos conforme por la entidad compradora. El organismo comprador rechazará todas las facturas que hayan sido emitidas sin contar con la recepción conforme de los servicios.

La factura deberá ser emitida en pesos chilenos a nombre del organismo comprador y enviada a la casilla de correo electrónico indicada por éste, identificando en dicho documento tributario el ID de la orden de compra respectiva.

Cabe señalar que, cuando el resultado del monto a facturar resulte un número con decimales, éste será aproximado al entero más cercano, a fin de no considerar cifras decimales.

### *10.12.2. Pago de los servicios prestados*

Los servicios que sean efectuados por el contratista en virtud del servicio que le fue contratado se pagarán mensualmente una vez éstos hayan finalizado y previa recepción conforme de los informes/productos entregables asociados a dichos servicios por parte de la entidad licitante.

Conforme señala la Ley N° 21.131, los pagos serán realizados dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción de la respectiva factura o instrumento tributario de cobro, salvo las excepciones indicadas en el **artículo 133 del Reglamento de la Ley N° 19.886**. En caso de que la fecha máxima para pago sea un día inhábil, se considerará como plazo fatal el día hábil inmediatamente anterior.

Para efectos del pago, el proveedor adjudicado deberá adjuntar a la factura:

a. La recepción conforme emitida por la entidad compradora.
b. El Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales de la Dirección del Trabajo.

El pago de los servicios será en pesos chilenos mediante transferencia electrónica u otro medio de pago que establezca la ley.

Cabe señalar que, no se podrá efectuar ningún pago al proveedor en tanto no haya terminado la tramitación del acto administrativo que apruebe el respectivo contrato.

### *10.12.3. Procedencia de anticipos*

La presente contratación ***(Ver Anexo A, numeral 11)*** _____ permite la posibilidad de que se efectúen anticipos de recursos al proveedor por parte del organismo contratante. En este aspecto, cuando se permita el pago de anticipos, el proveedor deberá entregar una caución que considere un monto igual al 100% de los recursos que sean anticipados y en los términos que son señalados en la **cláusula N° 8.3** de estas bases de licitación.

## 10.13. Coordinador del Contrato

El adjudicatario deberá nombrar un coordinador del contrato, cuya identidad deberá ser informada al órgano comprador, con el objeto de coordinar y controlar el correcto cumplimiento del servicio contratado. Por su parte, cada organismo público contratante designará a un administrador de contrato que se vinculará directamente con el adjudicatario.

Las designaciones del coordinador del contrato por parte del proveedor y el administrador de contrato de la entidad contratante deberán realizarse juntamente con la suscripción del contrato.



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

En el desempeño de su cometido, el coordinador del contrato deberá, a lo menos:

a. Informar oportunamente al organismo comprador de todo hecho relevante que pueda afectar el cumplimiento del contrato y el suministro de los productos.
b. Representar al proveedor, en la discusión de las materias relacionadas con la ejecución del contrato.
c. Coordinar las acciones que sean pertinentes para la operación y cumplimiento de este contrato.
d. Las demás que le encomiende las bases y el contrato suscrito entre las partes.

Todo cambio posterior del coordinador del contrato del proveedor deberá ser informado por éste al responsable de administrar de contrato por parte del órgano público comprador, a más tardar dentro de los 2 días hábiles administrativos siguientes de efectuado el cambio, mediante correo electrónico.

Por su parte, el organismo comprador definirá un administrador de contrato cuya función será:

a. Efectuar la coordinación general del contrato,
b. Generar los documentos de recepción conforme con los que se autorizarán los pagos correspondientes,
c. Supervisar el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato,
d. Las demás funciones que le encomienden las bases y el contrato suscrito entre las partes.

La vía formal de comunicación entre el adjudicatario y el organismo comprador será exclusivamente el correo electrónico institucional/corporativo, por lo tanto, cualquier materia pertinente a la ejecución del contrato y las prestaciones del servicio adjudicado, deberán ser efectuados por dicha vía de comunicación, siendo inválido cualquier otro medio de interacción, ya sea físico o virtual, salvo que así sea dispuesto expresamente en estas bases de licitación para situaciones particulares.

### 10.14. Pacto de Integridad

El oferente, y posteriormente, el proveedor adjudicado, declara que, por el sólo hecho de participar en la presente licitación, acepta expresamente el presente pacto de integridad, obligándose a cumplir con todas y cada una de las estipulaciones contenidas el mismo, sin perjuicio de las que se señalen en el resto de las bases de licitación y demás documentos integrantes.

Especialmente, el oferente, y posteriormente, el proveedor adjudicado, acepta el suministrar toda la información y documentación que sea considerada necesaria y exigida de acuerdo con las presentes bases de licitación, asumiendo expresamente los siguientes compromisos:

1. Respetar los derechos fundamentales de sus trabajadores, entendiéndose por éstos los consagrados en la **Constitución Política de la República en su artículo 19, números 1°, 4°, 5°, 6°, 12°, y 16°, en conformidad al artículo 485 del Código del Trabajo**. Asimismo, se compromete a respetar los derechos humanos, lo que significa que debe evitar dar lugar o contribuir a efectos adversos en los derechos humanos mediante sus actividades, productos o servicios, y subsanar esos efectos cuando se produzcan, de acuerdo con los Principios Rectores de Naciones Unidas.
2. No ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a ningún funcionario público en relación con su oferta, con el proceso de licitación pública, ni con la ejecución de el o los contratos que eventualmente se deriven de la misma, ni tampoco a ofrecerlas o concederlas a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en el proceso licitatorio, en su toma de decisiones o en la posterior adjudicación y ejecución del o los contratos que de ello se deriven.
3. No intentar ni efectuar acuerdos o realizar negociaciones, actos o conductas que tengan por objeto influir o afectar de cualquier forma la libre competencia, cualquiera fuese la conducta o acto específico, y especialmente, aquellos acuerdos, negociaciones, actos o conductas de tipo o naturaleza colusiva, en cualquiera de sus tipos o formas.
4. Revisar y verificar toda la información y documentación, que deba presentar para el presente proceso licitatorio, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar su veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia. En virtud de lo anterior, el oferente reconoce y declara que la oferta presentada en el proceso licitatorio es una propuesta seria, debidamente analizada y estudiada en cuanto a su viabilidad e integridad, por lo que dicha propuesta es presentada en términos técnicos



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

y económicos ajustados a la realidad, que garantizan la posibilidad de cumplir con la misma en las condiciones y oportunidad ofertadas.

5. Ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, probidad y transparencia en el presente proceso licitatorio y en la ejecución del contrato.
6. El oferente manifiesta, garantiza y acepta que conoce y respetará las reglas y condiciones establecidas en las bases de licitación, sus documentos integrantes y él o los contratos que de ellos se derivase.
7. El oferente se obliga a tomar todas las medidas que fuesen necesarias para que las obligaciones anteriormente señaladas sean asumidas y cabalmente cumplidas por sus empleados, dependientes, asesores y/o agentes y, en general, todas las personas con que éste o éstos se relacionen directa o indirectamente en virtud o como efecto de la presente licitación, incluidos sus subcontratistas, haciéndose plenamente responsable de las consecuencias de su infracción, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos correspondientes.
8. Una vez iniciado el procedimiento de contratación, el oferente se obliga a cumplir la prohibición contenida en el **artículo 35 ter de la Ley N° 19.886**, esto es, no podrá mantener comunicación entre los participantes o interesados en el proceso de contratación, o entre eventuales interesados o participantes en él y las personas que desempeñen funciones en el organismo licitante que participen del proceso de adjudicación, independientemente de su calidad jurídica, en lo referido directa o indirectamente a tal proceso, salvo que se realice a través del Sistema de Información y Gestión de Compras Públicas administrado por la Dirección de Compras y Contratación Pública, y en la forma establecida en las bases de licitación, que asegure la participación e igualdad de todos los oferentes.

Se deja constancia que cualquier incumplimiento por parte de los oferentes a lo dispuesto en el Pacto de Integridad indicado en esta cláusula, que sea observado durante el transcurso del respectivo proceso licitatorio, dará lugar a que sus respectivas ofertas sean declaradas **inadmisibles**. Asimismo, si se observare algún incumplimiento por parte del adjudicatario al presente Pacto de Integridad con posterioridad a la adjudicación y anterior al momento de contratación, dará pie a que la correspondiente adjudicación sea dejada sin efecto respecto del producto/servicio que le fue adjudicado, pudiendo readjudicarse la licitación, en atención a lo dispuesto en la **cláusula N°9.10** de las presentes bases de licitación. En los dos casos anteriormente señalados, la entidad licitante ejecutará la garantía de seriedad de la oferta presentada por el proveedor incumplidor. Finalmente, si durante la ejecución del contrato se detectan situaciones en donde el proveedor contratado haya incumplido el presente pacto de integridad, se producirá el término anticipado del contrato en conformidad con la **cláusula N° 10.9.3, numeral 12**, de estas bases de licitación.

### 10.15. Comportamiento ético del Adjudicatario

El adjudicatario que preste los servicios deberá observar, durante toda la época de ejecución del contrato, el más alto estándar ético exigible a los funcionarios públicos. Dichos estándares de probidad deben entenderse equiparados a aquellos exigidos a los funcionarios de la Administración Pública, en conformidad con el **Título III de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado**.

### 10.16. Auditorías

El adjudicatario podrá ser sometido a auditorías por parte de la entidad licitante y/o externas, contratadas por la entidad licitante a empresas auditoras independientes, con la finalidad de velar por el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de las medidas de seguridad comprometidas por el adjudicatario en su oferta. Para lo anterior, el órgano comprador deberá coordinarse previamente con el adjudicatario respecto de la fecha y protocolos para la ejecución de la auditoría. Estas auditorías no podrán afectar los servicios provistos a otros clientes del proveedor.

La información requerida debe ser puesta a disposición de los auditores, a los efectos de su análisis y evaluación, y debe ser tratado como material confidencial y propiedad del adjudicatario.

Si el resultado de estas auditorías evidencia incumplimientos contractuales por parte del adjudicatario, el proveedor quedará sujeto a las medidas que corresponda aplicar la entidad licitante, según las presentes bases y la normativa aplicable.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

## 10.17. Confidencialidad

El adjudicatario no podrá utilizar para ninguna finalidad ajena a la ejecución del contrato, la documentación, los antecedentes y, en general, cualquier información, que haya conocido o a la que haya accedido, en virtud de cualquier actividad relacionada con el contrato.

El adjudicatario, así como su personal dependiente que se haya vinculado a la ejecución del contrato, en cualquiera de sus etapas, deben guardar confidencialidad sobre los antecedentes relacionados con el proceso licitatorio y el respectivo contrato.

El proveedor adjudicado debe adoptar medidas para el resguardo de la confidencialidad de la información, reservándose el órgano comprador el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan, de acuerdo con las normas legales vigentes, en caso de divulgación no autorizada, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida.

La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida en los párrafos anteriores, por parte del proveedor, durante la vigencia del contrato o dentro de los 5 años siguientes después de finalizado éste, podrá dar pie a que la Entidad entable en su contra las acciones judiciales que correspondan. Con todo, tratándose de bases de datos de carácter personal, la obligación de confidencialidad dura indefinidamente, de acuerdo con la **Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada**.

Si durante la ejecución del contrato se detectan situaciones en donde el proveedor contratado haya incumplido lo indicado en esta cláusula, se producirá el término anticipado del contrato en conformidad con la **cláusula N° 10.9.3, numeral 13**, de estas bases de licitación; lo anterior, sin perjuicio de las acciones legales que pudiesen originarse con ocasión de esta situación.

## 10.18. Saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social

Durante la vigencia del respectivo contrato el adjudicatario deberá acreditar que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años. Lo anterior, es sin perjuicio de las obligaciones que a este respecto se le exijan para autorizar el pago de la cuota correspondiente durante el desarrollo del servicio. Esta declaración deberá entregarse al cumplirse la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses. En el caso de una Unión Temporal de Proveedores (UTP), deberá ser entregada por cada integrante de esta.

Para efectos de acreditar el cumplimiento de lo indicado en el párrafo precedente, el adjudicatario deberá entregar durante la vigencia del contrato, **a la mitad del período de vigencia del contrato**, con un máximo de seis meses, el "Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales", otorgado por la Dirección del Trabajo o, en su defecto, una Declaración Jurada en los cuales se indique que "no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años" según el formato del **Anexo N° 7** "Declaración jurada para contratar".

El órgano comprador podrá requerir al adjudicatario, en cualquier momento, los antecedentes que estime necesarios para acreditar el cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales antes señaladas, dentro del marco de lo permitido por la regulación nacional o internacional que sea aplicable.

En caso de que el proveedor adjudicado registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago producto de esta licitación deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo éste acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución de las prestaciones, con un máximo de seis meses.

La entidad licitante deberá exigir que la empresa adjudicada proceda a dichos pagos y le presente los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El incumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario dará derecho a terminar la relación contractual, en virtud de la



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

**cláusula N° 10.9.3 "Término anticipado del contrato", numeral 5**, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que la empresa referida no podrá participar.

### 10.19. Normas laborales

El adjudicatario, en su calidad de empleador, será responsable exclusivo del cumplimiento íntegro y oportuno de las normas del Código del Trabajo y leyes complementarias, leyes sociales, de previsión, de seguros, de enfermedades profesionales, de accidentes del trabajo y demás pertinentes respecto de sus trabajadores y/o integrantes de sus respectivos equipos de trabajo.

En consecuencia, el adjudicatario será responsable, en forma exclusiva, y sin que la enumeración sea taxativa, del pago oportuno de las remuneraciones, honorarios, indemnizaciones, desahucios, gratificaciones, gastos de movilización, beneficios y, en general, de toda suma de dinero que, por cualquier concepto, deba pagarse a sus trabajadores y/o integrantes de sus respectivos equipos de trabajo.

El órgano comprador se reserva el derecho a exigir al contratista, a simple requerimiento de la contraparte técnica, y sin perjuicio de lo dispuesto en el **artículo 4° de la Ley de Compras y el artículo 183-C del Código del Trabajo**, un certificado que acredite el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales emitido por la Inspección del Trabajo respectiva, o bien, por medios idóneos que garanticen la veracidad de dicho monto y estado de cumplimiento, respecto de sus trabajadores. Ello, con el propósito de hacer efectivo por parte del órgano comprador, su derecho a ser informado y el derecho de retención, consagrados en los **incisos segundo y tercero del artículo 183-C del Código del Trabajo**, en el marco de la responsabilidad subsidiaria derivada de dichas obligaciones laborales y previsionales, a la que alude el **artículo 183-D del mismo Código**.

Por otra parte, se deja expresa constancia que la suscripción del contrato respectivo no significará en caso alguno que el adjudicatario, sus trabajadores o integrantes de los equipos presentados por éstos, adquieran la calidad de funcionarios públicos, no existiendo vínculo alguno de subordinación o dependencia de ellos con el órgano comprador.

### 10.20. Liquidación del contrato

Para llevar a cabo la finalización de la relación contractual entre las partes, sea por término anticipado o no, el proveedor adjudicado deberá:

- Acordar un calendario de cierre con la entidad licitante, en donde se establezca un evento o plazo prudencial a partir del cual se entiende que el contrato entre en etapa de cierre.

c. Elaborar un protocolo de fin de contrato, que suscribirán ambas partes, y en donde se detallen todas las actividades a realizar y los responsables de cada una de ellas, para lograr un cierre de contrato ordenado. Este protocolo puede incluir, según el tipo de proyecto, elementos como la entrega de códigos fuente, licencias, datos, documentación, soporte técnico, parametrización de sistemas, transferencia de conocimientos (*know how*), destrucción de información de propiedad del contratante, entre otros.

## 11. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LOS BIENES Y SERVICIOS LICITADOS

Las presentes bases tipo de licitación tienen por principal objetivo el contratar los **servicios de contact center** y servicios relacionados. Al respecto en la presente cláusula detalla las definiciones y especificaciones técnicas relativas a los servicios que son licitados.

En virtud de lo anterior, las ofertas que no se ajustaren a lo dispuesto en esta cláusula, serán declaradas **inadmisibles** y no participarán del proceso de evaluación de ofertas. Asimismo, si durante la ejecución del contrato se evidencian incumplimientos respecto de lo señalado en esta cláusula en relación con los servicios ejecutados por el contratista en virtud del producto/servicio que le fue contratado, se aplicarán las medidas que procedan según lo dispuesto en la cláusula N° 10.9 de las bases de licitación.



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

## 11.1. Servicios y productos

El objeto de estas bases tipo de licitación es el contratar servicios relacionados al rubro de contact center, específicamente aquellos de carácter periódico o recurrente en el tiempo; sin embargo, adicionalmente, se dispone la posibilidad de encomendar "servicios a demanda" los cuales tienen la cualidad de ser servicios esporádicos y que surgen a partir de una necesidad puntual del organismo contratante.

A continuación, se definen los servicios recurrentes y a demanda, así como los productos que consideran cada uno de ellos. **El organismo contratante podrá requerir en la licitación la provisión de uno, varios o todos los productos que a continuación se señalan, según cada tipo de servicio definido.**

### *11.1.1. Servicios recurrentes*

El organismo contratante declarará en el Anexo B, numeral 2.1, los productos que requerirá periódicamente y que, por ende, contratará mediante el uso de estas bases tipo de licitación. Los productos que a continuación se señalan y que sean contratados por la entidad licitante deberán ser prestados por el contratista de forma recurrente, esto es, de forma mensual, de acuerdo con las necesidades del organismo contratante.

Los productos que comprende este tipo de servicio son los siguientes y se definen en la tabla a continuación:

| Producto | Definición | Descripción |
|---|---|---|
| P1: Servicio de atención telefónica | Corresponde a la atención a requerimientos, consultas y/o reclamos que recibe el organismo contratante, vía telefónica. a través de una mesa central. | Este producto comprende:<br>- Atención orientada a requerimientos y consultas básicas y de simple resolución otorgada por un ejecutivo de atención telefónica general.<br>d. Atención orientada a resolver solicitudes de mediana complejidad, generalmente asociadas al área tecnológica y/o a los servicios que presta la entidad contratante como parte de su misión, la que es realizada por un ejecutivo de atención telefónica especializada. |
| P2: Servicio de gestión de canales escritos | Corresponde a la atención a requerimientos, consultas y/o reclamos que recibe el organismo contratante, a través de medios escritos. | Este producto comprende la resolución de requerimientos escritos, tales como, cartas, oficios, documentos, redes sociales, plataformas varias. La atención a dichos requerimientos es realizada por el ejecutivo de atención escrita. |
| P3: "Servicios Automatizados e Inteligencia Artificial" | Descripción: Corresponde a la atención a requerimientos, consultas y/o reclamos que recibe el organismo contratante, a través de servicios tecnológicos que utilizan inteligencia artificial, automatización y/o robots entrenados para gestionar de manera autónoma o semi-asistidas. | Definición: Este producto abarca la implementación y gestión de soluciones tecnológicas basadas en inteligencia artificial y automatización para la atención y resolución de consultas de clientes. Este servicio puede incluir herramientas como chatbots, voicebots, sistemas de respuesta automática (IVR inteligente), asistentes virtuales y plataformas de análisis predictivo, diseñadas para con los usuarios a través canales como: telefónicos, escritos y digitales.<br>Permite:<br>• Automatizar la resolución a consultas frecuentes y tareas repetitivas.<br>• Proveer respuestas inmediatas, personalizadas.<br>• Integrarse con sistemas existentes y de propiedad del organismo contratante |



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

| | | |
|---|---|---|
| | | • Reducir tiempos de espera y aumentar la disponibilidad del servicio. |
| P4. Servicio de Atención Multiskill | Corresponde a la atención a requerimientos, consultas y/o reclamos que recibe el organismo contratante, a través de cualquier canal ya sea escrito o telefónico. | Corresponde a un perfil de atención versátil, capacitado para desempeñar de manera flexible y eficiente múltiples funciones dentro del servicio de atención, incluyendo atención telefónica general, atención especializada y atención escrita. El ejecutivo multiskill puede ser asignado dinámicamente según la demanda de los distintos canales de contacto, permitiendo así una mejor gestión de los recursos, continuidad operativa y mayor capacidad de respuesta frente a variaciones en los volúmenes de atención. |

*Consideraciones de los servicios P1 y P2 y P3 y P4*

a. Adicional a los ejecutivos ahí señalados se deberá contar con ejecutivos de gestión de perfil avanzado, según lo definido en la **cláusula N° 11.4.2** de estas bases tipo de licitación, quien se encargará de dar soporte y apoyo *off-line* a los ejecutivos respecto de requerimientos, consultas y/o reclamos de mayor complejidad, así como otras funciones según lo especificado en la cláusula referida.
b. El organismo contratante podrá requerir al contratista que disponga del servicio de *call back,* el que se define como el proceso de devolver el llamado a un usuario que intentó o está intentando comunicarse con el contact center. En caso de requerir dicho servicio, éste será señalado por la entidad licitante en el **Anexo B, numeral 2.1**, al momento de señalar la demanda estimada de dicho servicio.
c. El horario de atención del *call center*, así como el horario definido para el servicio de *call back*, será el definido por la entidad licitante en el **Anexo B, numeral 2.2**. Ahora bien, este horario podrá ser modificado de común acuerdo para entregar un mejor servicio. Asimismo, el contratista deberá disponer del servicio en un horario extendido o durante los fines de semana si las necesidades de la operación así lo requieren, lo cual será informado por la entidad contratante con al menos 10 días de anticipación. Con todo, el contratista deberá garantizar la prestación de los servicios contratados, cuando esto sea requerido, excepcionalmente, por parte de la entidad licitante ante situaciones de contingencia, caso fortuito o de fuerza mayor y cuya prestación, por parte del proveedor, resulte del todo indispensable para asegurar la atención a los usuarios del organismo contratante en dichas circunstancias extraordinarias.
- El organismo contratante podrá requerir al contratista que disponga de Requisitos Técnicos, de seguridad y privacidad, de implementación y operación, Monitoreo y evaluación.

El pago de los productos comprendidos en los “servicios recurrentes” se realizará de forma mensual y periódica según lo señalado en la **cláusula N° 10.11 y 10.12** de las presentes bases tipo de licitación.

### *11.1.2. Servicios a demanda*

El organismo contratante podrá definir mediante el Anexo B, numeral 2.1, de estas bases tipo de licitación, la posibilidad de requerir los siguientes servicios durante la ejecución del contrato, los que se caracterizan por ser implementados bajo demanda según las necesidades puntuales que posea el organismo contratante:

| Producto | Definición | Descripción |
|---|---|---|
| Servicio de implementación y/o modificación del Software | Servicio de desarrollo tecnológico orientado a incorporar mejoras en el Software, que incluye la actualización de los flujos, entrenar chatbots, nuevos | Dependiendo de las necesidades del organismo contratante, este servicio comprenderá el diseño e implementación inicial del Software, así como la modificación posterior del mismo en función de cambios estructurales de los flujos correspondientes, como pueden ser: agregar nuevas opciones, validaciones, servicios y modificaciones de los flujos. |



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

| | | |
|---|---|---|
| | modelos de IA, la reportería, gestión del cambio. | |
| Servicio de campañas de outbound | Servicio que tiene por finalidad contactar de forma masiva a usuarios del Servicio Público contratante, relacionadas generalmente a una campaña puntual de éste. | Dependiendo de las necesidades del organismo contratante, este servicio podrá ser requerido por éste a fin de implementar campañas de información, o de otro tipo, orientado a los usuarios y público objetivo que defina el organismo contratante. Para ello el proveedor deberá disponer de este servicio el que será efectuado de acuerdo con los lineamientos que disponga el organismo comprador. |
| Servicio de mensajería de texto | Corresponde al servicio de envío de mensajes de texto telefónicos. | Corresponde a la prestación del servicio de envío masivo de mensajería de texto mediante software informático, plataformas especializadas u otros medios tecnológicos. Este puede implementarse de manera permanente de acuerdo a una regla de atención o ad-hoc en el contexto de una campaña de información específica. |
| Solución Chat y Bot | Corresponde a soluciones para la atención por chat y bot | El proveedor deberá ofrecer una solución de chat y bot para la atención de usuarios, esta solución deberá entregar la reportería de supervisión, evaluaciones post atención, keep alive, administrar colas y distribuir los incidentes entre un conjunto de ejecutivos. |

Tratándose del “Servicio de implementación y/o modificación del Software”, se deja constancia de que serán sin costo adicional para el organismo contratante las primeras cuatro instancias de modificación de textos y nodos, siempre y cuando dichas modificaciones no intervengan más del 30% del árbol vigente (IVR). Ahora bien, en caso de que se requiera realizar modificaciones sustanciales, esto es, más allá de los márgenes definidos precedentemente, el costo de dichas modificaciones será pagado de acuerdo con la cantidad de horas que requiera el proveedor para la realización de dichas modificaciones, previa planificación aprobada por la entidad contratante, y el costo de las horas de desarrollo que propuso el contratista en su oferta económica adjudicada.

En este caso, tratándose de servicios a demanda, éstos serán pagados por el organismo contratante una vez se haya verificado la provisión total del servicio por parte del contratista y posterior a la dictación de la recepción conforme por parte del organismo contratante. En el caso de que existan servicios recurrentes contratados por parte del organismo contratante, el pago de los servicios a demanda se incorporará en el proceso de liquidación mensual de los servicios prestados por el contratista, por lo que el pago de éstos se realizará juntamente con el pago mensual que proceda en virtud de los servicios recurrentes contratados.

**Importante:** La entidad licitante podrá detallar mediante el Anexo B las condiciones específicas de los productos y servicios comprendidos en estas bases tipos de licitación (anteriormente señalados) en función de sus necesidades particulares de contratación, pudiendo agregar/eliminar algunos de los hitos que se señalen a continuación de acuerdo con el tipo de servicio/producto a contratar y en virtud de el o los cargos que requiera proveer. Asimismo, podrá definir condiciones específicas de satisfacción respecto de elementos esenciales relativos a los productos/servicios por contratar.

### 11.2. Requerimientos mínimos del servicio

Los servicios prestados por el contratista deberán regirse por lo establecido en la presente cláusula:

#### *11.2.1. Requerimientos mínimos relativos a la prestación del servicio*

*a. Elaboración de un plan de negocios*

El proveedor deberá desarrollar un plan de negocios para todo el período de la prestación del servicio, el que será revisado por parte de la entidad contratante de forma trimestral. El plan de negocio deberá



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

atenerse a los lineamientos de la entidad contratante y deberá contener, como mínimo, todas las métricas asociadas a la operación y respecto de las cuales se medirá el desempeño del servicio, así como la descripción de la tecnología y la implementación del servicio contratado según los canales requeridos; en definitiva, deberá contener el diseño global del servicio que prestará el proveedor en virtud de su contratación.

Este plan deberá ser revisado y aprobado por la entidad contratante previo al inicio de la ejecución de los servicios (inicio de la operación).

*b. Definición de objetivos*

En función de los SLA requeridos en la licitación y de acuerdo con los lineamientos de la entidad contratante, el proveedor deberá definir objetivos operacionales para cada uno de los canales que sean requeridos en la contratación. Si los objetivos son alcanzados sistemáticamente, estos deberán ser actualizados, de manera de asegurar la mejora continua del servicio, partiendo de la base que la condición mínima es su cumplimento en tiempo y forma.

*c. Captura y análisis de la información de los usuarios del Servicio*

El proveedor deberá establecer un protocolo para asegurar la captura de los datos de cada contacto de usuario por los distintos canales y tomar las acciones adecuadas que estén en su ámbito de acción. Además, deberá asegurar que se analice la información en tiempo real para pesquisar anomalías del servicio y los productos finales. En esta línea, el proveedor deberá entregar información procesada a la entidad contratante para entender los factores que están impactando al usuario y proponer, con base en dichos datos, planes de acción para corregir las desviaciones observadas o las oportunidades de mejora identificadas.

*d. Diseño de los procesos claves de atención a clientes*

El proveedor deberá aplicar y perfeccionar los procesos de atención a clientes dispuestos por la entidad contratante, de acuerdo con los objetivos establecidos en esta licitación, asegurando primero el cumplimiento de los objetivos y la satisfacción de los usuarios finales. Debe también asegurarse de manera continua que los ejecutivos cuentan con la información actualizada y la comprenden y aplican. Las instrucciones deberán estar en un lenguaje comprensible para el usuario y tener como finalidad resolver su requerimiento.

*e. Gestión de conocimientos y contenidos*

El proveedor deberá tener un mecanismo estructurado para gestionar el contenido, incluidos los distintos ámbitos de la atención, asegurando que dichos contenidos estén actualizados y sean pertinentes, consistentes y precisos. En esta materia, el proveedor deberá garantizar que durante la vigencia del contrato los contenidos mantengan su consistencia, para lo que deberá identificar y priorizar los cambios que se requieran a fin de mantener dicha consistencia y determinar un método para gestionar los cambios que se apliquen. Respecto de esto último, el proveedor deberá implementar un sistema que le permita ejecutar los cambios, informar a los ejecutivos y verificar que estos cambios se interioricen en la operación. Este sistema deberá estar soportado por tecnología, de manera de asegurar la correcta trazabilidad de cada uno de los eventos, a fin de que la información esté disponible ante instancias de revisión por parte del organismo contratante u otra entidad a la que éste encomiende dicha auditoría.

*f. Gestión de la calidad, acciones correctivas y mejora sostenida*

El proveedor deberá implementar el modelo de calidad que la entidad contratante tenga establecido respecto del servicio contratado. En este aspecto, previo al inicio de los servicios se realizará una revisión del modelo de calidad a fin de que el contratista interiorice en su operación la gestión de esta e informe a la entidad contratante el tratamiento de las desviaciones que puedan ocurrir durante la operación respecto de las métricas definidas, así como las acciones de resolución y mitigación de estos en función del modelo de gestión de calidad definido.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

Al respecto, el proveedor deberá implementar un enfoque estructurado para identificar y resolver las causas que generan instancias de bajo desempeño de aquellas métricas que no alcanzan los objetivos. En esta materia, deberá ser capaz de ejecutar acciones tendientes a corregir dichas desviaciones con el fin de mejorar el desempeño de dichas métricas. Con todo, el proveedor debe procurar el mantener constantemente una variación positiva en el desempeño de los servicios expresado mediante los resultados obtenidos en los indicadores que son medidos para tales efectos.

Del mismo modo, se revisará semanalmente la gestión de calidad por parte del contratista, en donde éste deberá exponer los datos actualizados de las mediciones, así como el detalle y el estado de los compromisos asumidos en la reunión anterior.

*g. Pronósticos y planificación*

El proveedor deberá comprender el volumen histórico del servicio en materias de contact center[5], así como las tendencias y eventos futuros que puedan impactar en la demanda. También deberá considerar los tiempos de manejo de cada transacción y asegurar los recursos necesarios para la atención. El pronóstico y planificación debe ser validado con el organismo contratante mes a mes. Esta tarea deberá ser soportada por una herramienta tecnológica especializada para el pronóstico y la planificación. Para construir el primer dimensionamiento, el organismo contratante entregará el histórico de tráfico (salvo de que no exista data disponible). También entregará toda la información de eventos programados que podrían alterar el pronóstico acordado para que el proveedor realice el ajuste que corresponda.

*h. Programación y gestión en tiempo real*

El proveedor deberá generar una programación de la dotación que dispondrá para atender los niveles esperados de transacciones, gestionando en tiempo real para alcanzar la velocidad de respuesta deseada al menor costo. Deberá realizar una programación por intervalos de 1 hora minimizando la variación de personal y la cantidad requerida para cada intervalo.

*i. Control de gestión de procesos*

El proveedor debe tener un proceso para minimizar la variación de los procesos clave relacionados con los usuarios en cuanto a calidad y tiempos de respuesta. Para asegurar el cumplimiento de esto, el contratista deberá implementar procesos de auditoría a los procesos claves al menos una vez al año. Estos procesos claves serán definidos por la entidad contratante en colaboración con el operador.

*j. Continuidad del negocio*

El contratista deberá documentar un plan de provisión del servicio frente a fallas menores de 6 horas y un plan distinto para interrupciones de larga duración.

*k. Implementación y gestión de cambios*

El proveedor deberá tener un proceso previamente definido para la implementación de cambios importantes que afecten a los usuarios, el personal o los sistemas. Este enfoque deberá asegurar la comunicación e incorporación del conocimiento a la práctica, así como que los procedimientos soporten estos cambios. Así mismo deberá hacer seguimientos que permitan confirmar que los cambios se implementaron de manera efectiva y que conllevaron al cumplimiento de los objetivos planteados.

*l. Desempeño del servicio y revisión de los resultados de la operación*

El proveedor deberá medir y gestionar el desempeño de cada canal que comprenda los servicios contratados, alcanzando los niveles definidos por la entidad contratante, esto es para cada una de los SLA establecidos por ésta.

---

*[5] Según estadísticas relevantes que entregue el organismo contratante al proveedor adjudicado.*



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

Los resultados de la operación deben ser conocidos y comprendidos por todo el equipo de supervisión del proveedor, debiéndose incorporar todas las métricas y los planes de acción asociados. Es necesario que entre cada hito de revisión de los resultados se observe una evolución positiva de los indicadores. La revisión de los indicadores se realizará de manera semanal, en donde el proveedor presentará el estatus de todas las métricas relevantes, actualizadas, incluyendo toda la historia del contrato y los SLA finales tanto como las mediciones conducentes a estos SLA y respondiendo al detalle requerido por la entidad contratante. Además, se revisará el plan operacional y el cumplimiento de los compromisos asumidos en la reunión anterior.

*m. Reportes e integridad de los datos*

El proveedor deberá entregar todas las métricas requeridas por la entidad contratante y disponer de reportes con información oportuna, asegurando que los datos son íntegros y consistentes. Igualmente, el proveedor podrá proponer nuevas métricas en función de las necesidades que surjan en cuanto a la medición del desempeño del servicio o producto de situaciones anómalas que sean detectadas y que requieran seguimiento en cuanto al impacto de las medidas correctivas que se implementaron para subsanar dichas desviaciones.

*n. Uso de tecnologías en la operación*

El proveedor deberá disponer de tecnología para la recepción y distribución de llamadas, que incorpore un IVR trazable, con mensajes programables. Adicionalmente deberá integrarse, si así es requerido por la entidad contratante, con el servicio telefónico que tenga contratado la entidad compradora para la atención de requerimientos asociado al servicio de contact center.

Adicionalmente, el proveedor deberá proveer una solución de chat y bot automático que el comprador podrá agregar a los servicios con un costo adicional.

El proveedor deberá gestionar los casos a través del CRM que disponga la entidad contratante, para lo cual deberá integrar su sistema de recepción y distribución de llamadas y desarrollar lo que requiera para la administración de las colas de llamadas.

Cabe destacar que el proveedor adjudicado deberá habilitar todos los componentes del sistema, tanto humanos, procedimentales y tecnológicos para asegurar la continuidad del servicio, cumpliendo los niveles acordados en las presentes bases tipo de licitación.

*o. Integración con Sistemas*

El proveedor deberá realizar las acciones necesarias para integrar los sistemas del contratante a los de la operación del contact center con el objetivo de implementar procesos mas fluidos y ofrecer mejores experiencias a los usuarios. Estas integraciones serán de costo del proveedor.

### *11.2.2. Niveles de servicio (SLA)*

El proveedor adjudicado durante la prestación de los servicios deberá dar cumplimiento a los Niveles de Servicio (SLA) requeridos por la entidad contratante, en los casos en que éstos apliquen, los cuales se definen en el Anexo C de estas bases tipo de licitación.

### *11.2.3. Requerimientos mínimos relativos a la gestión del equipo del proyecto*

*a. Reclutamiento y contratación*

El proveedor deberá llevar a cabo un proceso de reclutamiento orientado a contratar personas que cumplan todos los requisitos formales y con alta posibilidad de desempeñar el trabajo de manera exitosa. Este debe ser un proceso permanente (mensual) para hacerse cargo de las rotaciones naturales del servicio, y debe satisfacer los requerimientos de los roles definidos en estas bases tipo de licitación en las cláusulas N$^{os}$ 11.4.1 y 11.4.2, así como los que haya definido la entidad licitante mediante el Anexo B, numeral 3.2.1.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

*b. Formación y desarrollo*

El proveedor deberá contar con un proceso estructurado de formación y capacitación —lo que deberá estar alineado a las directrices y requerimientos que disponga la entidad contratante en esta materia—, que entregue a los ejecutivos las habilidades y conocimientos mínimos iniciales y refuerce y actualice éstos durante la permanencia de éstos en el servicio. Los tiempos asociados al proceso formativo deben ser considerados dentro de la planificación de turnos. Los tiempos de formación deben ser considerados en la planificación, pronostico y programación del servicio.

Cabe destacar que el plan de formación deberá ser trabajado juntamente con la entidad contratante y se deberán definir estándares mínimos de cumplimiento del plan de capacitación a fin de asegurar que el ejecutivo capacitado cuente con las herramientas necesarias para desempeñar con éxito sus funciones. En esta línea, se determinará una cantidad mínima de horas de capacitación según cada rol que comprenda el servicio contratado, lo cual deberá cumplirse mensualmente por parte del contratista so pena de la aplicación de las medidas que procedan según lo definido en estas bases tipo de licitación en relación con el incumplimiento de dicha disposición. Cabe destacar que el plan podrá ser modificado, en condiciones especiales, por parte del comprador, siempre con el objetivo de privilegiar el servicio a los usuarios.

*c. Verificación de habilidades y conocimiento*

El proveedor debe tener un proceso estructurado y auditable para verificar las habilidades y conocimientos de los ejecutivos al ingreso y durante el desarrollo del servicio. Este proceso debe incluir objetivos de desempeño y umbrales mínimos que deben desencadenar en la salida de los ejecutivos de mal desempeño.

Mensualmente, el contratista deberá informar respecto del resultado de los procesos de capacitación realizados en el mes en cuestión, así como la evolución del desempeño de los ejecutivos y las medidas que, eventualmente, se tomen en relación con ello.

*d. Monitoreo y Coaching de ejecutivos*

El proveedor deberá monitorear las transacciones para todos los ejecutivos en forma continua, verificando en los sistemas que efectivamente las gestiones informadas durante el monitoreo de la atención se hayan llevado a cabo. Este monitoreo deberá ser realizado al menos dos veces por semana.

Si se realizan monitoreos específicos, para revisar una tipificación en especial o un problema transversal de la plataforma como el TMO, estos monitoreos serán adicionales al monitoreo normal referido en el párrafo anterior por lo que no reemplazarán este bajo ningún concepto ni fundamento.

Cabe destacar, que el monitoreo podrá ser llevado a cabo por herramientas tecnológicas que automaticen este proceso, en la medida que estas tomen una mayor muestra que la solicitadas y demuestren un buen grado de exactitud calibrándose con expertos humanos.

En relación con los resultados del monitoreo, éste deberá dar como resultado el estado de aprobación del ejecutivo monitoreado respecto del desempeño realizado por éste en el período de tiempo monitoreado, considerando para ello los estados “aprueba” o “no aprueba”.

Los ejecutivos que no aprueben el monitoreo de transacciones deberán pasar a coaching individual. Los ejecutivos que persistan sin aprobar el monitoreo deben ser excluidos del servicio en un máximo dos meses desde que inician sus incumplimientos, y no presentan mejoras sucesivas y significativas. Todos los resultados de los monitoreos deben ser comunicados al ejecutivo y el supervisor correspondiente.

*e. Gestión de feedback de personal*

El proveedor deberá contar con un proceso estructurado para entregar feedback a los ejecutivos y los supervisores del servicio. Asimismo, este proceso deberá incluir un plan continuo de motivación, retención y promoción de los ejecutivos mejor evaluados.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

Producto de la aplicación de este proceso, el contratista deberá entregar resultados auditables mensualmente.

Cabe señalar que este plan será sujeto a revisión y aprobación por parte de la entidad contratante al iniciar los servicios. Igualmente, dicho plan podrá estar sujeto a modificaciones posteriores si así lo estimase pertinente la entidad contratante, las que deberán ser realizadas por el contratista en caso de ser requeridas.

*f. Rotación y ausentismo*

El proveedor debe medir y gestionar la rotación y ausentismo de los ejecutivos. Este debe incluir tanto las rotaciones voluntarias como las forzadas. Deben reportarse anualizadas, incorporarse en la programación y gestionarse adecuadamente. El proveedor debe mostrar que está en control de estas variables. Las rotaciones forzadas serán además directamente supervisadas por la entidad contratante.

### 11.3. Operatoria de los servicios

#### *11.3.1. Reunión inicial de coordinación (Kick-off)*

La reunión inicial deberá ser realizada dentro de los 20 días hábiles administrativos posteriores a la suscripción del contrato, pudiendo acordarse entre las partes otro plazo en el caso que se considere necesario para la prestación del servicio.

El objetivo de la reunión inicial es dar a conocer al adjudicatario antecedentes más detallados relativos al servicio contratado, así como entregar a éste la información que esté disponible y que sea atingente al mismo. Asimismo, se entregará mayor detalle en cuanto a la planificación, procesos, modelo de gestión de calidad, alcances y otras temáticas que la entidad licitante estime conveniente. Especialmente, el organismo contratante entregará data histórica del tráfico, si existe, a fin de que el proveedor pueda construir el primer dimensionamiento para efectos de planificación y pronóstico de la demanda.

Cabe destacar que esta información es indispensable para la celebración de la reunión.

#### *11.3.2. Período de implementación de los servicios*

La implementación de los servicios comenzará una vez se haya realizado la reunión inicial de coordinación (kick-off) y estará centrada en cuatro grandes etapas, las que se describen a continuación:

*a. Generación de documentación relativa al servicio*

Posterior a la realización de la reunión inicial el proveedor dispondrá de 15 días hábiles para desarrollar la documentación que es requerida para la prestación de los servicios, esto es:

a. Plan de negocios (cláusula N° 11.2.1, literal a),
- Definición de objetivos (cláusula N°11.2.1, literal b),
b. Protocolo para captura de datos de contacto de usuarios según canal (cláusula N° 11.2.1, literal c),
c. Protocolo para la gestión de conocimientos y contenidos (cláusula N° 11.2.1, literal e),
d. Protocolo para el control de gestión de procesos (cláusula N° 11.2.1, literal i)
e. Plan de provisión del servicio frente a fallas o aumentos inesperado de tráfico que permitan asegurar la continuidad del negocio (cláusula N° 11.2.1, literal j),
f. Plan de implementación y gestión del cambio (cláusula N° 11.2.1, literal k),
g. Protocolo de monitoreo del servicio y *feedback* del personal (cláusula N° 11.2.3, literales d y e),
- Cualquier otra documentación que sea requerida por el organismo contratante mediante el Anexo B, numeral 2.2.

Toda la documentación que el proveedor desarrolle deberá ser revisada y validada por la entidad contratante en un plazo no superior a 15 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de éstos.



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

*b. Implementación de tecnología requerida*

Durante el período de implementación, el proveedor deberá ocuparse de poner en marcha la tecnología descrita en el plan de negocios y con la cual prestará el servicio de contact center. En virtud de lo anterior, se efectuarán las integraciones, desarrollos, instalaciones, pruebas y otras medidas que sean necesarias a fin de poner en óptimas condiciones la componente tecnológica del servicio. El organismo contratante pondrá a disposición la contraparte técnica que corresponda para tales efectos.

*c. Realización de entrenamiento por parte de la entidad contratante*

Al inicio del período de implementación, y por única vez, la entidad contratante realizará el entrenamiento de implementación con la finalidad de traspasar los conocimientos generales y específicos del negocio que deben ser adquiridos por el proveedor. Esta instancia es obligatoria para todos los ejecutivos de servicio y personal de apoyo (Equipo de proyecto completo).

El proveedor deberá disponer de la infraestructura necesaria para la realización de este hito. El lugar deberá contar con proyector, computadores y conexión a internet para uso individual de todos los participantes.

Concluida la instancia de entrenamiento, la entidad contratante realizará una evaluación de los conocimientos, procedimientos y lineamientos adquiridos de todos quienes participaron a fin de asegurar la cabal comprensión de la información entregada durante el entrenamiento efectuado. Aquellos ejecutivos o personal que no apruebe la evaluación de los conocimientos realizada por la entidad contratante tendrá una segunda posibilidad de rendir dicha evaluación en donde el proveedor deberá asegurarse de brindar todo el apoyo necesario en cuanto a reforzar sus conocimientos a fin de que dicho ejecutivo/personal apruebe la evaluación. Si finalmente, posterior a la segunda evaluación por parte de la entidad contratante el resultado es reprobatorio, dicho ejecutivo/personal no podrá integrar el equipo del proyecto y el proveedor deberá buscar un reemplazo para el rol correspondiente al que deberá capacitar por su propio medio.

*d. Desarrollo de plan de capacitación*

Posterior al término del entrenamiento realizado por la entidad contratante el proveedor deberá desarrollar el plan de capacitación y formación con el que transmitirá los conocimientos a los ejecutivos durante la vigencia del contrato, el que deberá considerar todos los contenidos abordados por la entidad contratante, así como herramientas y técnicas de formación y enseñanza que permitan al ejecutivo entregar una buena atención desde la primera semana en el Contact Center.

Adicionalmente, el plan de capacitación deberá especificar qué se entenderá como bajo o alto desempeño de un ejecutivo de atención, respecto de lo cual aplicará lo dispuesto en el Anexo B, numeral 2.5.

Finalmente, dicho plan de capacitación será revisado y podrá ser modificado de común acuerdo y deberá ser validado por la entidad contratante con anterioridad al inicio de la operación.

### *11.3.3. Inicio de la operación*

La operación comenzará según lo planificado por las partes y en la fecha que se determine según los requerimientos del organismo contratante, lo cual bajo ningún concepto podrá ser anterior al término de operación del proveedor vigente del servicio contratado.

Previo al inicio de la operación deberá verificarse el cumplimiento de todos los hitos requeridos para la implementación de los servicios según lo señalado en la cláusula anterior.

### *11.3.4. De la capacitación inicial y permanente*

*a. Capacitación inicial en operación*

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

Una vez iniciada la operación, el proveedor deberá llevar a cabo la capacitación inicial, incluyendo todos los contenidos de la malla, incorporando herramientas y técnicas que permitan al ejecutivo entregar una buena atención desde la primera semana en el Contact Center.

Una vez se realice la capacitación inicial a los ejecutivos, la entidad contratante verificará mediante una evaluación que éstos hayan adquirido los conocimientos suficientes para desempeñarse en la operación. Los ejecutivos deberán repetir la capacitación inicial hasta que sean certificados finalmente por la entidad contratante.

La capacitación inicial y el proceso de certificación por parte de la entidad contratante se realizará cada vez que ingrese un nuevo ejecutivo durante la prestación de los servicios.

Luego de que los ejecutivos hayan sido certificados en sus habilidades por parte de la entidad contratante, éstos deberán pasar al menos una semana trabajando en el Contact Center con el apoyo de ejecutivos experimentados, quienes les irán guiando en el proceso e incrementando gradualmente la cantidad de llamadas que pueda atender el ejecutivo hasta finalizar el proceso de inducción.

Cabe destacar, que la capacitación inicial es un requisito para el ingreso de los ejecutivos a la operación, sin embargo, la entidad contratante podrá eximir por escrito a los ejecutivos de hacer la capacitación completa en circunstancias excepcionales, si estos cuentan con los conocimientos necesarios para la atención, validados previamente por la entidad contratante.

*b. Capacitación permanente*

El proveedor deberá capacitar permanentemente a los ejecutivos de atención a fin de asegurar que cuenten con los conocimientos actualizados para brindar un mejor servicio a los usuarios de la entidad contratante. Asimismo, dicha capacitación servirá para reforzar los conocimientos de aquellos funcionarios que muestren un menor desempeño al esperado y que sea evidenciado durante el monitoreo de la operación (cláusula N° 11.2.3, letra d).

A continuación, se detalla la cantidad mínima de horas de capacitación que deberá tener el equipo de proyecto mensualmente:

| Rol / perfil | Cantidad mínima de horas de capacitación mensual |
|---|---|
| Ejecutivo de atención con bajo desempeño | *Ver Anexo B, numeral 2.5* |
| Ejecutivo de atención con alto desempeño | *Ver Anexo B, numeral 2.5* |
| Ejecutivo de gestión perfil avanzado y supervisor | *Ver Anexo B, numeral 2.5* |
| Encargado de capacitación y encargado de calidad | *Ver Anexo B, numeral 2.5* |
| Equipo de proyecto (Completo) | *Ver Anexo B, numeral 2.5* |

Cabe destacar que el incumplimiento del programa de capacitación permanente, esto es, que los ejecutivos y el personal en general, no cumplan con la cantidad mínima de horas de capacitación dará lugar a la aplicación de sanciones según lo dispuesto en la cláusula N° 10.9 de estas bases tipo de licitación. En esta misma línea, el proveedor debe tener la evidencia que asegure que el equipo ha asistido a las capacitaciones, permitiendo la trazabilidad y verificación de su participación a fin de acreditar el cumplimiento de lo exigido. Todas las capacitaciones deberán asegurar la asimilación de los contenidos y desarrollo de las habilidades (quiz, pruebas prácticas, etc.).

La entidad contratante podrá solicitar capacitaciones donde se incorporen nuevos contenidos de acuerdo con su necesidad, o bien, podrá solicitar que las capacitaciones se focalicen en temáticas determinadas y que estime que deban ser reforzadas, las que pueden variar de acuerdo con las instancias que afecten el servicio prestado, tales como, variación en la demanda, incorporación/eliminación/modificación de contenido y/o funcionalidades, incorporación de medidas correctivas producto de desviaciones detectadas, entre otras situaciones.



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

La entidad contratante tendrá la facultad de supervisar en cualquier momento durante la vigencia del contrato los procesos de capacitación, ya sea que se trate de la capacitación inicial o permanente, a fin de asegurar la correcta implementación de éstas de forma tal que el personal capacitado cuente efectivamente con todas las competencias y habilidades necesarias para brindar un buen servicio en el ámbito de acción que les compete.

**Importante:** Todo material que sea utilizado en la formación y capacitación del equipo de proyecto deberá ser previamente revisado y validado por la entidad contratante, esto con la finalidad de asegurar que la información proporcionada es correcta, consistente y atingente.

### *11.3.5. Del monitoreo del servicio prestado*

De conformidad con lo señalado en la cláusula N° 11.2.3, literal d), se deberá monitorear las transacciones para todos los ejecutivos en forma continua, esto es, al menos dos veces semanalmente mientras la operación se mantenga vigente. Para esto, se definirá por cada ejecutivo monitoreado una muestra representativa de atenciones realizadas por éste, la que será seleccionada por el proveedor de forma aleatoria, o bien, una muestra determinada por la entidad contratante.

El detalle de los mecanismos de selección de la muestra de atenciones, así como la metodología para realizar el monitoreo del servicio prestado y el protocolo para la entrega de la retroalimentación al ejecutivo monitoreado deberán ser considerados en el protocolo de monitoreo del servicio y feedback del personal, aludido en la cláusula N° 11.3.2, literal a).

Cabe destacar que el monitoreo deberá realizarse al ejecutivo en relación con atenciones que hayan sido realizada por éste con una antigüedad no superior a 48 horas hábiles desde la implementación del monitoreo. Del mismo modo, la retroalimentación no podrá realizarse con posterioridad a las 24 horas hábiles a partir de la fecha de evaluación. Estas disposiciones deberán estar consignadas en el protocolo de monitoreo del servicio y feedback del personal referido en el párrafo precedente.

### *11.3.6. Rotación forzada*

La entidad contratante monitoreará las evaluaciones y planes de mejoras de los ejecutivos y en los casos que un ejecutivo obtenga dos meses consecutivos un desempeño insatisfactorio deberá ser apartado del servicio.

### *11.3.7. Reuniones de revisión de desempeño semanal*

Para asegurar un seguimiento óptimo de la operación de los servicios encomendados, se realizarán reuniones entre el proveedor y la entidad contratante de carácter semanal, en donde el proveedor, mediante el jefe de proyecto, expondrá el desempeño de la operación de la semana inmediatamente anterior. En esta línea, el proveedor deberá asegurar que el jefe de proyecto, así como el encargado de capacitación y el encargado de calidad, estén disponibles para asistir a estas reuniones.

Estas reuniones tendrán por objetivo medir la evolución del desempeño del servicio prestado y son de carácter obligatorio y esencial. Las reuniones podrán ser fijadas de común acuerdo, o bien, podrán quedar establecidas desde un inicio como parte del plan de negocios entregado por el proveedor y validado por el organismo.

En la reunión de revisión de desempeño semanal, el proveedor entregará, como mínimo, información de la semana inmediatamente anterior respecto de los resultados de las métricas definidas, señalará contingencias relevantes y medidas correctivas aplicadas, se realizará seguimiento a los SLA definidos, se informará de los niveles de rotación, así como el estado de las capacitaciones y monitoreo que se realicen, entre otras informaciones que sean requeridas por la entidad contratante. Asimismo, deberá darse cuenta respecto del cumplimiento de los acuerdos y compromisos alcanzados en la reunión anterior.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

### *11.3.8. Entrega de informes y liquidación de los servicios*

El contratista deberá entregar dentro de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente al mes vencido respecto del cual se produce la liquidación de los servicios, un informe que contenga un resumen del nivel de la operación, expresada en términos de cantidad de atenciones realizadas (detalladas según tipo de atención), así como resumen de contingencias del mes (por ejemplo indisponibilidades de sistema), niveles de desviación y aplicación de medidas correctivas, niveles de rotación, informe de capacitaciones efectuadas, informe de los monitoreos de desempeño efectuados y cualquier otro tipo de información que sea requerido por la entidad contratante para el informe de operación mensual.

Adicionalmente, el proveedor deberá entregar todos los medios que permitan acreditar lo indicado en dicha liquidación, así como los informes y entregables que sean requeridos por parte de la entidad licitante de conformidad con estas bases de licitación.

La entidad contratante dispondrá de un plazo de hasta 10 días hábiles administrativos para pronunciarse respecto de los informes y respaldos entregados por el contratista, ya sea aprobando o rechazando estos. Asimismo, ésta podrá solicitar al proveedor que realice correcciones y/o modificaciones, o bien, que disponga de más información respecto del informe presentado, lo que deberá ser subsanado por parte del contratista en un plazo no superior a aquel que la entidad licitante pueda señalar, prudencialmente, al momento de efectuar dichos requerimientos o, en caso de no ser indicado, dentro del plazo máximo de 10 días hábiles administrativos, contados desde el correspondiente requerimiento formulado.

Se dará por concluido el servicio del mes en liquidación, cuando la entidad contratante no tenga observaciones respecto del informe presentado por el contratista en relación con el servicio prestado en el mes vencido y procederá la recepción conforme de estos de acuerdo con lo señalado en la **cláusula N°10.12.1** de las bases de licitación.

## 11.4. Del equipo de proyecto

El equipo de proyecto que prestará los servicios de contact center que son contratados mediante este proceso licitatorio estará conformado por un equipo de gestión y por un equipo de trabajo, los cuales se especifican a continuación.

Cabe señalar que la entidad licitante podrá definir requerimientos mínimos respecto de la cantidad mínima de años de experiencia y/o la formación académica (la que deberá estar relacionada con el servicio licitado) que deberá poseer el profesional que ocupe el rol de “Jefe de proyecto”, así como también los profesionales que integren el Equipo de Gestión. También se podrá especificar la cantidad de profesionales que se requieran en el Equipo de Gestión. Dichos requerimientos mínimos, en el caso de que existan, se señalarán en el **Anexo B**, **numeral 3.2**.

### *11.4.1. Equipo de gestión*

El equipo de gestión tiene por finalidad el velar por la correcta operación del servicio prestado, entregando supervisión, capacitación y soporte al equipo de trabajo y relacionándose directamente con la entidad contratante.

El equipo de gestión comprende los siguientes roles:

| EQUIPO DE GESTIÓN | |
|---|---|
| **TIPO DE CARGO** | **DESCRIPCIÓN DEL CARGO** |
| **Jefe de proyecto** | Encargado de la prestación del servicio y responsable por la operación de este. Es el encargado de coordinar las acciones de su equipo a fin de prestar el servicio de acuerdo con los requerimientos del organismo contratante. |
| **Encargado de operación en tiempo real (Opcional)** | Encargado de realizar la gestión en tiempo real del servicio, asegurando la correcta atención de los requerimientos y la derivación y escalamientos oportunos. Este rol también deberá entregar información de los tipos de requerimientos que llegan por los distintos canales, detectando desviaciones, incidentes, anomalías, cambios de tendencia o nuevas modas. Deberá servir |

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

| | |
|---|---|
| | de fuente de información y apoyo para el resto de los roles, con un alto involucramiento en la operación. Deberá contar también con herramientas de gestión de información para desempeñar correctamente este rol. |
| **Encargado de capacitación(Opcional)** | Encargado de la implementación del modelo de formación y capacitación de los ejecutivos y todas las personas del servicio. |
| **Encargado de calidad (Opcional)** | Este rol está a cargo de implementar el modelo de gestión de calidad de acuerdo con los lineamientos que entregue el organismo contratante. |
| **Supervisor** | Encargado de administrar la atención prestada, planificando, organizando y controlando el desempeño del Contact Center y cada uno de los ejecutivos de atención a su cargo. Tiene también la responsabilidad de hacer coaching y gestionar la atención de acuerdo con las necesidades del servicio. Este rol trabaja en conjunto con calidad, formación y gestión en tiempo real. Este es un rol exclusivo, por lo que requiere dedicación total al servicio de la entidad licitante. |

Sin perjuicio de lo anterior, la entidad licitante **podrá agregar nuevos roles al equipo de gestión**, mediante el **Anexo B, numeral 3.2.1**, en el caso de que así sea requerido, siempre y cuando éstos estén orientados al objetivo del equipo de gestión que tiene relación con entregar supervisión, capacitación y soporte al equipo de trabajo, así como mantener la comunicación con el organismo contratante. En el caso de que agregue nuevos roles, deberá especificar si éstos corresponden a "roles claves" o no y entregar una descripción detallada de la descripción del cargo en cuestión.

*Consideraciones del equipo de gestión:*

- Todos los roles que integren el equipo de gestión se definen como "roles claves" para todos los efectos.

a. Todos los roles deben poseer dedicación exclusiva para el servicio contratado, con salvedad de los roles Jefe de proyecto y coordinador de contrato, a no ser que la entidad contratante estime que los roles pueden ser compartidos.

b. El oferente deberá asegurarse de incluir todos los roles señalados en este apartado en su oferta, así como los eventuales nuevos roles que defina la entidad licitante en el Anexo B, numeral 3.2.1, so pena de declarar **inadmisible** la oferta en su totalidad por no dar cumplimiento a este requerimiento mínimo.

### *11.4.2. Equipo de trabajo*

Adicionalmente, el proveedor deberá disponer de un equipo de trabajo el que estará integrado por diferentes roles, que a continuación se especifican, de acuerdo con el o los tipos de servicios que sean contratados, de acuerdo con lo requerido por la entidad licitante.

El equipo de trabajo comprende los roles que se definen a continuación:

| **EQUIPO DE TRABAJO** | |
|---|---|
| **TIPO DE CARGO** | **TIPO DE CARGO** |
| **Ejecutivo de atención telefónica general** | Ejecutivo cuya atención está orientada a resolver consultas básicas y de simple resolución. |
| **Ejecutivo de atención telefónica especializado** | Ejecutivo cuya atención está orientada a resolver consultas y solicitudes de mediana complejidad especializadas en la plataforma tecnológica o de índole comercial. |
| **Ejecutivo de atención escrita** | Ejecutivo cuya atención está orientada a responder a requerimientos realizados a través de distintos medios escritos, así como consultas, solicitudes y/o reclamos que se realicen principalmente vía chat, redes sociales y otras plataformas que la entidad licitante disponga (ejemplo: WhatsApp, Telegram, chat de Microsoft, chats propios u otros similares). |
| **Ejecutivo de gestión perfil avanzado** | Ejecutivo dedicado al análisis de requerimientos *off-line*, con el objeto de encontrar la causa raíz de un requerimiento o conjunto de requerimientos, cambios imprevistos de la demanda, respuestas defectuosas, reclamos, |



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

| | |
|---|---|
| | insistencias, entre otros, así como gestionar y entregar respuesta y/o plan de acción en el canal. |
| **Ejecutivo Multiskill** | Ejecutivo que maneja diferentes canales de comunicación, gestionar consultas o tareas, trabajar con múltiples sistemas o plataformas y resolver necesidades de forma integral |

Cabe señalar que los roles anteriormente definidos están asociados principalmente a la provisión de los "servicios recurrentes" que contrate el organismo licitante mediante este proceso concursal y que son indicados en la cláusula N° 11.1.1 de estas bases tipo de licitación.

Respecto de lo servicios clasificados como "servicios a demanda", de acuerdo con lo consignado en la cláusula N° 11.1.2, la entidad licitante definirá los roles que pudiera requerir mediante el Anexo B, numeral 3.2.1.

*Consideraciones del equipo de trabajo:*

- La entidad licitante mediante el Anexo B, numeral 2.1, definirá los roles que requerirá en el equipo de trabajo para la prestación de los servicios que sean contratados, en virtud de la tabla contenida ahí que especifica la demanda total estimada de los servicios requeridos según tipo de rol.
- La entidad licitante podrá agregar nuevos roles según las necesidades que presente, o bien, podrá modificar el alcance y la descripción de los roles que se señalaron precedentemente; todo lo anterior, deberá ser establecido mediante el Anexo B, numeral 3.2.2, acápite "Configuración del equipo de trabajo".

### 11.5. Continuidad del personal

Si por algún motivo externo o ajeno a la gestión del proveedor adjudicado, como, por ejemplo, jubilación, muerte, incapacidad médica, renuncia, entre otros, le fuere necesario sustituir al personal que desempeñarán las funciones asociadas a "los roles claves", deberá informar y proponer, oportunamente, un cambio de nómina de personal de acuerdo con lo establecido en el siguiente párrafo.

La entidad licitante exigirá que, durante la vigencia del contrato, exista continuidad del personal designado para la prestación del servicio, con objeto de resguardar la calidad técnica en los roles claves, así como velar por la confidencialidad de la información. De acuerdo con lo anterior, y en caso de ser requerido, durante la vigencia del contrato, el adjudicatario podrá solicitar a la entidad licitante el cambio de profesionales que cumplan dichos roles claves.

Para la solicitud y aprobación de cambio de personal, deberán considerarse los siguientes elementos:

a) La criticidad del proyecto y de la etapa de este en la que esté involucrado el personal.
b) El nuevo personal que se proponga incorporar debe cumplir al menos con los mismos requisitos y calificaciones que cumplía el personal aprobado en el proceso licitatorio.
c) De ser necesario, se procederá a extender los tiempos de prestación del servicio, en cuyo caso no implicará en forma alguna un aumento en los valores a pagar por parte de la entidad licitante.

Por tanto, la solicitud de cambio debe ser aprobada por la entidad licitante, reservándose ésta el derecho de aceptar o rechazar la petición, en cuyo caso, el adjudicatario podrá solicitar proponer otra persona, hasta que éste sea aceptado por el respectivo organismo contratante, siempre que el tiempo involucrado en esta gestión, no impacte en el cumplimiento de plazos del contrato. En todo caso, si la entidad licitante considera que estos cambios afectan la integridad del cumplimiento del contrato, podrá poner término anticipado al contrato, según lo dispuesto en la cláusula N° 10.9.3 "Término anticipado de contrato", numeral 18.

De acuerdo con lo anterior, el adjudicatario, representado por su coordinador de contrato u otra persona debidamente autorizada, debe asegurarse de informar y entregar, a la entidad licitante, junto a la solicitud de cambio de nómina de personal, todos los antecedentes que permitan acreditar la experiencia e idoneidad de la persona propuesta para asumir el rol en cuestión.

El proveedor del servicio debe esperar la aprobación por correo electrónico, de la solicitud por parte de la entidad licitante, antes de operar el contrato con el o los nuevos prestadores de servicio.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

En caso de que el proveedor efectúe un cambio de profesional para un rol clave y éste no se encuentre debidamente autorizado por parte de la entidad licitante, se aplicarán las medidas dispuestas en la **cláusula N° 10.9** de las bases de licitación.

### 11.6. Procedencia de pago de bonificaciones

Junto con el pago mensual que efectuará la entidad contratante por los servicios prestados por el contratista en el mes vencido que es liquidado, procederá el pago de bonificaciones únicamente cuando el organismo licitante defina, mediante el **Anexo B, numeral 2.4**, que implementará indicadores asociados a la medición de la calidad de atención entregada por los ejecutivos que prestan el servicio de contact center y sólo en caso de que el contratista haya cumplido con el estándar de calidad definido para el pago de éste.

Cabe señalar que la bonificación corresponderá al pago de un monto adicional al contratista en aquel servicio en donde se ha cumplido con el nivel de calidad esperado para éste (meta), lo que se define como un porcentaje adicional a pagar respecto del pago correspondiente a dicho servicio. Este porcentaje de bonificación no podrá ser superior a un 15%.

Al respecto, el organismo licitante definirá, en la referencia aludida inicialmente, los servicios que estarán sometidos a la medición de dichos indicadores de calidad de atención.

Durante el período de implementación del servicio, las partes de común acuerdo fijarán la pauta de evaluación de la calidad y los indicadores que serán medidos para determinar la calidad de los servicios prestados por el contratista en los servicios que se encuentren sujetos a dicha medición —según lo indicado en el párrafo precedente—, así como las fórmulas que se emplearán para tales efectos y las metas asociadas a dichos indicadores cuyo cumplimiento permitirá el pago de las bonificaciones establecida en esta cláusula. El acuerdo alcanzado, en estas materias, será consignado en el contrato que celebrarán las partes en virtud de la adjudicación del servicio licitado.

### 11.7. Relación entre el organismo comprador y el personal del proveedor

Se deja expresamente establecido que el organismo contratante no tiene ni tendrá ninguna relación laboral y, por lo tanto, no asume ninguna obligación para con el personal que el contratista destine o contrate para la provisión de los servicios licitados, especialmente aquellas relacionadas con aspectos laborales y previsionales, siendo tales obligaciones de exclusiva responsabilidad y cargo del contratista, quien prestará el servicio bajo su propia responsabilidad y riesgo.

En este sentido, se deja constancia que la suscripción del contrato respectivo no significará en caso alguno que el contratista, sus trabajadores, o integrantes de los equipos presentados por estos, adquieran la calidad de funcionarios públicos, no existiendo vínculo alguno de subordinación o dependencia de ellos con la entidad mandante contratante.

El adjudicatario y el personal bajo su dependencia se obligan a respetar las normas internas e instrucciones del organismo contratante.

### 11.8. Acceso a sistemas

En caso de que el personal del proveedor adjudicatario requiera acceso a los sistemas de la entidad licitante para llevar a cabo las prestaciones contratadas, deberá previamente informar a través de su coordinador del contrato a la contraparte del órgano comprador, el nombre y RUT de las personas que accederán, el objeto de actividad, la fecha y lugar, y el tipo de sistemas, información o equipos que requerirá.

Solo podrán tener acceso a los sistemas aquellas personas autorizadas por la contraparte del órgano contratante, en los términos que ésta determine y se entenderá que existe prohibición de acceso a todo otro sistema, información y equipos que no estén comprendidos en la autorización.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

Si el acceso a sistemas involucra acceso a datos personales deberán suscribirse acuerdos de confidencialidad específicos. La obligación de confidencialidad que sustente dichos acuerdos tendrá el carácter de indefinida, de acuerdo con la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

Si el personal del proveedor que recibe la autorización de acceso utiliza equipos propios, deberán individualizarse previamente.

### 11.9. Tratamiento de datos personales por mandato

En caso de que se encomiende al adjudicatario el tratamiento de datos personales por cuenta de la entidad licitante, ésta deberá suscribir un contrato de mandato escrito con el proveedor, en donde se especifiquen las condiciones bajo las cuales se podrán utilizar esos datos, según el artículo 8 de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada. Sin embargo, deberá tenerse en consideración lo dispuesto en el artículo 10° de la referida ley, en cuanto a que no pueden ser objeto de tratamiento los datos sensibles, salvo cuando la ley lo autorice, exista consentimiento del titular o sean datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares, según procediera.

En dicho contrato de mandato se indicará, a lo menos, la finalidad del tratamiento, el tipo de datos que se entrega al adjudicatario (en calidad de mandatario), la duración del encargo y un procedimiento para la devolución de los datos y su eliminación efectiva por parte del proveedor, al terminar ese contrato. Además, deberá prohibir expresamente el uso de dichos datos personales para fines distintos a los que persigue la entidad licitante (en calidad de órgano público mandante) y señalar expresamente que no se permite su comunicación a terceros. Finalmente, la transmisión de datos sensibles solo se realizará en las formas y medios que establezca la ley.

Cabe señalar que el mandatario deberá cumplir las demás obligaciones que se establecen en la ley N° 19.628 y, en especial, facilitar el ejercicio de los derechos que se le reconocen a los titulares respecto de sus propios datos personales.

El mandato de tratamiento de datos no exime de responsabilidad al órgano comprador, en especial, respecto de la utilización de los datos solo en materias propias de su competencia legal y de las obligaciones de cuidado de dicha información.

### 11.10. Propiedad de la Información

La entidad licitante será la titular de todos los datos de transacciones, bitácoras (logs), parámetros, documentos electrónicos y archivos adjuntos y, en general, de las bases de datos y de toda información contenida en la infraestructura física y tecnológica que le suministre el proveedor contratado y que se genere en virtud de la ejecución de los servicios objeto de la presente licitación para el respectivo contrato.

El proveedor no podrá utilizar la información indicada en el párrafo anterior, durante la ejecución del contrato ni con posterioridad al término de su vigencia, sin autorización escrita de la entidad licitante. Por tal motivo, una vez que el proveedor entregue dicha información a la entidad o al finalizar la relación contractual, deberá borrarla de sus registros lógicos y físicos.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

**ANEXO N°1: FORMULARIO DATOS DEL OFERENTE**

**LICITACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER**

**A) DATOS DEL OFERENTE**

| | |
|---|---|
| **Razón social o nombre persona natural** | |
| **RUT oferente** | |
| **Dirección** | |
| **Ciudad** | |
| **Teléfono** | |
| **Nombre Representante legal (si procede)** | |
| **Rut Representante legal (si procede)** | |
| **Correo electrónico** | |

- ¿Oferente corresponde a una Unión Temporal de Proveedores?: _____ (*Indicar Sí o No)*

Se deja constancia de que en caso de que el oferente se trate de una Unión Temporal de Proveedores se deberá adjuntar obligatoriamente el **Anexo N°6** según lo requerido en la cláusula N° 6 de estas bases de licitación.

**B) DATOS DEL CONTACTO DEL OFERENTE PARA EFECTOS DE LA LICITACIÓN**

| | |
|---|---|
| **Nombre completo** | |
| **Rut** | |
| **Cargo** | |
| **Teléfono** | |
| **Celular (opcional)** | |
| **Correo electrónico** | |
| **Dirección** | |

*<Ciudad>, <día/mes/año>*

_____

*<Nombre >*
*<Representante Legal del oferente, Apoderado UTP o persona natural >*

**NOTAS:**

1. Todos los datos solicitados deben ser completados debidamente por el oferente
2. Tratándose de una oferta UTP, los datos de contacto del oferente deberán ser referidos al apoderado de esta, no siendo necesario que los demás miembros de la UTP completen este anexo.



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

**ANEXO N°2: DECLARACIÓN JURADA OFERTA DE EMPRESAS RELACIONADAS Y PERTENECIENTES A UN GRUPO EMPRESARIAL**
(Anexo para ofertar)

**LICITACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER**

Yo, <nombre de representante legal o persona natural>, cédula de identidad N° <RUT representante legal o de persona natural>, con domicilio en <Domicilio, Comuna, Ciudad> en representación de <Razón social empresa o nombre UTP>, RUT: <Rut empresa o de apoderado UTP>, del mismo domicilio, para la licitación pública para la contratación de**l Servicio de Contact Center ,** declaro bajo juramento que:

*(En el espacio respectivo marcar con "X" solo una opción de acuerdo con la declaración efectuada)*

___ Mi representada **no** forma parte de un mismo grupo empresarial o **no** está relacionada con personas en los términos establecidos en el artículo 9 de la Ley N° 19.886.

___ Mi representada **sí** forma parte de un grupo empresarial o **sí** está relacionada con personas en los términos establecidos artículo 9 de la Ley N° 19.886, **participando alguno** de los miembros del grupo empresarial o de sus personas relacionadas en el presente procedimiento licitatorio respecto del mismo producto o servicio, los que se detallan a continuación:

| N° | Nombre o razón social | RUT |
|---|---|---|
| 1 | | |
| 2 | | |
| 3 | | |

Nota: El oferente podrá incluir más filas, si así es necesario.

<Ciudad>, <día/mes/año>

_____

*<Nombre >*

*<Representante Legal o persona natural según corresponda >*

**NOTA:**

- En el caso de las personas jurídicas, quien suscribe debe ser el representante legal o apoderado con poder suficiente para tal actuación, y en el caso de las UTP, la declaración deberá ser suscrita por el apoderado de la UTP, ya sea persona natural o persona jurídica.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

**ANEXO N°3: PROGRAMA DE INTEGRIDAD**
(Anexo para ofertar)

**LICITACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER**

Yo, <nombre de representante legal o persona natural>, cédula de identidad N° <RUT representante legal o de persona natural>, con domicilio en <Domicilio, Comuna, Ciudad> en representación de <Razón social empresa o nombre UTP>, RUT: <Rut empresa o de apoderado UTP>, del mismo domicilio, para la licitación pública para la contratación del servicio de **Servicio de Contact Center**, declaro bajo juramento que:

Mi representada _____ **(SÍ/NO)** posee un programa de integridad y su respectivo respaldo de que este es conocido por su personal y/o trabajadores, entendiendo programa de integridad cualquier sistema de gestión que tenga como objetivo prevenir —y si resulta necesario, identificar y sancionar— las infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos que tienen lugar en una organización, promoviendo una cultura de cumplimiento.

**A fin de comprobar su declaración se deberá adjuntar a la oferta el referido programa de integridad** y su respectivo respaldo de que este es conocido por su personal y/o trabajadores**.**

<Ciudad>, <día/mes/año>

_____

*<Nombre >*
*<Representante Legal o persona natural según corresponda >*

**NOTA:**
1. En el caso de las personas jurídicas, quien suscribe debe ser el representante legal o apoderado con poder suficiente para tal actuación, y en el caso de las UTP, la declaración deberá ser suscrita por el apoderado de la UTP, ya sea persona natural o persona jurídica.
2. Marcar con SI/NO el párrafo, según corresponda a su situación.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

**ANEXO N°4: OFERTA TÉCNICA**
(Anexo para ofertar)

**LICITACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER**

| DATOS DE LA OFERTA | |
|---|---|
| **Razón social oferente, nombre persona natural o nombre UTP** | |
| **RUT del oferente** (persona jurídica, persona natural o apoderado UTP) | |
| **Fecha** | |

## 1. PROPUESTA TÉCNICA:

Para la evaluación del criterio técnico "Propuesta técnica" según lo definido en el Anexo A, numeral 7, el oferente deberá señalar a continuación el nombre del archivo acompañado en su oferta que corresponde al documento de propuesta técnica:

| | |
|---|---|
| **Nombre del archivo correspondiente a la propuesta técnica** | |

## 2. EXPERIENCIA DEL OFERENTE Y CALIDAD DE SERVICIO:

En caso de que se evalúe el criterio técnico de evaluación "Experiencia del oferente y calidad de servicio" (según lo definido en el Anexo A, numeral 7), el oferente deberá completar obligatoriamente la **Tabla N°1** contenida en el presente Anexo con el detalle de los proyectos realizados, siguiendo las instrucciones ahí señaladas.

En virtud de lo anterior, el oferente deberá listar en la tabla a continuación, los clientes distintos (diferenciando por R.U.T.) a quienes ha prestado servicios durante los últimos 3 años contados regresivamente desde la fecha de publicación de la respectiva licitación, ya sea que se encuentren culminados o estén en proceso, sin importar la fecha de inicio de éstos. La información deberá ser concordante con lo declarado en la Tabla N°1 de este anexo, en caso contrario, primará lo declarado y verificado en dicha tabla.

| N° | Cliente (Institución/Empresa) | | Datos de contacto | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | RUT | Razón Social | Nombre contacto | Cargo | Correo/Teléfono |
| 1 | | | | | |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |

*(En esta tabla se podrán agregar tantas líneas como clientes distintos declare según información de la Tabla N°1)*

Adicionalmente, el oferente deberá adjuntar por cada cliente distinto señalado anteriormente, la **Encuesta de Satisfacción (Anexo N°8)** debidamente completada y firmada por el cliente respectivo.



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

## 3. EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE PROYECTO

En caso de que se haya considerado el criterio técnico de evaluación “Experiencia del Equipo de Proyecto” (según lo requerido en el Anexo A, numeral 7), el oferente deberá completar las siguientes tablas:

| Rol en Equipo de Proyecto | Nombre completo del Profesional propuesto | Años de Experiencia | Formación académica (*) |
|---|---|---|---|
| Jefe de Proyecto | | | |
| Encargado de operación en tiempo real | | | |
| Encargado de capacitación | | | |
| Encargado de calidad | | | |
| *(Agregue tantas líneas como roles adicionales se hayan definido en el Equipo de Gestión. Ver Anexo B, numeral 3.2.1)* | | | |

*(*) Este campo se deberá completar obligatoriamente en caso de que dicha información se disponga como requisito mínimo en el Anexo B, numeral 3.2.2.*

En la tabla a continuación, el oferente deberá indicar el nombre del archivo que corresponda al Currículum Vitae del profesional ofertado según cada rol requerido. También podrá indicar el nombre del archivo relativo a otra documentación de respaldo (títulos, cursos, diplomados, postgrados, etc.), cuando su presentación sea requerida según lo establecido en el Anexo B, numeral 3.2.2:

| Rol integrante Equipo de Proyecto | Nombre Archivo (Currículum Vitae y otros documentos) |
|---|---|
| Jefe de Proyecto | |
| Encargado de operación en tiempo real | |
| Encargado de capacitación | |
| Encargado de calidad | |
| *(Agregue tantas líneas como roles adicionales se hayan definido en el Equipo de Gestión. Ver Anexo B, numeral 3.2.1)* | |

Nota: En las dos tablas precedentes, el oferente podrá agregar tantas líneas como necesite en función de los roles adicionales que se hayan definido para el Equipo de Proyecto según lo requerido por la entidad licitante en el Anexo B, numeral 3.2.1.

## 4. CONDICIONES DE EMPLEO Y REMUNERACIÓN

En conformidad con la obligatoriedad del uso de este criterio técnico de evaluación, según lo señalado en el Anexo A, numeral 7, el oferente deberá completar la siguiente tabla:

| Subcriterio de evaluación | Descripción | Porcentaje (%) |
|---|---|---|
| Condiciones de empleo | Porcentaje de trabajadores con contrato indefinido | |
| Condiciones de remuneración | Porcentaje de trabajadores con contrato de trabajo y cuya remuneración bruta es superior a 2 ingresos mínimos mensuales | |

En ambos casos descritos anteriormente, el oferente deberá considerar en el cálculo de los porcentajes requeridos **la totalidad de trabajadores contratados de la empresa para el proyecto**. Cabe destacar que esta información podrá ser validada por el organismo licitante a través de los medios señalados en la cláusula N°9.6.1, literal d), de las bases u otros medios oficiales respecto de dichas materias.

## 5. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS DE INCLUSIVIDAD

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

En caso de que se haya considerado el criterio técnico de evaluación “Implementación de políticas de inclusividad”, según lo requerido en el Anexo A, numeral 7, el oferente deberá contestar la siguiente pregunta, indicando “Sí” o “No” según corresponda de acuerdo con su condición:

*a. ¿Oferente cuenta con Sello Empresa Mujer del Registro de Proveedores? (Sí / No) :* _____

**6. CONVENIOS COLECTIVOS DEL OFERENTE CON ORGANIZACIONES GREMIALES REPRESENTANTES DE SUS TRABAJADORES**

El oferente mantiene vigentes convenios colectivos con organizaciones sindicales representativas de sus trabajadores, o les hace aplicables convenios colectivos acordados por otros empleadores u organizaciones gremiales de empleadores **(Sí / No) :** _____

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

**Tabla N°1: Detalle de servicios de contact center prestados por el oferente**

| ANTECEDENTES PROCESOS / PROYECTOS | | | | | | | REFERENCIAS | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| N° | Cliente (Institución/Empresa) | | Detalle del Proceso / Proyecto | | Período de ejecución | | Nombre y apellido | Correo electrónico | Teléfono | Cargo |
| | RUT | Razón Social | Nombre proceso | Descripción breve | Inicio | Término | | | | |
| 1 | | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | | | |

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

**Instrucciones de llenado de la Tabla N°1:**

a. En la tabla precedente el oferente deberá detallar las experiencias que haya realizado durante los últimos 3 años contados regresivamente desde la fecha de publicación de la respectiva licitación (considerando que la experiencia haya terminado en el período señalado, sin importar la fecha de inicio, o bien, se encuentre vigente a dicho momento).
b. Las experiencias declaradas deberán estar asociadas al servicio de contact center y materias relacionadas.
c. Todos los campos de la tabla deberán ser completados. En el caso de las referencias podrá indicar correo electrónico y/o teléfono de contacto.

1) En el campo "Descripción breve" el oferente deberá entregar información respecto del tipo de servicio prestado al cliente y antecedentes relevantes que permitan validar el alcance del servicio prestado en función del servicio que se licita.
2) El oferente podrá agregar tantas líneas como requiera para efectos de declarar las experiencias que ha desarrollado en el período contemplado.

_____

*<Nombre >*
*<Representante Legal, apoderado UTP o persona natural, según corresponda>*

**NOTAS:**

1. El oferente deberá completar únicamente las secciones de este anexo que correspondan según los criterios de evaluación que se utilicen por parte de la entidad licitante en el proceso licitatorio en particular.
2. La Tabla N° 1 deberá ser completada cuando la entidad licitante utilice el criterio de evaluación "Experiencia del oferente y calidad de servicio" (ver Anexo A, numeral 7). Asimismo, en caso de utilizarse dicho criterio de evaluación se deberá adjuntar, por cada cliente distinto declarado, el Anexo N° 8, correspondiente a la encuesta de satisfacción que deberá completar y firmar el cliente respectivo. No se considerarán en la asignación de puntaje aquellos clientes distintos declarados por el oferente que no acompañen debidamente completado dicho anexo.
3. Se declararán **inadmisibles** las ofertas que no presenten el Anexo N° 4, o bien, éste no se encuentre debidamente completado. Del mismo modo, se declarará **inadmisible** la oferta que no complete alguna sección de este anexo cuando ello sea requerido en virtud de los criterios de evaluación que sean utilizados por parte de la entidad licitante, entendiéndose que no se ha presentado debidamente el presente Anexo.
4. Se deberá presentar un único anexo, independiente si el oferente es persona natural, jurídica o UTP. En este último caso, el anexo deberá ser completado por el apoderado de la UTP con poder suficiente.
5. Este anexo deberá ser ingresado en la sección "Anexos técnicos".

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

**ANEXO N°5: OFERTA ECONÓMICA**
(Anexo para ofertar)

**LICITACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER**

| DATOS DE LA OFERTA | |
|---|---|
| **Razón social oferente, nombre persona natural o nombre UTP** | |
| **RUT del oferente** (persona jurídica, persona natural o apoderado UTP) | |
| **Fecha** | |

**OFERTA ECONÓMICA:**

El oferente deberá completar la siguiente tabla únicamente respecto de la columna "Precio neto ofertado (en UF)", según su oferta económica en relación con los productos y servicios requeridos por la entidad licitante en el proceso particular, lo que es señalado en el Anexo B, numeral 2.1, y transcrito por ésta en la tabla a continuación (Campos "Cantidad estimada mensual" y "Cantidad de meses").

El precio neto ofertado deberá ser expresado en unidades de fomento con un máximo de 4 cifras decimales, el cual estará referido a la unidad de medida del producto/servicio en cuestión y **no deberá considerar impuestos.** Para mayor comprensión se señala que, en el caso del producto "Ejecutivo de atención telefónica general" el precio neto ofertado deberá estar referido a 1 llamada, en el caso del producto "Ejecutivo de atención escrita", el precio neto deberá estar referido a 1 persona, en el caso del servicio "Modificaciones del IVR", el precio neto estará relacionado con 1 hora de desarrollo y así sucesivamente.

| Tipo de servicio | Producto/Servicio | Unidad de medida | Cantidad estimada mensual (A) | Cantidad de meses demandados (B) | Precio neto ofertado (en UF) |
|---|---|---|---|---|---|
| Servicio recurrente | Ejecutivo de atención telefónica general | Llamada | | | |
| | Ejecutivo de atención telefónica especializada | Llamada | | | |
| | Ejecutivo de atención escrita | N° personas disponibles | | | |
| | Ejecutivo de gestión perfil avanzado | N° personas disponibles | | | |
| | Servicio de *Call back* | Llamada | | | |
| | Ejecutivo Multiskill | HH disponibles | | | |
| | Asistente automatizado | HH hablada | | | |
| Servicio a demanda | Implementación y/o modificaciones del IVR | Horas de desarrollo | | | |
| | Campaña de outbound | Llamada | | | |
| | Servicio de mensajería de texto (SMS) | N° SMS enviados efectivamente | | | |
| | Solución de chat y bot | Por unidad | | | |

- **¿Los servicios señalados anteriormente se encuentran afectos a IVA?: _____ (SÍ/NO)**



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

A continuación, el oferente deberá calcular el valor total de la propuesta, en función del precio neto ofertado por cada producto/servicio requerido, multiplicado por la cantidad estimada mensual demandada para dicho producto/servicio (A) y la cantidad de meses en que dicho producto/servicio será requerido (B), a lo cual se le deberán agregar los impuestos que procedan si esto aplica:

| | |
|---|---|
| **Valor total neto de la propuesta (UF)** | |
| **Impuestos aplicables (UF)** | |
| **Valor total bruto de la propuesta (UF)** | |

_____

*<Nombre >*
*<Representante Legal, apoderado UTP o persona natural, según corresponda>*

**NOTAS:**

a. Todos los datos que sean solicitados deberán ser completados debidamente por el oferente según su oferta.
b. La oferta económica deberá estar referida únicamente a los productos y servicios que son requeridos según lo expresado en el Anexo B, numeral 2.1. Al respecto, la oferta económica deberá considerar la totalidad de los productos y servicios requeridos, en caso contrario la oferta será declarada **inadmisible**.
c. Los productos y servicios podrían estar sujetos a valores máximos, lo que es señalado Anexo B, numeral 3.1. Las ofertas que superen dichos valores máximos, si son definidos, serán declaradas **inadmisibles.**
d. Se declararán **inadmisibles** las ofertas que no presenten este anexo, o bien, éste no se encuentre debidamente completado. Del mismo modo, se declarará **inadmisible** la oferta que no complete alguna sección de este anexo cuando ello sea requerido en virtud del servicio/producto licitado por parte de la entidad licitante, así como de los tipos de cargos comprendidos, entendiéndose que no se ha presentado debidamente este Anexo.
e. Se deberá presentar un único anexo, independiente si el oferente es persona natural, jurídica o UTP. En este último caso, el anexo deberá ser completado por el apoderado de la UTP con poder suficiente.
f. Este anexo deberá ser ingresado en la sección “Anexos económicos”.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

## ANEXO N°6: DECLARACIÓN PARA UNIONES TEMPORALES DE PROVEEDORES

*(ESTE ANEXO DEBERÁ SER COMPLETADO EXCLUSIVAMENTE POR PROPONENTES QUE PRESENTEN SU OFERTA A TRAVÉS DE UNA UNIÓN TEMPORAL DE PROVEEDORES)*

**LICITACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER**

**1. Nombre de la Unión Temporal de Proveedores:** _____

**2. Integrantes de la UTP:**

| N° | Nombre o Razón Social | Rut | Calidad |
|---|---|---|---|
| **1** | | | Apoderado UTP |
| **2** | | | Integrante UTP |
| **3** | | | Integrante UTP |
| **4** | | | Integrante UTP |
| **5** | | | Integrante UTP |

*(Agregue tantas líneas como integrantes tenga la UTP)*

**3. Criterios Técnicos:**

Todos los criterios técnicos de evaluación que sean utilizados en el proceso de evaluación de ofertas se realizarán en función de todos los integrantes de la Unión Temporal de Proveedores (UTP).

En relación con lo anterior, se deja constancia, de que todos los criterios técnicos hacen alusión a la propuesta que realice el oferente UTP, la que podrá ser entregada considerando la experiencia y personal de cualquiera de los integrantes de dicha UTP. En esta línea se tiene lo siguiente:

a. En relación con el criterio "Propuesta técnica": La UTP determinará en su documento de propuesta técnica los alcances de la oferta que realizan por cada uno de los ítems que serán evaluados. En este sentido, deberán determinar cada uno de los aspectos que se implementarán, cómo se implementarán y cuál de los integrantes de la UTP tendrá la responsabilidad sobre cada aspecto evaluable.

b. Respecto del criterio "Experiencia del oferente y calidad del servicio": Se tendrá en consideración los clientes y encuestas de satisfacción de todos los integrantes que conforman la UTP.

c. Respecto del criterio "Experiencia del equipo de proyecto": La UTP podrá conformar un equipo con los profesionales que pertenezcan a cualquiera de los integrantes UTP, debido a que este criterio técnico será evaluado respecto del Equipo de Proyecto propuesto y no en relación con un único oferente UTP.

d. Respecto del criterio técnico "Condiciones de empleo y remuneración": Éste será evaluado para todos los integrantes UTP, por lo que los porcentajes de dotación en los dos subcriterios de evaluación se calcularán sobre la base del total de trabajadores de todos los integrantes UTP.

e. En relación con el criterio técnico "Implementación de políticas de inclusividad": El oferente UTP deberá indicar a quién de los integrantes se evaluará dicho criterio de evaluación, lo que deberá ser indicado en la tabla a continuación:

| Criterio de evaluación | Rut integrante UTP | Razón social integrante UTP |
|---|---|---|
| **Implementación de políticas de inclusividad** | | |



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

f. Finalmente, en relación con el criterio técnico “Programas de integridad”: todos los integrantes deberán presentar el programa de integridad para obtener el máximo puntaje.

**4. Declaración de objeto, solidaridad y vigencia de la UTP:**

Mediante esta declaración el firmante declara:

a. Ser parte de la Unión Temporal de Proveedores señalada en el numeral 2 de esta declaración, que tiene por objeto presentar una propuesta formal bajo la modalidad establecida en el artículo 183 del Reglamento de la Ley N°19.886 al proceso de licitación denominado **“Servicio de contact center**”, publicado en www.mercadopublico.cl con el ID _____.

b. Asimismo, declara que, juntamente con todos los integrantes de esta UTP, será solidariamente responsable de la presentación de la oferta, así como de las obligaciones contraídas en virtud de los contratos suscritos en caso de ser adjudicado en esta licitación.

c. Finalmente, declara que la vigencia de la UTP no será inferior a la del contrato adjudicado, incluyendo las renovaciones, incrementos de plazos y prórrogas que procedan en caso de que las hubiere.

**5. Otorgamiento de poder para representación de la UTP:**

Mediante el presente documento vengo en conferir poder al integrante de la UTP que actúa como apoderado de ésta, según lo señalado en el numeral 2 de este anexo, para que en mi nombre y representación suscriba y presente todos los documentos y anexos que sean requeridos para la presentación de la oferta, de acuerdo con lo dispuesto en las respectivas bases de licitación, especialmente, lo referido a la “Declaración jurada online” y los anexos técnicos y económicos que componen la oferta.

*<Ciudad>, <fecha>*

_____

*<Nombre>*

*<Representante Legal del oferente miembro de la UTP o persona natural, según corresponda>*

**NOTAS:**

a. Todos los datos solicitados deben ser completados debidamente y éstos deben ser coincidentes con el instrumento de constitución de la UTP que es exigido en el artículo 183 del Reglamento de la Ley N°19.886.
b. Cada uno de los miembros de la UTP, incluyendo el apoderado, deberán completar debidamente, firmar y adjuntar a la oferta este anexo, información que deberá ser concordante entre sí. Luego, se deberán presentar tantos anexos como integrantes tenga la UTP.
c. En caso de que faltare alguna declaración o ésta no se encuentre debidamente completada y firmada, o la información contenida en las diferentes declaraciones no sea concordante entre sí, conllevará a declarar **inadmisible** la oferta UTP, sin perjuicio de que pueda aplicarse lo dispuesto en el artículo 56 del Reglamento de la Ley N°19.886, si procede y sólo en el caso de que aplique lo establecido en las cláusulas N°s. 9.3 y 9.4 de las bases tipo de licitación.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

**ANEXO N°7: DECLARACIÓN JURADA PARA CONTRATAR**
(Deudas Vigentes con Trabajadores)

**LICITACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER**

Yo, <*nombre de representante legal o persona natural según corresponda*>, cédula de identidad N°<*RUT representante legal o persona natural según corresponda*> con domicilio en <*domicilio*>, <*comuna*>, <*ciudad*> en representación de <*razón social empresa o persona natural según corresponda*>, RUT N°<*RUT empresa o persona natural según corresponda*>, del mismo domicilio, declaro que mi representada:

***(En el espacio en blanco, favor indicar "Sí" o "No", según corresponda):***

"____ registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con los actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 años".

Asimismo, declaro que por este acto vengo en ratificar todo lo obrado por el proveedor que represento en la licitación que resultó adjudicada, sea que se trate de actuaciones efectuadas por personas con poder suficiente para representarla o no.

<*Ciudad*>, <*fecha*>

---

<*Nombre persona natural o representante legal, según corresponda*>
<*Nombre de Unión Temporal de Proveedores, si correspondiere*>

**NOTAS:**

1. Este anexo **sólo es requerido para el proveedor que resulte adjudicado**, el que deberá ser presentado al momento de la contratación (Cláusula N°7 de las bases), por lo que no es necesaria su presentación como parte de la oferta, en cuyo caso, no será considerado al momento de la evaluación.
2. Consideraciones para la presentación de este anexo como documento para contratar:
   - Todos los datos solicitados deben ser debidamente completados. Asimismo, este anexo deberá ser completado exclusivamente por el representante legal del adjudicatario o apoderado con poder suficiente para tal actuación, o bien, persona natural, según proceda.
   - En caso de que el adjudicatario sea una Unión Temporal de Proveedores (UTP), cada uno de sus integrantes deberá presentar este anexo debidamente completado.
3. Este anexo no será válido en caso de no cumplir con lo dispuesto en el punto 2 de estas notas, siendo este documento uno de los requisitos dispuestos en la cláusula N°7 de estas bases para efectuar la contratación. Por lo tanto, la no presentación de este documento conforme a lo dispuesto en esta sección, en los plazos dispuestos para ello, conllevará a proceder de conformidad con lo dispuesto en la cláusula N° 9.10 "Readjudicación".

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

**ANEXO N°8: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES**
(Anexo para ofertar)

**LICITACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER**

El firmante, en su calidad de cliente del oferente en la licitación pública para la contratación de los servicios de contact center, <*Razón social o nombre persona natural, según proceda*>, RUT N° <*Rut oferente*>, certifica que ha contratado a dicha empresa para la provisión de los servicios objeto de esta licitación en virtud de la cual se entrega las siguientes calificaciones respecto de su desempeño:

| **Evaluación de desempeño del proveedor en la prestación de los servicios contratados** | | |
|---|---|---|
| **N°** | **Preguntas** | **Nota** |
| 1 | El servicio entregado se ajustó a lo especificado originalmente en el contrato | |
| 2 | Se evidenciaron los conocimientos suficientes a la hora de realizar los servicios contratados | |
| 3 | El producto final o servicio entregado se ajustó a las expectativas del cliente | |
| 4 | El proveedor fue capaz de manejar adecuadamente las contingencias | |
| 5 | El proveedor manejó adecuadamente los niveles de servicio exigidos según el contrato | |
| 6 | Los plazos de entrega se cumplieron respecto de lo previsto en el contrato | |
| 7 | Se ejecutaron todos los servicios contratados en tiempo y forma según lo previsto | |
| **El desempeño global del proveedor se califica con nota (*):** | | |

- **Escala:** Nota 5: Excelente, Nota 4: Bueno, Nota 3: Suficiente, Nota 2: Regular, y Nota 1: Deficiente.

| | |
|---|---|
| **Razón social Cliente** | |
| **RUT Cliente** | |
| **Tipo servicio contratado** *(servicio de atención telefónica, servicio de atención escrita, servicio de mensajería, servicio de implementación/modificación de IVR, u otro relacionado)* | |
| **Descripción del servicio prestado** | |
| **Fecha de inicio del servicio** (Año y mes) | |
| **Fecha de término del servicio** (Año y mes) | |

**Fecha de esta evaluación:** ____ / ____ / _____

_____
*<Nombre y firma>*
*<Cargo>*

**NOTAS PARA EL OFERENTE:**

1. El oferente deberá solicitar a sus clientes completar y firmar este anexo sólo cuando la licitación considere el criterio técnico de evaluación “Experiencia del oferente y calidad de servicio”.
2. El oferente deberá presentar un único Anexo N°8 por cada cliente distinto que haya declarado en el Anexo N°4, numeral 2. En caso de que no se presentare el presente anexo debidamente completado por parte de alguno(s) de los clientes, éstos no serán considerados en la asignación de puntaje en el criterio respectivo.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

## ANEXO A: ANEXO COMPLEMENTARIO DE BASES TIPO DE LICITACIÓN

## LICITACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER

La entidad licitante deberá completar las siguientes tablas para determinar las disposiciones administrativas correspondientes al respectivo proceso licitatorio.

### 1. Identificación de la entidad licitante

| | |
|---|---|
| **Razón Social del organismo** | |
| **Unidad de Compra** | |
| **R.U.T. del organismo** | |
| **Dirección** | |
| **Comuna** | |
| **Región en que se genera la adquisición** | |

### 2. Antecedentes administrativos de la licitación

### 2.1. Presupuesto de la licitación y tipo de adquisición

La entidad licitante deberá escoger entre indicar el presupuesto disponible que posee para la contratación, o bien, el presupuesto estimado de ésta. En caso de que indique este último, podrá optar por no hacerlo explícito, lo que deberá indicar en el recuadro correspondiente.

| | |
|---|---|
| **Moneda o unidad reajustable** | |
| **Presupuesto disponible** | |
| **Presupuesto estimado** | |
| **Tipo de adquisición (*)** | |

*(*) LE: Entre 100UTM y 1000UTM, LP: Entre 1000UTM y 2000UTM, LQ: Entre 2000UTM y 5000UTM, LR: Superior a 5000UTM.*

El presupuesto que se señale deberá ser expresado en la moneda o unidad reajustable de la licitación señalada en la tabla precedente.

### 2.2. Publicidad de las ofertas técnicas

A continuación, la entidad licitante deberá definir si las ofertas técnicas serán públicas o no. En caso de que disponga la no publicidad de las ofertas deberá justificar dicha decisión.

| | |
|---|---|
| **Publicidad de las ofertas técnicas** *(SÍ/NO)* | |
| **Justificación en caso de no permitir la publicidad de las ofertas técnicas** | Las ofertas técnicas de los oferentes podrán no visualizarse públicamente en el sistema www.mercadopublico.cl, si la entidad licitante estima que ello puede afectar derechos de los proponentes, tales como propiedad intelectual, secretos comerciales, datos personales, entre otros. Sin embargo, la oferta técnica que resulte adjudicada pasará a ser visible públicamente en dicha plataforma, desde que se notifique la adjudicación. Lo anterior, sin perjuicio del ejercicio del derecho de acceso a información pública regulado en la ley N°20.285. |

### 3. Etapas y Plazos:

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

De conformidad con lo dispuesto en las bases de licitación, los plazos que se indiquen a continuación corresponderán a días hábiles administrativos, entendiéndose por estos los días comprendidos entre lunes y viernes, ambos inclusive, con excepción de los festivos de carácter nacional.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **Plazo para realizar consultas a la licitación** | | | | |
| **Plazo para publicar respuestas a las consultas** | | | | |
| **Fecha de cierre para presentar ofertas (*)** | **Plazo original:** | | **Plazo extensión:** | |
| **Fecha de adjudicación** | | | | |
| **Período de recepción de consultas sobre los resultados de la evaluación** | | | | |
| **Período de respuesta a consultas sobre los resultados de la evaluación** | | | | |

*(*) "Plazo original" se refiere al plazo definido inicialmente para la recepción de ofertas, en cambio, "plazo extensión" se refiere a la cantidad máxima de días hábiles administrativos en que la entidad licitante podrá extender el plazo original en caso de que se decida aumentar éste para aumentar la participación de oferentes o en virtud de que haya ocurrido alguna de las hipótesis planteadas en el acápite "Plazo para publicar respuestas a las consultas".*

| | |
|---|---|
| **¿Se permite extensión automática del plazo de recepción de las ofertas si al momento del cierre hay dos o menos propuestas?** (indicar "SÍ" o "NO") | |

Se deja constancia de que los plazos indicados en esta sección deberán cumplir con lo establecido en el artículo 46 del Decreto N°661 de 2024 del Ministerio de Hacienda que Aprueba el Reglamento de la Ley 19.886.

### 4. Garantía de Seriedad de la oferta

En la tabla a continuación, la entidad licitante indicará las disposiciones asociadas a la garantía de seriedad de la oferta, en caso de que sea requerida por ésta.

| | |
|---|---|
| **Requiere garantía de seriedad de la oferta para compra igual o inferior a 2.000 UTM** *(SÍ/NO/No aplica)* | |
| **Justificación para cuando se solicita garantía de seriedad de la oferta en compras iguales o inferiores a 2.000 UTM** | |
| **Monto de la garantía (*)** | |
| **Glosa** | "Para garantizar la seriedad de la oferta de la propuesta pública para el proceso ID _____ para la contratación del servicio de contact center y el pago de las obligaciones laborales y sociales con los trabajadores de los contratantes". |
| **Plazo de vigencia a contar de la fecha de publicación de la licitación (días hábiles administrativos) (**)** | |

*(*) El monto de la garantía de seriedad de la oferta no podrá superar el 3% del monto disponible/estimado de la licitación (Cláusula N° 2 de estas bases).*



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

*(**) El plazo de vigencia deberá ser definido en función de los plazos asociados al proceso licitatorio en particular, teniendo en consideración de que deberá cubrir como mínimo hasta el momento de celebración del respectivo contrato.*

La siguiente tabla considera la información para la entrega de la garantía de seriedad de la oferta:

| | |
|---|---|
| **Dirección para su entrega (si es en formato físico)** | |
| **Horario de atención a proveedores** | |
| **Correo electrónico en caso de remitirse garantía en soporte electrónico** | |

La devolución de las garantías de seriedad de la oferta emitidas en soporte físico se realizará en la dirección que indicó la entidad licitante en la tabla precedente o bien en la dirección que ésta señale oportunamente.

**5. Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato**

En la tabla a continuación, la entidad licitante indicará las disposiciones asociadas a la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato.

| | |
|---|---|
| **Requiere garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato para compras iguales o inferiores a 1.000 UTM** | SÍ |
| **Justificación para cuando se solicita garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato en compras iguales o inferiores a 1000 UTM** | En virtud de lo requerido en el artículo 121 del Reglamento de la Ley de Compras N°19.886, se deja constancia que se ha estimado procedente requerir la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato para contrataciones iguales o inferiores a 1.000 UTM en virtud del riesgo involucrado en la contratación toda vez que el desempeño de dicho servicio tiene impacto directo en la atención a los usuarios de los productos y servicios que entrega la entidad licitante como parte de su misión, por lo que se hace del todo necesario caucionar debidamente el contrato respecto del cumplimiento por parte del contratista de las obligaciones y responsabilidades que éste asume en virtud de su adjudicación y las cuales son detalladas en estas bases tipo de licitación. En este orden de ideas, se establece que la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato es un instrumento necesario para poder asegurar que el contratista dará cabal cumplimiento a todas las disposiciones que se expresan en estas bases de licitación respecto del servicio prestado por éste —las cuales no son de simple y objetiva especificación— y que fueron establecidas en orden de garantizar un correcto desempeño de los servicios encomendados. |
| **Monto de la garantía (%) (*)** | |
| **Glosa** | "Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato derivado de la licitación pública ID _____ para la contratación del servicio de contact center y/o el pago de las obligaciones laborales y sociales del adjudicatario" |
| **Dirección para su entrega (si es en formato físico)** | |
| **Horario de atención a proveedores** | |
| **Correo electrónico en caso de remitirse garantía en soporte electrónico** | |

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

*(*) El monto de la garantía en cuestión no podrá ser inferior al 5%, ni superior al 30%, del valor total del contrato. Dicho monto deberá expresarse como un porcentaje del monto de la contratación.*

### 5.1. Opción de entrega de más de una garantía de fiel cumplimiento (contratos de ejecución sucesiva)

La entidad licitante deberá señalar en el cuadro a continuación las etapas, hitos o período de cumplimiento que defina en aquellos contratos de ejecución sucesiva.

| N° | Etapa, hito o período de cumplimiento | Monto (%) | Fecha o plazo de sustitución |
|---|---|---|---|
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| … | *(Se pueden agregar tantas filas como etapas se contemplen en la ejecución sucesiva del contrato)* | | |

## 6. Comisión evaluadora

| | |
|---|---|
| **Número de integrantes** (mayor o igual a 3 funcionarios públicos) | |
| **Requiere integrantes ajenos a la Administración** (SI/NO) | |
| **Cantidad de integrantes ajenos a la administración y justificación de su procedencia** (*) | |

*(*) En caso de requerir que la comisión integre a personas ajenas a la Administración, la cantidad siempre deberá ser inferior al número de integrantes de la comisión evaluadora que tengan la calidad de funcionarios públicos.*

## 7. Criterios de evaluación

La entidad licitante define las siguientes ponderaciones para los criterios de evaluación que utilizará para evaluar las ofertas admisibles en el proceso licitatorio en particular:

| Clasificación criterio | Criterio | Subcriterio de evaluación | % Subcriterio | % Total |
|---|---|---|---|---|
| **Criterio Técnico** | Propuesta técnica (OBLIGATORIO) | - | Ver Anexo A, numeral 7 | |
| | Experiencia del oferente y calidad de servicio | Cartera de clientes | | |
| | | Satisfacción de clientes | | |
| | Experiencia del equipo de proyecto | Experiencia del Jefe de proyecto | | |
| | | Experiencia del Equipo de gestión | | |
| **Criterio Administrativo** | Cumplimiento de requisitos formales | - | | |
| | Condiciones de empleo y remuneración (OBLIGATORIO) | Convenios colectivos del oferente con organizaciones gremiales representantes de sus trabajadores | | |
| | | Condiciones de empleo | | |
| | | Condiciones de remuneración | | |
| | Programa de integridad (OBLIGATORIO) | - | | |

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Condiciones de empleo y remuneración (OBLIGATORIO) | - | |
| | Implementación de políticas de inclusividad | - | |
| **Criterio Económico** | Precio (OBLIGATORIO) | - | |

La entidad licitante podrá seleccionar los criterios de evaluación que estime pertinente asignándole una ponderación superior a 0% e inferior a 100% en la tabla anterior, de forma tal que la suma de las ponderaciones de todos los criterios de evaluación seleccionados sea igual a 100%. De lo anterior, se deduce que si la entidad licitante asigna 0% a un criterio de evaluación en particular es debido a que ésta ha estimado prescindir del uso de dicho criterio para la evaluación de las ofertas.

En relación con lo anterior, se establece que la entidad licitante deberá considerar obligatoriamente el criterio "Precio", el criterio "Condiciones de empleo y remuneración", el criterio "Programas de integridad" y al menos un criterio adicional de carácter técnico (las ponderaciones en esos casos deberán ser superiores a 0%). Se deja constancia de que el criterio administrativo "Cumplimiento de requisitos formales" es optativo y sólo en caso de que éste sea considerado se podrá aplicar lo dispuesto en las cláusulas N°s. 9.3 y 9.4. Finalmente, en el caso del criterio técnico "Implementación de políticas de inclusividad" este **no podrá considerar una ponderación mayor al 5%.** Del mismo modo, el criterio administrativo "Convenios colectivos del oferente con organizaciones gremiales representantes de sus trabajadores" **tampoco podrá considerar una ponderación superior al 5%**.

A continuación, la entidad licitante deberá completar la información de puntaje sólo en aquellos criterios que indicó utilizar según lo establecido en la tabla precedente.

### 7.1. Criterio Técnico: Propuesta técnica

A continuación, la entidad licitante deberá indicar qué aspectos evaluará de la propuesta técnica, pudiendo seleccionar uno, varios o todos los ítems que se señalen.

| Aspecto evaluable de la propuesta técnica | Ponderación |
|---|---|
| Tecnología para la distribución de llamadas (PBX, por sus siglas en inglés) | |
| Sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR, por sus siglas en inglés) | |
| Reportería y monitoreo | |
| Infraestructura/oficinas | |

Se recuerda que, de conformidad con lo dispuesto en la cláusula N° 9.6.1 letra a) de las bases de licitación, en la propuesta técnica, el oferente deberá cumplir con el siguiente contenido mínimo:

i) Descripción detallada de la tecnología propuesta,
ii) La metodología para el desarrollo e implementación para el óptimo funcionamiento del servicio,
iii) Planificación de la implementación del servicio (carta Gantt) y,
iv) Planes de contingencia del servicio.

*Instrucciones de llenado:*

- *Las ponderaciones deberán estar comprendidas entre 0% y 100%, ambos guarismos incluidos. Se entiende que una ponderación del 0% implica la no evaluación de ese aspecto en la propuesta técnica.*
- *La suma de las ponderaciones debe ser igual a 100%.*

Los puntajes que se asignarán en cada uno de los aspectos evaluables que se consideren en este criterio serán las que se indican a continuación, los que deberán estar comprendido entre 0 y 100 puntos, ambos guarismos inclusive. En este aspecto, el puntaje estará asociado al grado de cumplimiento de la propuesta en relación con el aspecto que se está evaluando; dicho grado de cumplimiento se señala en detalle en la pauta de evaluación contenida en el Anexo D.



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

| Grado de cumplimiento del estándar especificado | Puntaje |
|---|---|
| Propuesta no cumple con el estándar especificado para el aspecto evaluado | |
| Propuesta presenta cumplimiento parcial del estándar especificado para el aspecto evaluado | |
| Propuesta presenta cumplimiento del estándar especificado para el aspecto evaluado | |
| Propuesta presenta sobrecumplimiento del estándar especificado para el aspecto evaluado | |

### 7.2. Criterio técnico: Experiencia del oferente y calidad del servicio

El cálculo del puntaje total en este criterio de evaluación se realizará en función de los puntajes obtenidos en los subcriterios "Cartera de clientes" y "Satisfacción de clientes", de acuerdo con la siguiente ponderación:

| Subcriterio de evaluación | Ponderación |
|---|---|
| Subcriterio N°1: Cartera de clientes | |
| Subcriterio N°2: Satisfacción de clientes | |

La evaluación de este criterio deberá considerar siempre los dos subcriterios anteriormente señalados. En virtud de lo anterior se deberá señalar una ponderación mayor a 0% e inferior a 100% para cada subcriterio, de forma tal que la suma de ambas ponderaciones sea igual a 100%.

Las tablas a continuación detallan los puntajes que se asignarán a las ofertas en cada subcriterio de este criterio de evaluación según lo definido por la entidad licitante:

#### *7.2.1. Subcriterio N°1: Cartera de clientes*

| Cantidad de clientes distintos válidos (*) | Puntaje |
|---|---|
| *(Agregue tantas líneas como estime pertinente)* | |
| | |
| | |
| No posee clientes distintos válidos | 0 puntos |

*(*) Cliente válido: cliente declarado que cuenta con experiencia(s) válida(s) según lo definido en la cláusula N°9.6.1, literal b), acápite "Consideraciones del criterio técnico" y que presentó debidamente completado el Anexo N°8.*

#### *7.2.2. Subcriterio N°2: Satisfacción de clientes*

| Nota de desempeño global promedio en las encuestas de satisfacción | Puntaje |
|---|---|
| Nota global promedio igual a 5,0 | |
| Nota global promedio igual o superior a 4,7 e inferior a 5,0 | |
| Nota global promedio igual o superior a 4,3 e inferior a 4,7 | |
| Nota global promedio igual o superior a 4,0 e inferior a 4,3 | |
| Nota global promedio igual o superior a 3,0 e inferior a 4,0 | |
| Nota global promedio superior a 2,0 e inferior a 3,0 | |
| Nota global promedio igual o inferior a 2,0 | 0 puntos |

*Instrucciones de llenado:*

- *Para ambos subcriterios los puntajes definidos estarán entre 0 y 100 puntos, ambos guarismos incluidos.*
- *En el subcriterio N°1 "Cartera de clientes" se deberá utilizar la expresión "Clientes distintos válidos" para los distintos tramos de asignación de puntaje que defina la entidad licitante.*



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

### 7.3. Criterio Técnico: Experiencia del equipo de proyecto

El cálculo del puntaje en este criterio de evaluación se realizará según los puntajes obtenidos en los subcriterios “Experiencia del Jefe de Proyecto” y “Experiencia del Equipo de Gestión”, según la siguiente ponderación:

| Subcriterio de evaluación | Ponderación |
|---|---|
| Subcriterio N°1: Experiencia del Jefe de Proyecto | |
| Subcriterio N°2: Experiencia del Equipo de Gestión | |

La evaluación de este criterio deberá considerar los dos subcriterios anteriormente señalados. En virtud de lo anterior se deberá señalar una ponderación mayor a 0% e inferior a 100% para cada subcriterio, de forma tal que la suma de ambas ponderaciones sea igual a 100%.

Las tablas a continuación detallan los puntajes que se asignarán a las ofertas en cada subcriterio de este criterio de evaluación según lo definido por la entidad licitante:

3. ***Subcriterio N°1: Experiencia del Jefe de Proyecto***

| Años de experiencia laboral relacionada | Puntaje |
|---|---|
| *(Agregue tantas líneas como estime pertinente)* | |
| | |
| | |
| | |
| | |

#### *7.3.1. Subcriterio N°2: Experiencia del Equipo de Gestión*

| Años de experiencia laboral relacionada | Puntaje |
|---|---|
| *(Agregue tantas líneas como estime pertinente)* | |
| | |
| | |
| | |
| | |

*Instrucciones de llenado:*

- *Para ambos subcriterios los puntajes definidos estarán entre 0 y 100 puntos, ambos guarismos incluidos.*
- *Si la entidad licitante definió en el Anexo B requerimientos mínimos en relación con los años de experiencia mínima que se requieran para el profesional ofertado (ya sea para el consultor jefe y/o profesional del equipo de gestión), se deberá disponer un tramo especial en la tabla que proceda según el o los subcriterios de evaluación en cuestión, que considere la situación de incumplimiento del requerimiento mínimo definido y señalando la expresión “Inadmisible” en el campo “Puntaje”.*

### 7.4. Criterio Técnico: Condiciones de empleo y remuneración

El cálculo del puntaje en este criterio de evaluación se realizará según los puntajes obtenidos en los subcriterios “Condiciones de empleo” y “Condiciones de remuneración”, de acuerdo con la siguiente ponderación:

| Subcriterio de evaluación | Ponderación |
|---|---|
| Subcriterio N°1: Condiciones de empleo | |
| Subcriterio N°2: Condiciones de remuneración | |



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

La evaluación de este criterio deberá considerar los dos subcriterios anteriormente señalados. En virtud de lo anterior se deberá señalar una ponderación mayor a 0% e inferior a 100% para cada subcriterio, de forma tal que la suma de ambas ponderaciones sea igual a 100%.

El procedimiento de asignación de puntajes en ambos subcriterios de evaluación se encuentra establecido en la **cláusula N° 9.6.1, literales d.1) y d.2)** de las bases tipo de licitación.

### 7.5. Criterio Técnico: Implementación de políticas de inclusividad

Se deja constancia que el procedimiento de asignación de puntajes en este criterio de evaluación se encuentra definido en la **cláusula N° 9.6.1, literal e**).

### 7.6. Criterio Técnico: Programas de integridad

Se deja constancia que el procedimiento de asignación de puntajes en este criterio de evaluación se encuentra definido en la **cláusula N° 9.6.1, literal f**).

### 7.7. Criterio Administrativo: Cumplimiento de requisitos formales

Se deja constancia que este criterio de evaluación y el procedimiento de asignación de puntajes se encuentra definido en la **cláusula N° 9.6.1, literal g**).

### 7.8. Criterio Administrativo: Convenios colectivos del oferente con organizaciones gremiales representantes de sus trabajadores

Se deja constancia que este criterio de evaluación y el procedimiento de asignación de puntajes se encuentra definido en la **cláusula N° 9.6.1, literal h**).

### 7.9. Criterio Económico: Precio (OBLIGATORIO)

Se deja constancia que este criterio de evaluación y el procedimiento de asignación de puntajes se encuentra definido en la **cláusula N°9.6.1, literal i**).

## 8. Mecanismo de desempate

Las situaciones de empate que se produzcan en virtud de la existencia de una o más ofertas que se encuentren en condiciones de adjudicar producto de que obtuvieron el mismo puntaje posterior a la evaluación de ofertas, serán resueltas considerando al oferente que obtenga mayor puntaje en los criterios según orden de prelación que se indica a continuación:

| Orden de prelación | Criterio/Subcriterio de evaluación |
|---|---|
| Primer criterio de desempate | |
| Segundo criterio de desempate | |
| Tercer criterio de desempate | |

La entidad licitante podrá indicar tantos criterios de desempate como criterios/subcriterios de evaluación utilice en el respectivo proceso licitatorio.

## 9. Resolución de consultas respecto de la adjudicación

| | |
|---|---|
| Correo electrónico para realizar consultas sobre los resultados de la evaluación y adjudicación: | |

## 10. Vigencia del contrato:



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

El contrato se mantendrá vigente desde la total tramitación del acto administrativo que aprueba el contrato de prestación suscrito entre las partes, hasta un plazo de _____ meses contados desde la fecha de inicio de las operaciones (puesta en marcha del *call center*), plazo que no podrá ser superior a 36 meses ni inferior a 12 meses.

**11. Procedencia de pagos por anticipo:**

| | |
|---|---|
| ¿La presente licitación permite el pago de anticipos al proveedor previa entrega de garantía en los términos de la cláusula N°8.3 de las bases tipo de licitación? *(Indicar "SÍ" o "NO")* | |
| Detalle de figura de anticipos: | |

**12. Multas**

La entidad licitante puede agregar causales de aplicación de multa adicionales, las que se regirán por lo dispuesto en las bases de licitación. La medida deberá expresarse en un valor en UF.

| Servicio/incumplimiento | Multa en UF |
|---|---|
| | |
| | |

**13. Subcontratación**

La entidad licitante puede agregar causales de aplicación de multa adicionales, las que se regirán por lo dispuesto en las bases de licitación. La medida deberá expresarse en un valor en UF.

| | |
|---|---|
| Circunstancias | |
| Límites de su ejercicio | |

**ANEXO B: REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS**

**LICITACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL**

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

## SERVICIO DE CONTACT CENTER

***IMPORTANTE:***

*Las presentes bases tipo de licitación sólo podrán ser utilizadas para **licitar en un mismo proceso concursal una única línea de servicio**, correspondiente al servicio de contact center, servicio que podrá comprender uno, varios o todos los productos y servicios contenidos en la cláusula N°11.1 de las bases tipo de licitación.*

La entidad licitante deberá completar las siguientes tablas para determinar las disposiciones y especificaciones técnicas que son requeridas respecto del servicio a contratar mediante el respectivo proceso licitatorio.

### 1. CONTEXTO GENERAL DE LA CONTRATACIÓN

#### 1.1. Antecedentes generales

*La entidad licitante deberá indicar en esta sección los antecedentes generales de la contratación, pudiendo considerar entre ellos, aspectos tales como: contexto de la institución, necesidades actuales de la institución, marco general que genera la contratación, entre otros que estime pertinentes para la contratación en cuestión.*

#### 1.2. Objetivo de la contratación

*La entidad licitante deberá explicitar cual es el objetivo que se plantea lograr con la adquisición.*

### 2. REQUERIMIENTOS ESPECÍFICOS DE LA CONTRATACIÓN

#### 2.1. Servicios/productos licitados

La entidad licitante requiere contratar el servicio de contact center el cual comprende la prestación de los siguientes productos y servicios de acuerdo con lo definido en la cláusula N°11.1 de las bases de licitación:

| TIPO | NOMBRE SERVICIO/PRODUCTO REQUERIDO | MARCAR CON "X" |
|---|---|---|
| **Servicio recurrente** | Servicio de atención telefónica | |
| | Servicio de gestión de canales escritos | |
| | Servicios Automatizados e Inteligencia Artificial | |
| | Servicio de Atención Multiskill | |
| **Servicio a demanda** | Servicios de implementación y/o modificación del IVR | |
| | Servicio de campañas de outbound | |
| | Servicio de mensajería de texto | |
| | Solución Chat y Bot | |

A continuación, se detalla la cantidad total estimada de productos y servicios asociados al servicio de contact center licitado según estas bases tipo de licitación, la cual corresponde a la estimación de la demanda que realiza la entidad licitante para todo el período de vigencia del contrato.

| Tipo de servicio | Producto/Servicio | Unidad de medida | Cantidad estimada mensual | Cantidad de meses (*) |
|---|---|---|---|---|
| Servicio recurrente | Ejecutivo de atención telefónica general | Llamada | | |

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Ejecutivo de atención telefónica especializada | Llamada | | |
| | Ejecutivo de atención escrita | N° personas disponibles | | |
| | Ejecutivo de gestión perfil avanzado | N° personas disponibles | | |
| | Servicio de *Call back* | Llamada | | |
| | Ejecutivo Multiskill | HH disponibles | | |
| | Asistente automatizado | HH hablada | | |
| Servicio a demanda | Implementación y/o Modificaciones del IVR | Horas de desarrollo | | |
| | Campaña de outbound | Llamada | | |
| | Servicio de mensajería de texto (SMS) | N° SMS enviados efectivamente | | |
| | Solución de chat y bot | Por unidad | | |

*(*) Cantidad de meses durante la vigencia del contrato en que se requerirá el servicio según la cantidad estimada mensual.*

### 2.2. Requerimientos particulares de la contratación

Las disposiciones que a continuación establezca la entidad licitante regirán la contratación particular que efectúe ésta mediante el uso de las presentes bases tipo de licitación. Al respecto, en caso de que la entidad licitante defina se entienden formar parte de los requerimientos mínimos establecidos para la presentación de la oferta y ejecución de los servicios encomendados al proveedor que resulte adjudicado. Este listado de requerimientos se puede ajustar durante la operatoria por la entidad licitante, por implementaciones, y/o necesidades institucionales, esta figura será informada por la entidad licitante mediante los medios que se establezca.

| | |
|---|---|
| **Productos entregables adicionales** | *La entidad licitante podrá señalar información relativa a los productos entregables que requiera específicamente y que no hayan sido considerados en la* ***cláusula N°11.3.2, literales a), d) y cláusula N°11.3.8*** *(los que corresponden a los productos mínimos a proveer por parte del contratista).*<br>*Dichos productos entregables podrán referirse a informes ejecutivos, presentaciones, nóminas de trabajadores que integran el equipo de proyecto, informe de rotaciones, informe de monitoreo de desempeño, informe de evolución de los resultados de las métricas asociadas a niveles de servicio (SLA), respaldo de información generada de las atenciones, actas de las reuniones de revisión de desempeño semanal, documento con implementación/modificación de IVR, informes de implementación de campañas outbound, informes de operación en servicio de mensajería de texto y/u otros que estime pertinente, para lo cual deberá indicar en esta sección toda la información que deban contener dichos productos entregables adicionales* |
| **Plazos de entrega en productos entregables mínimos y adicionales** (OBLIGATORIO) | *La entidad licitante deberá entregar información respecto de los plazos definidos para la entrega de los productos e informes mínimos considerados en estas bases tipo de licitación (Cláusula N°11.3), si no existe un plazo definido previamente en las bases tipo de licitación, así como productos e informes adicionales que requiera según lo que se indique en la sección "Productos entregables adicionales" precedente.* |
| **Cronograma de la prestación de los servicios** | *La entidad licitante podrá entregar información relativa al cronograma definido para la prestación del servicio/producto contratado, y definir el plazo máximo de implementación del servicio contratado. Del mismo modo, definirá en esta sección la fecha de inicio de operación, respecto de la cual se calculará la vigencia del contrato.* |



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

| | |
|---|---|
| **Horario de atención del call center /servicio de call back** | *La entidad licitante deberá señalar el horario de funcionamiento del call center así como el horario que se fije para realizar el servicio de call back en caso de que dicho servicio sea requerido por parte de dicha entidad.* |
| **Condiciones generales para la ejecución del contrato** | *La entidad licitante podrá señalar los lineamientos y condiciones generales que defina para la prestación de los servicios, tales como: la relación entre las partes (entidad-contratista), protocolos para la ejecución de los servicios (sesiones de revisión de avances, presentaciones ejecutivas, participaciones en entrevistas a candidatos potenciales en roles definidos como "claves", etc.), documentación que deba generarse, los mecanismos para abordar las eventuales contingencias y/o riesgos que surjan en el desarrollo de los servicios y/o cualquier otra disposición de carácter general respecto de la ejecución del contrato.* |
| **Condiciones particulares del servicio contratado** (OBLIGATORIO) | *La entidad licitante podrá definir condiciones específicas para el servicio contratado, sin que estos contravengan lo establecido en la cláusula N°11.1, respecto del alcance de los servicios/productos que comprenden estas bases tipo de licitación.*<br>*Algunos ejemplos de condiciones específicas del servicio contratado pueden ser: condiciones para la implementación de la tecnología ofertada para la prestación del servicio, hitos relevantes a cumplir durante la ejecución del contrato, posibilidad de supervisar el monitoreo del desempeño de los ejecutivos de atención, posibilidad de revisar el plan de capacitación de manera regular, determinar estándares en cuanto a la reportería del servicio, poner condiciones respecto del funcionamiento del call center tales como Trabajo remoto, Software de pronóstico, planificación y programación, el detalle de atención mediante canales electrónicos entre otras disposiciones específicas del servicio prestado.* |
| **Responsabilidades y funciones del Equipo de Proyecto** | *La entidad podrá establecer responsabilidades y funciones específicas para los integrantes del Equipo de Proyecto acorde a los roles definidos en estas bases de licitación o bien aquellos roles que eventualmente la entidad licitante haya requerido adicionalmente mediante el punto 3.2 de este anexo. También podrá definir en este apartado cualquier requerimiento asociado al cumplimiento de las tareas que le competan al Equipo de Proyecto y que sea de carácter crítico para la correcta ejecución de los servicios contratados. También se puede indicar otros perfiles para el equipo de proyecto.* |
| **Consideraciones y restricciones generales** | *La entidad licitante podrá indicar en esta sección las condiciones en las que se deberá prestar el servicio. En este sentido, deberá detallar las normas que regirán para la prestación del servicio, tales como: lugares de trabajo, horario laboral, las condiciones de seguridad de la información y protección de datos laborales, las herramientas que se utilizarán, entre otros* |

Adicionalmente a lo señalado, la entidad licitante podrá definir temáticas que no hayan sido consideradas anteriormente, agregando a la tabla anterior las secciones que estime pertinente. Dichas temáticas deben ser relacionadas con el servicio licitado en cuanto a su definición, prestación, gestión y/o implementación y no podrán constituir condiciones abusivas ni disposiciones que devengan en barreras artificiales para la participación de las ofertas en el respectivo proceso licitatorio.

### 2.3. Acuerdo de niveles de servicio (SLA)

La entidad licitante deberá informar los acuerdos de nivel de servicio que requiera para la prestación de éste, completando la tabla contenida en el Anexo C.

### 2.4. Bonificaciones por cumplimiento de KPI asociados a la medición de la calidad de atención

La entidad licitante podrá definir la implementación de un sistema de gestión de calidad en la atención de los ejecutivos. Producto de dicho sistema de gestión de calidad, la entidad licitante pagará una bonificación juntamente con el pago mensual que proceda respecto de los servicios prestados, exclusivamente cuando el proveedor dé cumplimiento al estándar de calidad definido para los servicios sometidos a dicha medición.



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

La medición del cumplimiento aludido precedentemente se realizará en función de la pauta de evaluación señalada en la cláusula N°11.6.

Las bonificaciones se pagarán de acuerdo con la siguiente tabla:

| Servicio evaluado | Indicador | Meta | Bonificación |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

*Nota: la bonificación corresponderá a un porcentaje adicional en el pago del servicio evaluado que cumplió con el estándar de calidad exigido, el cual no podrá ser superior al 15% del monto a pagar por dicho servicio en el mes correspondiente a la evaluación.*

### 2.5. Cantidad mínima de horas de capacitación mensual (capacitación permanente)

A continuación, la entidad licitante determinará la cantidad mínima de horas de capacitación a las que deberán someterse el equipo de proyecto con la finalidad de mantener actualizado los conocimientos y habilidades del personal que prestará el servicio:

| Rol / perfil | Cantidad mínima de horas de capacitación mensual |
|---|---|
| Ejecutivo de atención con bajo desempeño (*) | |
| Ejecutivo de atención con alto desempeño (*) | |
| Ejecutivo de gestión perfil avanzado y supervisor | |
| Encargado de capacitación y encargado de calidad | |
| Equipo de proyecto (Completo) | |

*(*) según la definición de bajo/alto desempeño que se incorpore en el plan de capacitación.*

## 3. REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE LA OFERTA

Los requerimientos que se dispongan en este punto del anexo por parte de la entidad licitante corresponderán a requisitos mínimos que deberán cumplir los oferentes en sus propuestas, las que se entenderán de carácter obligatorio en cuanto a su cumplimiento. En caso de que la entidad licitante no entregue detalles en alguno de los apartados considerados en este punto, se entenderá que no existen exigencias obligatorias en relación con el apartado en cuestión, por lo que no se establecerán requerimientos mínimos para las ofertas al respecto. En virtud de lo anterior, se declararán **inadmisibles**, las ofertas que no den cumplimiento a lo dispuesto en este punto del anexo en relación con los requerimientos mínimos que disponga la entidad licitante.

### 3.1. Valores máximos permitidos en la oferta económica

En esta sección la entidad licitante podrá definir precios máximos o monto total disponible a pagar por cada producto que comprenda el servicio, si así lo estimase pertinente, a los cuales se deberán ajustar las ofertas económicas presentadas por los oferentes.

En caso de que se fijen precios máximos por producto, estas deberán ser indicadas de la siguiente tabla:

| Tipo de servicio | Producto/Servicio | Unidad de medida | Valor neto unitario máximo permitido (en UF) |
|---|---|---|---|
| Servicio recurrente | Ejecutivo de atención telefónica general | Llamada | |
| | Ejecutivo de atención telefónica especializada | Llamada | |
| | Ejecutivo de atención escrita | N° personas disponibles | |

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

| | | | |
|---|---|---|---|
| | Ejecutivo de gestión perfil avanzado | N° personas disponibles | |
| | Servicio de *Call back* | Llamada | |
| | Ejecutivo Multiskill | HH disponibles | |
| | Asistente automatizado | HH hablada | |
| Servicio a demanda | Modificaciones del IVR | Horas de desarrollo | |
| | Campaña de outbound | Llamada | |
| | Servicio de mensajería de texto (SMS) | N° SMS enviados efectivamente | |
| | Solución de chat y bot | Por unidad | |

### 3.2. Requisitos mínimos del Equipo de Proyecto

#### *3.2.1. Roles adicionales al Equipo de Gestión*

Se deja constancia de que el Equipo de Proyecto siempre estará conformado por un "Equipo de Gestión" y el "Equipo de Trabajo", los cuales se estarán a las disposiciones contenidas en la cláusula N° 11.4 de las bases de licitación. Sin embargo, **la entidad licitante podrá requerir roles adicionales para el Equipo de Gestión,** por ejemplo, si se requiere contar con un jefe de equipo, coordinador, analista u otro distinto a los roles ya definidos.

Es importante señalar que, si se trata de roles adicionales que integrarán el Equipo de Gestión, la entidad licitante deberá considerar en la evaluación dichos roles en caso de que se utilice el criterio "Experiencia del Equipo de Proyecto". Asimismo, deberá definir si dichos roles adicionales tendrán la calidad de "roles claves" y por ende le sea aplicable las condiciones que establecen las bases tipo de licitación respecto de dichos roles.

Los roles adicionales definidos por la entidad licitante se señalan a continuación:

| **Rol adicional** | **Descripción del rol** | **¿Rol es clave?** |
|---|---|---|
| *(Se deberá señalar el nombre del rol adicional)* | *(Se deberá señalar el alcance y descripción del rol adicional, así como las funciones específicas que deberá cumplir)* | *(Se deberá señalar si el rol es definido como clave o no)* |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

*Nota: A la tabla precedente se podrán agregar tantas líneas como roles adicionales defina la entidad licitante.*

Adicional a los roles mínimos que integran el equipo de gestión (ver cláusula N° 11.4.1 de las bases), **el oferente deberá proponer en su oferta todos los roles que defina la entidad licitante como roles adicionales**, según lo señalado en la tabla anterior, adjuntando, además, el currículum vitae de cada uno de los profesionales que ocuparán dichos roles con las correspondientes referencias laborales y datos de contacto.

#### *3.2.2. Requerimientos mínimos del Equipo de Proyecto*

En esta sección la entidad licitante podrá definir requerimientos mínimos respecto del equipo de proyecto (Equipo de gestión y/o equipo de trabajo), el que se entiende conformado por el equipo de gestión y el equipo de trabajo. Los acápites que señalen la frase "OBLIGATORIO" corresponden a secciones que la entidad licitante deberá completar de forma expresa y obligatoriamente.

| | |
|---|---|
| **Cantidad de Ejecutivos de Atención por** | *Se deberá especificar la cantidad máxima de ejecutivos de atención (general y especializada) que tendrá a cargo el Supervisor. Dicha definición deberá ser* |



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

| | |
|---|---|
| **Supervisor** (OBLIGATORIO) | *ponderada por la entidad licitante en función de la carga de trabajo que impliquen los servicios licitados en el proceso licitatorio respectivo. La especificación acá señalada se podrá discriminar según se trate de ejecutivos de atención remota o bien ejecutivos de atención presencial.* |
| **Configuración del Equipo de Trabajo** | *La entidad licitante podrá definir especificaciones respecto de la configuración que deba tener el Equipo de Trabajo, tales como: definición de roles especiales, especificación de cantidades mínimas de ejecutivos por rol, distribución de grupos de ejecutivos según especialidad, entre otros que estime pertinente.* |
| **Requisitos mínimos de experiencia y/o formación académica del Equipo de Proyecto** | **Jefe de Proyecto:**<br>*Se podrán definir requerimientos en cuanto a la formación/experiencia del Consultor Jefe, por ejemplo: que posea al menos 5 años de experiencia comprobada liderando call center o a cargo de proyectos relativos a la prestación de servicios de contact center en empresas medianas y/o grandes, que posea cursos de especialización o postgrados académicos en temáticas relativas al servicio prestado, etc.*<br>*También deberán señalarse en este campo los medios adicionales a los requeridos en las bases de licitación que permitan acreditar la experiencia/formación del jefe de proyecto en virtud de lo requerido, tales como: currículum, certificados de cursos de especialización, títulos, diplomas y/u otros documentos que considere pertinente.* |
| | **Equipo de Gestión:**<br>*Se podrán definir requerimientos mínimos de formación/experiencia para el equipo de gestión, por ejemplo: que el integrante que cumpla determinado rol cuente una cierta cantidad de años de experiencia comprobable en materias específicas relacionadas con las funciones a desarrollar según su rol. También deberán señalarse en este campo los medios adicionales a los requeridos en las bases de licitación que permitan acreditar la experiencia/formación de los profesionales integrantes del Equipo de Gestión, tales como: certificados de cursos de especialización, títulos, diplomas y/u otros documentos que considere pertinente.* |

## 4. INFORMACIÓN RELEVANTE PARA LA PREPARACIÓN DE LAS OFERTAS

La entidad licitante podrá adjuntar en el ID de la licitación en el cual se publicó en el Sistema de Información el respectivo llamado, cualquier información que estime relevante para el proceso licitatorio, ejemplo de ellos son: data histórica del tráfico del servicio de contact center, información de las plataformas, sistemas y, en definitiva, cualquier tecnología que emplee para la operación del servicio de call center, documentación relacionada con protocolos, procedimiento u otra información relacionada con el objeto de la licitación; en definitiva, cualquier documentación que la entidad licitante estime pertinente a fin de que los interesados tengan toda la información relevante para preparar propuestas competitivas en relación con el servicio requerido por parte del organismo comprador.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

## ANEXO C: ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

El proveedor adjudicado durante la prestación de los servicios deberá dar cumplimiento a los Niveles de Servicio (SLA) requeridos por el organismo comprador, en los casos en que éstos apliquen, los cuales deben ser definidos a continuación por la entidad licitante:

| N | Métrica | Fórmula de cálculo | SLA Call center | SLA Chat | Gestión Off-Line |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Nivel de servicio mensual | $\frac{Transacciones\ atendidas\ a\ tiempo}{Transacciones\ totales\ recibidas} x10$ | | | |
| 2 | Tasa de abandono mensual | $\frac{Transacciones\ abandonadas}{Transacciones\ totales\ recibidas} x100$% | | | No aplica |
| 3 | Capacitación mensual | Cantidad mínima de horas de capacitación realizadas en el mes por persona | | | |
| 4 | Reemplazo de equipo mensual | Cantidad máxima de días hábiles para cubrir la posición vacante en roles claves | | | |
| 5 | Indisponibilidad del servicio | Cantidad total de horas mensuales sin disponibilidad de servicio | Inferior a 1 hora hábil de indisponibilidad de servicio durante el mes en evaluación | | |

*Instrucciones de llenado:*

- En el caso de las métricas “Nivel de servicio Mensual” y “Tasa de abandono mensual” la entidad licitante deberá indicar el porcentaje requerido para dar por cumplido el SLA definido según cada canal que comprenda el servicio contratado.
- Tratándose de la métrica “Nivel de servicio mensual”, adicional a lo indicado en el punto anterior, deberá especificar qué se entiende por “Transacción atendida a tiempo”, por ejemplo, se considerará una transacción atendida a tiempo cuando ésta se realice antes de 60 segundos desde iniciada dicha transacción. Dicha definición deberá ser diferenciada por canal que comprenda el servicio contratado.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

## ANEXO D: PAUTA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA

## LICITACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER

Para la aplicación del criterio técnico “Propuesta técnica” se define la siguiente pauta con la que se valorarán los aspectos sujetos a evaluación en la propuesta técnica que se presenten en las ofertas admisibles:

| N | Aspecto de evaluación | Grado de cumplimiento del estándar especificado | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | No cumple | Cumple parcial | Cumple | Sobre cumple |
| 1 | **Tecnología para la distribución de llamadas (PBX, por sus siglas en inglés)** | No tiene una solución adecuada para la distribución de llamadas. | Presenta una solución de código abierto o un diseño propio. | Presenta solución de código abierto o diseño propio con distribución de llamadas por habilidades. | Tiene infraestructura de un software de clase mundial con distribución de llamadas y otras funciones relevantes. |
| 2 | **Sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR, por sus siglas en inglés)** | No tiene una solución adecuada para la respuesta automática de las consultas (IVR). | Cuenta con IVR con grabaciones y efectúan cambios a solicitud del cliente. | Cuenta con IVR de tecnología text to speech. El cliente puede solicitar cambios, que son gestionados durante el día. | Cuenta con IVR de tecnología text to speech y capacidad de modificación en tiempo real autónomamente por el cliente (Con mantenedor). |
| 3 | **Reportería y monitoreo** | No tiene reportes adecuados. | Desarrolla reportes propios periódicos con los niveles más importantes. Puede crear otros informes de acuerdo con las solicitudes del cliente. | Desarrolla reportes propios periódicos con los niveles más importantes. Puede crear otros informes de acuerdo con las solicitudes del cliente. Cuenta con monitoreo online de la plataforma. | Dispone de reportes completos, ajustables rápidamente, accesibles online, tiene trazabilidad de cada transacción y la opción de escuchar o ver una transacción en tiempo real. |
| 5 | **Infraestructura u oficinas** | Tiene oficinas que cumplen con la normativa vigente en el área metropolitana. | Tiene oficinas que cumplen con la normativa vigente y cercanas a la locomoción pública. | Tiene oficinas que cumplen con la normativa vigente, cercanas a la locomoción publica, con espacios comunes de descanso y capacitación. | Tiene oficinas que cumplen con la normativa vigente, cercanas a la locomoción publica, con espacios comunes de descanso y capacitación. Cuentan además con luz natural y servicios de alimentación. |



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **8** | **Servicios de Robotización y/o inteligencia artificial de casos, gestión de calidad, etc.** | No ofrece el servicio o no tiene una solución tecnológica adecuada | No cuenta con integración a los sistemas del organismo, No opera por todos los canales requeridos | La propuesta satisface todo lo definido en las bases de licitación, respecto de canales y tiempos requeridos, se cumple con los indicadores de rendimiento definidos | El sistema IA proporciona análisis predictivo o capacidades no solicitadas como personalización avanzada. La plataforma permite un monitoreo avanzado 24/7 en tiempo real sin costo adicional. |



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

**ANEXO E: CONTRATO TIPO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

**CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CONTACT CENTER**

**ENTRE**

**[ADJUDICATARIO]**

**Y**

**[ORGANISMO CONTRATANTE]**

En _____ (ciudad), con fecha _____, entre _____ (Organismo contratante o quien tenga el poder para representarlo), R.U.T. N° _____ (rut del organismo contratante), en lo sucesivo "organismo contratante", "organismo comprador" o "entidad contratante" indistintamente, representada por _____ (autoridad competente del organismo contratante), cédula nacional de identidad N° _____ (Cédula de identidad de la autoridad competente), ambos domiciliados para estos efectos en _____ (domicilio organismo contratante), y, por otra parte, _____ (Razón social adjudicatario), R.U.T. N°_____ (rut del adjudicatario), en lo sucesivo "proveedor", "adjudicatario" o "contratista" indistintamente, representada por _____ (representante legal), cédula nacional de identidad N° _____ (Cédula de identidad del representante legal), ambos domiciliados para estos efectos en _____ (domicilio organismo contratante), de esta ciudad, quien resultó adjudicado en la licitación para la contratación del **Servicio de Contact Center**, han acordado suscribir el siguiente contrato de prestación de servicios, en adelante, el "contrato" o el "instrumento" indistintamente:

**PRIMERO: ANTECEDENTES**

El organismo contratante llevó a cabo el proceso licitatorio ID _____, para contratar el **Servicio de Contact Center**, en los términos y condiciones establecidos en las respectivas Bases de Licitación, así como en el contrato suscrito entre las partes de acuerdo con este formato tipo.

Como consecuencia del proceso licitatorio, resultó adjudicado el proveedor _____ (Razón social del proveedor), R.U.T. N° _____ (Rut del proveedor adjudicado) para el suministro de los servicios listados en el Anexo N° 1 de este contrato.

**SEGUNDO: OBJETO**

El presente contrato tiene por objeto que el proveedor adjudicado preste durante la vigencia de este, los productos y servicios señalados en el Anexo N° 1 de este instrumento, en los términos y condiciones que se estipulan en las respectivas Bases de Licitación, en el presente contrato y en los documentos y legislación que le rigen.

**TERCERO: DOCUMENTOS INTEGRANTES**

La relación contractual entre el proveedor adjudicado y el organismo contratante se regirá por los siguientes documentos:

a. Ley N° 19.886 y su Reglamento.
b. Las Bases de Licitación y sus anexos.
c. Aclaraciones, respuestas y modificaciones a las Bases, si las hubiere.
d. Resolución de adjudicación.
e. Oferta adjudicada.
f. Contrato definitivo suscrito entre las partes.
g. Órdenes de compra

Los documentos antes mencionados forman un todo integrado y se complementan recíprocamente, en especial respecto de las obligaciones que aparezcan en uno u otro. Sin embargo, lo indicado en las bases

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

de licitación prevalecerá respecto de lo señalado en los demás documentos, con salvedad de la legislación indicada en el literal a) precedente u otra que resulte aplicable a este proceso.

**CUARTO: VIGENCIA Y AUMENTO DEL PLAZO DEL CONTRATO**

El contrato tendrá la vigencia indicada en el **Anexo A**, numeral 10, contada desde la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe.

Sin perjuicio de lo anterior, y por razones del buen servicio, las obligaciones del contrato podrán prestarse con anterioridad a la total tramitación del acto administrativo que lo apruebe, previa entrega de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato; no obstante, su pago estará condicionado a la total tramitación de la Resolución que lo apruebe, ello, en concordancia a lo dictaminado por la Contraloría General de la República en su dictamen N° 14.362, de fecha 2 de abril de 2008; que permite esta modalidad.

Los organismos contratantes podrán extender la vigencia de los contratos suscritos con el proveedor adjudicado sólo por el tiempo en que se proceda a efectuar una nueva contratación para abastecer el referido servicio, ya sea que ésta sea efectuada a través de una licitación pública u otro mecanismo de adquisición que resulte pertinente.

Se deja constancia que el tiempo máximo de extensión no podrá exceder el plazo de 6 meses, contados desde el vencimiento original del período de suministro, sin que se exceda el 30% del monto originalmente pactado en el contrato. El contrato que emane de esta licitación no podrá ser renovado, ni modificado, en su vigencia, con la finalidad de extenderla en contravención a lo indicado en este párrafo.

**QUINTO: SERVICIOS Y PRODUCTOS CONTRATADOS**

El organismo contratante, mediante este instrumento, contrata los servicios señalados en el **Anexo de Contrato N°1.**

Las partes dejan constancia de que las definiciones, disposiciones, características y requerimientos técnicos relativos a los productos y servicios que son contratados en este acto se encuentran detallados en la **cláusula N° 11** de las respectivas bases de licitación. Cualquier incumplimiento que se produzca respecto de lo establecido en las bases de licitación, en referencia a lo señalado precedentemente, conllevará la aplicación de las medidas que procedan según lo dispuesto en las respectivas bases y este contrato.

**SEXTO: REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DEL SERVICIO**

El contratista se encuentra obligado a dar cumplimiento a los requerimientos mínimos y obligaciones dispuestos para la prestación del servicio según lo establecido en la **cláusula N° 11** de las respectivas bases de licitación, los que dicen relación -entre otras cosas- con los requerimientos mínimos del servicio durante la operación del contrato, los niveles de servicio (SLA) establecidos, los que se encuentran señalados en el **Anexo C** de las respectivas bases de licitación.

Del mismo modo, el contratista se obliga a prestar el servicio contratado ajustándose a los requerimientos particulares de la contratación establecidos por el organismo contratante mediante el **Anexo B** de las respectivas bases de licitación.

En caso de que se incumplan dichas obligaciones, el proveedor será sancionado de acuerdo con los términos contemplados en las cláusulas décima y décimo primera de este contrato.

**SÉPTIMO: OPERATORIA DE LOS SERVICIOS**

El proveedor se obliga a prestar el servicio dando cumplimiento a lo dispuesto en la **cláusula N°11** de las bases de licitación. En caso de que se incumplan dichas obligaciones se aplicarán al proveedor las medidas dispuestas en las cláusulas décima y décimo primera de este contrato.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

## OCTAVO: RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DE LAS PARTES

1. **Del adjudicatario:**

   a. Será responsabilidad del adjudicatario velar por mantenerse habilitado en el Registro de Proveedores.
   b. El adjudicatario liberará de toda responsabilidad a la entidad contratante en caso de acciones entabladas por terceros debido a transgresiones de derechos intelectuales, industriales, de patente, marca registrada y de diseños, como los indicados en la **Ley N° 17.336, sobre Propiedad Intelectual.**
   c. Velar por la calidad y oportunidad en la entrega de los informes y productos entregables requeridos en virtud de los servicios encomendados, so pena de la medida que ésta pueda aplicar en caso de incumplimiento de lo solicitado.
   d. Las reuniones no comprendidas en estas bases de licitación que se soliciten durante la ejecución del contrato deberán ser requeridas por la persona debidamente autorizada por el adjudicatario, lo que deberá documentarse fehacientemente.
   e. Responder y gestionar, según corresponda, todos los requerimientos y/o consultas que surjan por parte de la entidad contratante en un plazo máximo de dos (2) días hábiles administrativos, contados desde la notificación de éstas, o bien, en caso de existir SLA establecidos, deberán gestionarse en los tiempos definidos en los SLA del **Anexo C**, el mayor plazo según corresponda.
   f. Entregar oportunamente la documentación que le sea solicitada por la entidad contratante, esto es, en los plazos que la entidad contratante determine para la entrega de éstos.
   g. Proveer los servicios que le fueron adjudicados en los plazos comprometidos según su oferta adjudicada y cumpliendo con las especificaciones y requerimientos técnicos correspondientes establecidos en las bases de licitación.
   h. El proveedor será responsable, en forma exclusiva, y sin que la enumeración sea taxativa, del pago oportuno de las remuneraciones, honorarios, indemnizaciones, desahucios, gratificaciones, gastos de movilización, beneficios y, en general, de toda suma de dinero que, por cualquier concepto, deba pagar a sus trabajadores.
   **i.** Acreditar a la mitad del período de vigencia del contrato, y con un máximo de seis meses, el cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales según lo indicado en la **cláusula N° 10.17 "Saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social"** de las bases.
   j. Cumplir con las demás obligaciones que le impone las bases de licitación y el contrato de prestación de servicios.
   k. El cumplimiento de las normas del código del trabajo y otras normas relacionadas como la Ley Karin son de exclusiva responsabilidad del adjudicatario.

2. **De la entidad contratante**

   a. Verificar la concordancia entre el producto/servicio adquirido y el producto/servicio recibido.
   b. Efectuar la recepción conforme de los productos y/o servicios entregados verificando que estos cumplan con el estándar requerido que corresponda según lo establecido en estas bases de licitación y la oferta adjudicada. El organismo contratante deberá velar por realizar dicha recepción conforme dentro de los plazos establecidos en las bases de licitación.
   c. Realizar los pagos oportunamente según lo dispuesto en la cláusula **N° 10.12 "Facturación y pago"** de las bases**.**
   d. Velar por la correcta ejecución del contrato de prestación de servicios.
   e. Aplicar las medidas que procedan ante incumplimientos que eventualmente pueda incurrir el proveedor contratado, durante la vigencia del contrato, según lo dispuesto en la **cláusula N° 10.9** de las bases tipo de licitación y de acuerdo con el procedimiento dispuesto en ella.
   f. Verificar a la mitad del período de vigencia del contrato, y con un máximo de seis (6) meses, el cumplimiento de lo dispuesto en la **cláusula N° 10.18** de las bases de licitación, esto es, la acreditación, por parte del proveedor, de que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

los últimos dos años, sin perjuicio de exigir lo señalado en cualquier momento mientras el contrato se encuentre vigente.

g. Velar por el cumplimiento del deber de abstención de sus autoridades y/o funcionarios, independiente de su calidad jurídica, en lo que respecta a su intervención en el proceso de contratación, y posterior ejecución contractual, conforme a lo señalado en el **artículo 35 quinquies de la Ley N ° 19.886.**
h. Cumplir con las demás obligaciones que le impone las bases de licitación y el contrato de prestación de servicios.

**NOVENO: PROHIBICIÓN DE SUBCONTRATACIÓN Y CESIÓN DEL CONTRATO**

El proveedor no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de esta licitación y del respectivo contrato que se celebre con la institución contratante.

Se permitirá la subcontratación. Las circunstancias y límites de su ejercicio se detallen en el **Anexo A numeral 13**.

**DÉCIMO: EFECTOS DERIVADOS DEL INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DEL PROVEEDOR**

**1. <u>Multas</u>**

El proveedor adjudicado deberá pagar multas por el o los atrasos en que incurra en la entrega de los bienes o por incumplimientos en la prestación de los servicios, de conformidad con las presentes bases tipo de licitación.

El proveedor adjudicado deberá pagar multas por la concurrencia de incumplimientos en la prestación de los servicios de acuerdo con lo dispuesto en estas bases de licitación, específicamente respecto de los SLA requeridos en la cláusula N° 11.2.2 de las presentes bases tipo de licitación, y que sean derivados de su responsabilidad, según lo que se señala a continuación:

| Métrica | Fórmula de cálculo | Sanción |
|---|---|---|
| 1. Nivel de servicio mensual | $\frac{Transacciones\ atendidas\ a\ tiempo}{Transacciones\ totales\ recibidas} x100\%$ | Se aplicará una sanción de 0,5 UF por cada décima de punto porcentual que incumpla el nivel de servicio exigido, sin tope. |
| 2. Tasa de abandono mensual | $\frac{Transacciones\ abandonadas}{Transacciones\ totales\ recibidas} x100\%$ | Se aplicará una sanción de 1 UF por cada décima de punto porcentual que incumpla el nivel de servicio exigido, sin tope. |
| 3. Capacitación mensual | Cantidad mínima de horas de capacitación realizadas en el mes por persona | Se aplicará una sanción de 1 UF por cada persona que no cumpla el objetivo de horas mínimas de capacitación. Esta sanción se aplicará como máximo al 50% del personal sujeto a capacitación en un mes en particular[6]. |
| 4. Reemplazo de equipo mensual | Cantidad máxima de días hábiles para cubrir la posición vacante en roles claves | Se aplicará una sanción de 2 UF por cada día hábil de atraso en cubrir el puesto vacante respecto de aquellos roles definidos como claves. |

[6] Si el valor resultante correspondiente al 50% del personal sujeto a capacitación considera decimales, este será truncado para efectos de aplicación de la sanción en cuestión, es decir, sólo se considerará la parte entera de la cifra resultante.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

| | | |
|---|---|---|
| 5. Indisponibilidad del servicio | Cantidad total de horas mensuales sin disponibilidad de servicio | Se aplicará una sanción de 2 UF por cada hora hábil en donde el servicio no se encuentre disponible. |

En el caso de las métricas N$^{os}$ 1 y 2, el valor del indicador se aproximará considerando 2 decimales y sobre dicho valor aproximado se evaluará la procedencia de la aplicación de eventuales sanciones según lo señalado en la tabla anterior. Asimismo, ambas métricas (Nivel de servicio mensual y tasa de abandono mensual) serán aplicadas de manera independiente a cada uno de los servicios que sean encomendados durante la prestación del servicio según canal (call center, chat o gestión *off-line*).

Los requerimientos mínimos asociados a cada una de las métricas anteriormente señaladas se encuentran establecidas en el **Anexo C**. La medida será aplicada en caso de incumplimiento de dichos requerimientos mínimos del servicio en las métricas establecidas.

El organismo comprador podrá agregar en el **Anexo A, numeral 12**, hipótesis adicionales de aplicación de multas, siempre que ellas se refieran a incumplimientos imputables al proveedor.

Las multas anteriormente señaladas serán aplicadas tantas veces como situaciones de incumplimiento, según lo anteriormente previsto, se produzcan durante la vigencia del contrato. Con todo, las referidas multas no podrán sobrepasar el 30% del valor del contrato. En caso de que se supere ese porcentaje, se dispondrá el término anticipado del contrato, de acuerdo con la **cláusula N°10.9.3, numeral 8)** de las bases de licitación.

Las multas deberán ser pagadas en el plazo máximo de **10 días hábiles contados desde la notificación del acto administrativo que aplica la multa**. En caso de que no se pague dentro de dicho plazo, se procederá al cobro a través de la o las garantías de fiel cumplimiento, haciéndose pagadera la multa solo respecto de aquella parte que cubre el valor de esta, debiéndose restituir la diferencia al adjudicado. En este último caso, en la medida que la garantía cobrada esté vigente, el proveedor adjudicado deberá reponer la garantía por igual monto de la caución original y por el mismo plazo de vigencia que la que reemplaza, dentro de **10 días hábiles administrativos, contados desde la notificación de cobro.**

Las multas serán cobradas en pesos chilenos. En este sentido, respecto de las multas fijadas en unidades de fomento (UF) el monto en moneda nacional será determinado al momento de dictar la resolución que aplica la multa respectiva, utilizando para ello los factores de conversión determinados por las fuentes oficiales a dicha fecha.

Cuando el cálculo del monto de la respectiva multa, convertido a pesos chilenos, resulte un número con decimales, éste se redondeará al número entero más cercano. La fecha de conversión será la del día de emisión del respectivo acto administrativo que origina el cobro de la multa.

Las multas se aplicarán sin perjuicio del derecho de la entidad contratante de recurrir ante los Tribunales Ordinarios de Justicia, a fin de hacer efectiva la responsabilidad del contratante incumplidor.

No procederá el cobro de las multas señaladas en este punto, si el incumplimiento se debe a un caso fortuito o fuerza mayor, de acuerdo con los **artículos 45 y 1547 del Código Civil** o una causa enteramente ajena a la voluntad de las partes, el cual será calificado como tal por la Entidad contratante, en base al estudio de los antecedentes por los cuales el oferente adjudicado acredite el hecho que le impide cumplir.

**2. Cobro de la garantía de fiel cumplimiento de contrato**

Al adjudicatario le podrá ser aplicada la medida de cobro de la Garantía por Fiel Cumplimiento del Contrato por parte de la entidad contratante, siempre que los incumplimientos sean imputables al proveedor, en los siguientes casos:

a. Incumplimiento grave de las obligaciones técnicas, operativas o administrativas emanadas de las presentes bases de licitación, sus anexos y del contrato para la correcta prestación del servicio y



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

que son asumidas por adjudicatario, siempre y cuando dicho incumplimiento no importe una causal de término anticipado del contrato y entendiéndose grave como una conducta reiterada de parte del adjudicatario las siguientes:
- la no entrega del bien o servicio contratado,
- la entrega de un servicio con especificaciones distintas a las ofertadas,
- el retraso en la entrega del servicio contratado sin justificación.

b. Incumplimientos de las exigencias dispuestas para los servicios requeridos, según lo establecido en las bases de licitación (específicamente lo dispuesto en la **cláusula N° 11** y en los **Anexos B y C**) y lo señalado por la entidad contratante durante la prestación de éstos, especialmente, cuando éstas afecten notoriamente la prestación de los servicios y pongan en situación de riesgo la continuidad de éste, siempre y cuando no se señale una medida específica para un incumplimiento particular según lo indicado en dicha cláusula.
c. No pago de multas dentro de los plazos establecidos en las presentes bases y/o el respectivo contrato.
d. Cuando por una causa imputable al respectivo adjudicatario se haya puesto término anticipado al correspondiente contrato, con salvedad de lo dispuesto en el acápite "Resciliación o término de mutuo acuerdo", de la **cláusula N°10.9.3** "Término anticipado de contrato" y las excepciones que se establecen en dicha cláusula respecto del cobro de la garantía de fiel cumplimiento de contrato.
e. Cuando el contratista realice más de 3 cambios de un rol clave del equipo de gestión ofertado sin contar con la autorización de la entidad contratante, siempre que dicho cambio no afecte la integridad del cumplimiento del contrato.

Se deja constancia que el adjudicatario deberá restituir las garantías que fuesen cobradas de acuerdo con lo señalado en la **cláusula N° 8.2.2** "Ejecución, reposición y restitución de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato" de las bases de licitación, so pena de aplicación de término anticipado de contrato según lo indicado en dicha cláusula.

Finalmente, cuando se disponga el término anticipado del contrato, independiente de la(s) causal(es) invocada(s) para tales efectos, al proveedor le podrá ser aplicada la medida de cobro de la o las garantías de anticipo que a dicho momento se encuentren vigentes y que hayan sido entregadas a la entidad contratante en atención al pago de anticipos que éste eventualmente hubiera realizado (en caso de que dicha posibilidad fuera permitida según lo dispuesto en la cláusula N° 10.12.3 de las bases tipo de licitación).

**3. <u>Cobro de garantía de anticipo</u>**

Cuando se disponga el término anticipado del contrato, según lo señalado en la **cláusula N° 10.9.3** de las bases tipo de licitación, independiente de la(s) causal(es) invocada(s) para tales efectos, al proveedor le podrá ser aplicada la medida de cobro de la o las garantías de anticipo que a dicho momento se encuentren vigentes para la caución de uno o más hitos del contrato cuya recepción conforme aún esté pendiente, y que hayan sido entregadas al organismo contratante en atención al pago de anticipos que éste eventualmente hubiera realizado (en caso de que dicha posibilidad fuera permitida según lo dispuesto en la **cláusula N° 10.12.3** de las bases tipo de licitación).

**DÉCIMO PRIMERO: TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO**

La entidad contratante está facultada para declarar administrativamente el término anticipado del contrato, en cualquier momento, sin derecho a indemnización alguna para el adjudicado, si concurre alguna de las causales que se señalan a continuación:

1. La muerte o incapacidad sobreviniente de la persona natural, o la extinción de la personalidad de jurídica de la sociedad adjudicada.
2. Si el adjudicado se encuentra en estado de notoria insolvencia o fuere declarado en procedimiento concursal de liquidación, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato. Lo anterior, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley N° 20.720 que sustituye el régimen concursal vigente por una ley de reorganización y liquidación de empresas y personas y perfecciona el rol de la Superintendencia del ramo.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

3. La imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados cuando no sea posible modificar el contrato de conformidad con el artículo 13 bis, en tal caso, el organismo del Estado solo pagará el precio por los servicios que efectivamente se hubieren prestado, durante la vigencia del contrato. Lo anterior, siempre que la imposibilidad de cumplimiento del contrato no obedezca a motivos imputables al proveedor.
4. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional, razones de ley o de la autoridad ministerial de Salud, dictadas en caso de epidemias, pandemias u otras emergencias sanitarias en el país, que hagan imperiosa su inmediata terminación, debidamente justificado.
5. Registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.
6. Si el adjudicatario, sus representantes o el personal dependiente de aquél, no actuaren éticamente durante la ejecución del respectivo contrato, o propiciaren prácticas corruptas, tales como:
    a. Dar u ofrecer obsequios, regalías u ofertas especiales al personal de la entidad contratante, que pudiere implicar un conflicto de intereses, presente o futuro, entre el respectivo adjudicatario y la entidad contratante.
    b. Dar u ofrecer cualquier cosa de valor con el fin de influenciar la actuación de un funcionario público durante la relación contractual objeto de la presente licitación.
    c. Tergiversar hechos, con el fin de influenciar decisiones del órgano comprador.
7. La comprobación de que el adjudicatario, al momento de presentar su oferta contaba con información o antecedentes relacionados con el proceso de diseño de las respectivas bases, encontrándose a consecuencia de ello en una posición de privilegio en relación con el resto de los oferentes, ya sea que dicha información hubiese sido conocida por el proveedor en razón de un vínculo laboral o profesional entre éste y la entidad contratante, o bien, como resultado de prácticas contrarias al ordenamiento jurídico.
8. En caso de que las multas cursadas, en total, sobrepasen el 30% del valor total contratado.
9. En caso de ser el adjudicatario de una Unión Temporal de Proveedores (UTP) y concurra alguna de las siguientes circunstancias:
    a. Inhabilidad sobreviniente de uno de los integrantes de la UTP en el Registro de Proveedores, que signifique que la UTP no pueda continuar ejecutando el contrato con los restantes miembros en los mismos términos adjudicados.
    b. De constatarse que los integrantes de la UTP constituyeron dicha figura con el objeto de vulnerar la libre competencia. En este caso, deberán remitirse los antecedentes pertinentes a la Fiscalía Nacional Económica.
    c. Retiro de algún integrante de la UTP que hubiere reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta.
    d. Cuando el número de integrantes de una UTP sea inferior a dos y dicha circunstancia ocurre durante la ejecución del contrato.
    e. Disolución de la UTP.

Lo dispuesto en este numeral, es sin perjuicio de lo establecido en el artículo 183 del Reglamento de la Ley N°19.886, sobre la posibilidad de reemplazar a un integrante de la Unión Temporal de Proveedores, en los términos que ahí se exponen.

10. No renovación oportuna de la Garantía de Fiel Cumplimiento, según lo establecido en la **cláusula N° 8.2** de las bases de licitación.
11. En el caso de incumplimiento de lo dispuesto en la **cláusula N° 10.8** “Prohibición de cesión de contrato y subcontratación”.
12. En el caso de incumplimiento de lo dispuesto en la **cláusula N° 10.14** “Pacto de integridad” de las bases de licitación.
13. En el caso de incumplimiento de lo dispuesto en la **cláusula N° 10.17** “Confidencialidad” de las bases de licitación.
14. Por alguna de las causales previstas en el **artículo 13 bis de la Ley N° 19.886**.
15. El incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el proveedor, cuando sea imputable a éste. Se entenderá por incumplimiento grave:
    - La presentación de documentación falsa durante la ejecución del contrato.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

16. En caso de incurrir en alguna de las situaciones previstas en la **cláusula N° 5** de las bases tipo de licitación que, en definitiva, inhabiliten al proveedor para contratar con el Estado en conformidad con las disposiciones ahí contenidas.
17. Si se impusiere al proveedor la medida de inhabilitación para contratar con el Estado, en los términos previsto en la Ley N°21.595 de Delitos Económicos. Esta causal de término anticipado también será aplicable a los proveedores personas jurídicas, sociedades, corporaciones o fundaciones que mantengan entre sus socios, accionistas, miembros o partícipes con poder de influir en la administración a personas naturales condenadas a la medida de inhabilitación de contratar con el Estado de acuerdo con lo establecido en el artículo 33 de la ley N°21.595, así como también en el caso que al proveedor se le imponga la pena de inhabilitación para contratar con el Estado, prevista en los artículos 8 y 10 de la ley N° 20.393.

De concurrir cualquiera de las causales arriba aludidas, además del término anticipado, se procederá al cobro de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, si se hubiere exigido dicha caución en las Bases. Lo anterior no será aplicable a la causal del numeral 1, 3 y 4, por no serle imputable al proveedor, ni a la causal del numeral 10, cuando no exista ninguna garantía vigente que cobrar. También se podrán ejecutar las garantías de anticipo que al momento de la aplicación de la medida de término anticipado se encuentren vigentes, independiente de la causal invocada, según las condiciones dispuestas en la **cláusula N° 10.9.2, letra b)** anterior.

El término anticipado por incumplimientos se aplicará siguiendo el procedimiento establecido en la **cláusula N° 10.10** "**Procedimiento para aplicación de medidas derivadas de incumplimientos**" de las bases de licitación.

Resuelto el término anticipado, en virtud de las causales anteriormente señaladas, no operará indemnización alguna para el adjudicatario, debiendo la entidad contratante concurrir al pago de las obligaciones ya cumplidas que se encontraren insolutas a la fecha de liquidación del contrato.

***Resciliación o término de mutuo acuerdo***

Sin perjuicio de lo anterior, la entidad contratante y el respectivo adjudicatario podrán poner término al contrato en cualquier momento, de común acuerdo, sin constituir una medida por incumplimiento. En este caso, no aplicará el cobro de la garantía de fiel cumplimiento.

**DÉCIMO SEGUNDO: PROCEDIMIENTO PARA APLICACIÓN DE MEDIDAS DERIVADAS DE INCUMPLIMIENTOS**

Detectada una situación que amerite la aplicación de una multa u otra medida derivada de incumplimientos contemplada en las bases de licitación y este contrato, se procederá de conformidad con lo dispuesto en la **cláusula N° 10.10** de las respectivas bases tipo de licitación.

**DÉCIMO TERCERO: DEL PRECIO, DERECHOS E IMPUESTOS**

El precio que pagará el organismo comprador por los servicios encomendados al contratista será calculado en función del servicio efectivamente prestados por el organismo comprador y los precios que haya indicado el contratista en su oferta económica para éstos, producto de lo cual resultó adjudicado de conformidad con lo indicado en la **cláusula N° 9.8 "Adjudicación"** de las bases de licitación, al cual se le adicionarán los impuestos que procedan.

De esta manera, se establece que, salvo los impuestos que procedan, no procederá el pago de ningún tipo de cobro adicional al que no sea exclusivamente el pago de los servicios consumidos y las bonificaciones que puedan proceder en virtud de lo indicado en esta cláusula. Por lo tanto, para mayor claridad, todos los costos asociados a la prestación de los servicios encomendados y/o cualquier otro gasto que deba incurrir el proveedor para dar cabal cumplimiento a las responsabilidades y obligaciones contraídas por éste al momento de participar de esta licitación, resultar adjudicado y finalmente contratado por parte de la entidad contratante, deberán ser asumidos exclusivamente por el adjudicatario y no podrán ser traspasados al organismo contratante bajo ningún tipo de mecanismo.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

**DÉCIMO CUARTO: RECEPCIÓN CONFORME Y FACTURACIÓN**

La facturación de los servicios ejecutados se realizará en función de los consumos efectivamente incurridos por parte de la entidad contratante, los que serán liquidados por mes vencido mientras el contrato se encuentre vigente. Los montos por facturar serán aquellos que calcule el organismo contratante en función de lo aquí señalado.
El valor del monto a pagar en moneda nacional será determinado al momento de emisión de la factura, utilizando para ello los factores de conversión de la UF determinados por las fuentes oficiales a dicha fecha, según lo dispuesto en la Circular N°12, de 1991, del SII. Cuando el resultado del monto a facturar sea un número con decimales, se redondeará al número entero siguiente en caso de que la primera cifra decimal sea igual o superior a 5.

Una vez finalizado el servicio por parte del proveedor, esto es, aprobada la liquidación de estos, la entidad contratante dará la recepción conforme a dichos servicios, calculará el precio a pagar según lo señalado en la cláusula N° 10.11 de las bases tipo y emitirá la orden de compra a fin de que el contratista genere y envíe el respectivo documento tributario de cobro por los servicios prestados en un plazo no mayor a tres días hábiles. Con todo, el proceso de facturación y posterior pago se estará a lo dispuesto en la cláusula N° 10.12 las estas bases tipo de licitación.

El proveedor solo podrá facturar los servicios efectivamente entregados y recibidos conforme por la entidad compradora, una vez que el administrador del contrato de ésta otorgue la recepción conforme de los servicios. El organismo comprador rechazará todas las facturas que hayan sido emitidas sin contar con la recepción conforme de los servicios
La factura deberá ser emitida en pesos chilenos a nombre del organismo comprador y enviada a la casilla de correo electrónico indicada por éste, identificando en dicho documento tributario el ID de la orden de compra respectiva.

Cabe señalar que, cuando el resultado del monto a facturar resulte un número con decimales, éste será aproximado al entero más cercano, a fin de no considerar cifras decimales.

**DÉCIMO QUINTO: PAGO Y PROCEDENCIA DE ANTICIPOS**

**1. Pago de los servicios prestados**

Los servicios que sean efectuados por el proveedor en virtud del servicio que le fue contratado se pagarán mensualmente una vez éstos hayan finalizado y previa recepción conforme de los servicios por parte de la entidad contratante.

Conforme señala la Ley N° 21.131, los pagos serán realizados dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción de la respectiva factura o instrumento tributario de cobro, salvo las excepciones indicadas en el artículo 133 del Reglamento de la Ley N° 19.886. En caso de que la fecha máxima para pago sea un día inhábil, se considerará como plazo fatal el día hábil inmediatamente anterior.

Para efectos del pago, el proveedor adjudicado deberá adjuntar a la factura:

a. La recepción conforme emitida por la entidad compradora.
b. El Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales de la Dirección del Trabajo.

El pago de los productos será en pesos chilenos mediante transferencia electrónica u otro medio de pago que establezca la ley.

Cabe señalar que, no se podrá efectuar ningún pago al proveedor en tanto no haya terminado la tramitación del acto administrativo que apruebe el respectivo contrato.



TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)

Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

## 2. Procedencia de anticipos

La procedencia de anticipos de recursos al proveedor, por parte del organismo contratante, se encuentra señalada en el **Anexo de contrato N °1**. En este aspecto, cuando se permita el pago de anticipos, el proveedor deberá entregar una caución que considere un monto igual al 100% de los recursos que sean anticipados y en los términos que son señalados en la cláusula **N° 8.3** de las respectivas bases de licitación.

## DÉCIMO SEXTO: COORDINADORES DEL CONTRATO DE SUMINISTRO

El adjudicatario deberá nombrar un coordinador del contrato, cuya identidad deberá ser informada al órgano comprador, con el objeto de coordinar y controlar el correcto cumplimiento del servicio contratado. Por su parte, cada organismo público contratante designará a un administrador de contrato que se vinculará directamente con el adjudicatario.

Las designaciones del coordinador del contrato por parte del proveedor y el administrador de contrato de la entidad contratante deberán realizarse juntamente con la suscripción del contrato.

En el desempeño de su cometido, el coordinador del contrato deberá, a lo menos:

a. Informar oportunamente al organismo comprador de todo hecho relevante que pueda afectar el cumplimiento del contrato y el suministro de los productos.
b. Representar al proveedor, en la discusión de las materias relacionadas con la ejecución del contrato.
c. Coordinar las acciones que sean pertinentes para la operación y cumplimiento de este contrato.
d. Las demás que le encomiende las bases y el contrato suscrito entre las partes.

Todo cambio posterior del coordinador del contrato del proveedor deberá ser informado por éste al responsable de administrar de contrato por parte del órgano público comprador, a más tardar dentro de los 2 días hábiles administrativos siguientes de efectuado el cambio, mediante correo electrónico.

Por su parte, el organismo comprador definirá un administrador de contrato cuya función será:

a. Efectuar la coordinación general del contrato,
b. Generar los documentos de recepción conforme con los que se autorizarán los pagos correspondientes,
c. Supervisar el correcto desarrollo y cumplimiento del contrato,
d. Las demás funciones que le encomienden las bases y el contrato suscrito entre las partes.

La vía formal de comunicación entre el adjudicatario y el organismo comprador será exclusivamente el correo electrónico institucional/corporativo, por lo tanto, cualquier materia pertinente a la ejecución del contrato y las prestaciones del servicio adjudicado, deberán ser efectuados por dicha vía de comunicación, siendo inválido cualquier otro medio de interacción, ya sea físico o virtual, salvo que así sea dispuesto expresamente en estas bases de licitación para situaciones particulares.

## DÉCIMO SÉPTIMO: MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Las partes, de común acuerdo, podrán modificar, por acto administrativo, los contratos correspondientes por motivos fundados y en caso de que ello sea indispensable para adecuarlo a la correcta satisfacción de las necesidades de la institución. La modificación, si la hubiere, formará parte integrante del respectivo contrato. En ningún caso la modificación podrá alterar los elementos esenciales del contrato o de la orden de compra. Se entenderá que una modificación altera los referidos elementos esenciales en los siguientes casos:

a) Cuando se introducen condiciones que alteran los principios de igualdad de los oferentes y de estricta sujeción de las bases, en términos que hubiese implicado la aceptación de una oferta distinta a la aceptada inicialmente, o habrían atraído a más participantes en el procedimiento de contratación;

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

b) Si la modificación altera el equilibrio financiero del contrato; o

c) Si da como resultado un contrato de naturaleza diferente.

En todo caso, las eventuales modificaciones que se realicen al contrato no podrán exceder del 30% del monto originalmente pactado entre las partes, siempre que el organismo cuente con disponibilidad presupuestaria para ello. Se deja constancia que, en caso de modificación se deberá emitir la respectiva Orden de Compra, conforme lo señalado en el artículo 117 del Reglamento de la Ley N° 19.886.

En estos casos, el proveedor deberá hacer entrega de una nueva garantía de fiel cumplimiento que cubra el nuevo monto y/o periodo de ejecución—si dicha caución fue exigida—, la que deberá ajustarse a lo establecido en la cláusula N° 8.2 “Garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato” de las bases de licitación.

**DÉCIMO OCTAVO: GARANTÍA DE FIEL CUMPLIMIENTO DE CONTRATO**

Con la finalidad de garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de contrato, el proveedor adjudicado ha hecho entrega, al organismo contratante, de la garantía de fiel cumplimiento de contrato en los términos señalados en la **cláusula N° 8.2 y en el Anexo A, numeral 5**, de las respectivas bases de licitación. Los datos relativos a dicha caución se encuentran señalados en el **Anexo de contrato N °1** de este instrumento.

En caso de cobro de esta garantía, derivado del incumplimiento de las obligaciones contractuales del adjudicatario indicadas en las respectivas bases de licitación, éste deberá reponer la garantía por igual monto y por el mismo plazo de vigencia que la que reemplaza en un plazo de **10 días hábiles administrativos, contados desde la notificación de cobro.**

En caso de no reponer dicha garantía en el plazo indicado anteriormente, se procederá en conformidad con lo establecido en la cláusula decimoprimera de este contrato, en su numeral 10.

La restitución de esta garantía será realizada sin la aplicación de reajustes ni intereses, una vez que se haya cumplido su fecha de vencimiento, en los términos indicados en el punto 8.2.2 de las respectivas bases de licitación, y su retiro será obligación y responsabilidad exclusiva del contratado.

**DÉCIMO NOVENO: COMPORTAMIENTO ÉTICO DEL ADJUDICATARIO**

El adjudicatario que preste los servicios deberá observar, durante toda la época de ejecución del contrato, el más alto estándar ético exigible a los funcionarios públicos. Dichos estándares de probidad deben entenderse equiparados a aquellos exigidos a los funcionarios de la Administración Pública, en conformidad con el **Título III de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado**.

**VIGÉSIMO: PACTO DE INTEGRIDAD**

El proveedor adjudicado, declara que, por el sólo hecho de participar en la presente licitación, acepta expresamente el presente pacto de integridad, obligándose a cumplir con todas y cada una de las estipulaciones contenidas el mismo, sin perjuicio de las que se señalen en el resto de las bases de licitación y demás documentos integrantes.

El proveedor adjudicado, acepta el suministrar toda la información y documentación que sea considerada necesaria y exigida de acuerdo con las presentes bases de licitación, asumiendo expresamente los siguientes compromisos:

a. Respetar los derechos fundamentales de sus trabajadores, entendiéndose por éstos los consagrados en la Constitución Política de la República en su artículo 19, números 1°, 4°, 5°, 6°, 12°, y 16°, en conformidad al artículo 485 del Código del Trabajo. Asimismo, se compromete a respetar los derechos humanos, lo que significa que debe evitar dar lugar o contribuir a efectos adversos en los derechos humanos mediante sus actividades, productos o servicios, y subsanar

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

esos efectos cuando se produzcan, de acuerdo con los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas.

b. No ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a ningún funcionario público en relación con su oferta, con el proceso de licitación pública, ni con la ejecución de el o los contratos que eventualmente se deriven de la misma, ni tampoco a ofrecerlas o concederlas a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en el proceso licitatorio, en su toma de decisiones o en la posterior adjudicación y ejecución del o los contratos que de ello se deriven.
c. No intentar ni efectuar acuerdos o realizar negociaciones, actos o conductas que tengan por objeto influir o afectar de cualquier forma la libre competencia, cualquiera fuese la conducta o acto específico, y especialmente, aquellos acuerdos, negociaciones, actos o conductas de tipo o naturaleza colusiva, en cualquiera de sus tipos o formas.
d. Revisar y verificar toda la información y documentación, que deba presentar para el presente proceso licitatorio, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar su veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia. En virtud de lo anterior, el oferente reconoce y declara que la oferta presentada en el proceso licitatorio es una propuesta seria, debidamente analizada y estudiada en cuanto a su viabilidad e integridad, por lo que dicha propuesta es presentada en términos técnicos y económicos ajustados a la realidad, que garantizan la posibilidad de cumplir con la misma en las condiciones y oportunidad ofertadas.
e. Ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, probidad y transparencia en el presente proceso licitatorio y en la ejecución del contrato.
f. El adjudicatario manifiesta, garantiza y acepta que conoce y respetará las reglas y condiciones establecidas en las bases de licitación, sus documentos integrantes y él o los contratos que de ellos se derivase.
g. El adjudicatario se obliga a tomar todas las medidas que fuesen necesarias para que las obligaciones anteriormente señaladas sean asumidas y cabalmente cumplidas por sus empleados, dependientes, asesores y/o agentes y, en general, todas las personas con que éste o éstos se relacionen directa o indirectamente en virtud o como efecto de la presente licitación, incluidos sus subcontratistas, haciéndose plenamente responsable de las consecuencias de su infracción, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos correspondientes.
h. Una vez iniciado el procedimiento de contratación, el oferente se obliga a cumplir la prohibición contenida en el artículo 35 ter de la Ley N° 19.886, esto es, no podrá mantener comunicación entre los participantes o interesados en el proceso de contratación, o entre eventuales interesados o participantes en él y las personas que desempeñen funciones en el organismo contratante que participen del proceso de adjudicación, independientemente de su calidad jurídica, en lo referido directa o indirectamente a tal proceso, salvo que se realice a través del Sistema de Información y Gestión de Compras Públicas administrado por la Dirección de Compras y Contratación Pública, y en la forma establecida en las bases de licitación, que asegure la participación e igualdad de todos los oferentes.

Si durante la ejecución del contrato se detectan situaciones en donde el proveedor contratado haya incumplido el presente Pacto de Integridad, se producirá el término anticipado del contrato en conformidad con la cláusula decimoprimera, numeral 12, de estas bases de licitación.

**VIGÉSIMO PRIMERO: AUDITORÍAS**

El adjudicatario podrá ser sometido a auditorías externas, contratadas por la entidad contratante a empresas auditoras independientes, con la finalidad de velar por el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de las medidas de seguridad comprometidas por el adjudicatario en su oferta. Para lo anterior, el organismo comprador deberá coordinarse previamente con el adjudicatario respecto de la fecha y protocolos para la ejecución de la auditoría. Estas auditorías no podrán afectar los servicios provistos a otros clientes del proveedor.

La información requerida debe ser puesta a disposición de los auditores, a los efectos de su análisis y evaluación, y debe ser tratado como material confidencial y propiedad del adjudicatario.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

Si el resultado de estas auditorías evidencia incumplimientos contractuales por parte del adjudicatario, el proveedor quedará sujeto a las medidas que corresponda aplicar la entidad contratante, según las respectivas bases, el presente contrato y la normativa aplicable.

**VIGÉSIMO SEGUNDO: CONFIDENCIALIDAD**

El adjudicatario no podrá utilizar para ninguna finalidad ajena a la ejecución del contrato, la documentación, los antecedentes y, en general, cualquier información, que haya conocido o a la que haya accedido, en virtud de cualquier actividad relacionada con el contrato.

El adjudicatario, así como su personal dependiente que se haya vinculado a la ejecución del contrato, en cualquiera de sus etapas, deben guardar confidencialidad sobre los antecedentes relacionados con el proceso licitatorio y el respectivo contrato.

El proveedor adjudicado debe adoptar medidas para el resguardo de la confidencialidad de la información, reservándose el órgano comprador el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan, de acuerdo con las normas legales vigentes, en caso de divulgación no autorizada, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida.

La divulgación, por cualquier medio, de la totalidad o parte de la información referida en los párrafos anteriores, por parte del proveedor, durante la vigencia del contrato o dentro de los cinco (5) años siguientes después de finalizado éste, podrá dar pie a que la Entidad entable en su contra las acciones judiciales que correspondan. Con todo, tratándose de bases de datos de carácter personal, la obligación de confidencialidad dura indefinidamente, de acuerdo con la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

Si durante la ejecución del contrato se detectan situaciones en donde el proveedor contratado haya incumplido lo indicado en esta cláusula, se producirá el término anticipado del contrato en conformidad con la **cláusula decimoprimera, numeral 13**, de estas bases de licitación; lo anterior, sin perjuicio de las acciones legales que pudiesen originarse con ocasión de esta situación.

**VIGÉSIMO TERCERO: SALDOS INSOLUTOS DE REMUNERACIONES O COTIZACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL**

Durante la vigencia del respectivo contrato el adjudicatario deberá acreditar que no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años. Lo anterior, es sin perjuicio de las obligaciones que a este respecto se le exijan para autorizar el pago de la cuota correspondiente durante el desarrollo del servicio. Esta declaración deberá entregarse al cumplirse la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses. En el caso de una Unión Temporal de Proveedores (UTP), deberá ser entregada por cada integrante de esta.

Para efectos de acreditar el cumplimiento de lo indicado en el párrafo precedente, el adjudicatario deberá entregar durante la vigencia del contrato, **a la mitad del período de vigencia del contrato**, con un máximo de seis meses, el "Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales", otorgado por la Dirección del Trabajo o, en su defecto, una Declaración Jurada en los cuales se indique que "no registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años" según el formato del **Anexo N° 7 "Declaración jurada para contratar"** de las bases tipo de licitación.

El organismo comprador podrá requerir al adjudicatario, en cualquier momento, los antecedentes que estime necesarios para acreditar el cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales antes señaladas, dentro del marco de lo permitido por la regulación nacional o internacional que sea aplicable.

En caso de que el proveedor adjudicado registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago producto de esta licitación deberán ser destinados al pago de dichas

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

obligaciones, debiendo éste acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución de las prestaciones, con un máximo de seis meses.

La entidad contratante deberá exigir que la empresa adjudicada proceda a dichos pagos y le presente los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de la obligación. El incumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario dará derecho a terminar la relación contractual, en virtud de la cláusula decimoprimera de este contrato, en su numeral 4, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que la empresa referida no podrá participar.

**VIGÉSIMO CUARTO: NORMAS LABORALES**

El adjudicatario, en su calidad de empleador, será responsable exclusivo del cumplimiento íntegro y oportuno de las normas del Código del Trabajo y leyes complementarias, leyes sociales, de previsión, de seguros, de enfermedades profesionales, de accidentes del trabajo y demás pertinentes respecto de sus trabajadores y/o integrantes de sus respectivos equipos de trabajo.

En consecuencia, el adjudicatario será responsable, en forma exclusiva, y sin que la enumeración sea taxativa, del pago oportuno de las remuneraciones, honorarios, indemnizaciones, desahucios, gratificaciones, gastos de movilización, beneficios y, en general, de toda suma de dinero que, por cualquier concepto, deba pagarse a sus trabajadores y/o integrantes de sus respectivos equipos de trabajo.

El organismo comprador se reserva el derecho a exigir al contratista, a simple requerimiento de la contraparte técnica, y sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 4° de la Ley de Compras y el artículo 183-C del Código del Trabajo, un certificado que acredite el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales emitido por la Inspección del Trabajo respectiva, o bien, por medios idóneos que garanticen la veracidad de dicho monto y estado de cumplimiento, respecto de sus trabajadores. Ello, con el propósito de hacer efectivo por parte del órgano comprador, su derecho a ser informado y el derecho de retención, consagrados en los incisos segundo y tercero del artículo 183-C del Código del Trabajo, en el marco de la responsabilidad subsidiaria derivada de dichas obligaciones laborales y previsionales, a la que alude el artículo 183-D del mismo Código.

Por otra parte, se deja expresa constancia que la suscripción del contrato respectivo no significará en caso alguno que el adjudicatario, sus trabajadores o integrantes de los equipos presentados por éstos, adquieran la calidad de funcionarios públicos, no existiendo vínculo alguno de subordinación o dependencia de ellos con el órgano comprador.

**VIGÉSIMO QUINTO: DEL EQUIPO DE PROYECTO Y CONTINUIDAD DEL PERSONAL**

Se deja constancia que el equipo de gestión estará conformado por los profesionales señalados en el **Anexo de contrato N°1**, respecto del cual el contratista se compromete a velar por la continuidad del mismo durante la vigencia del contrato.

Si por algún motivo externo o ajeno a la gestión del proveedor adjudicado, como, por ejemplo, jubilación, muerte, incapacidad médica, renuncia, entre otros, le fuere necesario sustituir al personal que desempeñarán las funciones asociadas a “los roles claves”, deberá informar y proponer, oportunamente, un cambio de nómina de personal de acuerdo con lo establecido en el siguiente párrafo.

La entidad contratante exigirá que, durante la vigencia del contrato, exista continuidad del personal designado para la prestación del servicio, con objeto de resguardar la calidad técnica en los roles claves, así como velar por la confidencialidad de la información. De acuerdo con lo anterior, y en caso de ser requerido, durante la vigencia del contrato, el adjudicatario podrá solicitar a la entidad contratante el cambio de profesionales que cumplan dichos roles claves.

Para la solicitud y aprobación de cambio de personal, deberán considerarse los siguientes elementos:

a) La criticidad del proyecto y de la etapa de este en la que esté involucrado el personal.
b) El nuevo personal que se proponga incorporar debe cumplir al menos con los mismos requisitos y calificaciones que cumplía el personal aprobado en el proceso licitatorio.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

c) De ser necesario, se procederá a extender los tiempos de prestación del servicio, en cuyo caso no implicará en forma alguna un aumento en los valores a pagar por parte de la entidad contratante.

Por tanto, la solicitud de cambio debe ser aprobada por la entidad contratante, reservándose ésta el derecho de aceptar o rechazar la petición, en cuyo caso, el adjudicatario podrá solicitar proponer otra persona, hasta que éste sea aceptado por el respectivo organismo contratante, siempre que el tiempo involucrado en esta gestión, no impacte en el cumplimiento de plazos del contrato. En todo caso, si la entidad contratante considera que estos cambios afectan la integridad del cumplimiento del contrato, podrá poner término anticipado al contrato, según lo dispuesto en la cláusula decimoprimera, numeral 18, de este instrumento.

De acuerdo con lo anterior, el adjudicatario, representado por su coordinador de contrato u otra persona debidamente autorizada, debe asegurarse de informar y entregar, a la entidad compradora, junto a la solicitud de cambio de nómina de personal, todos los antecedentes que permitan acreditar la experiencia e idoneidad de la persona propuesta para asumir el rol en cuestión.

El proveedor del servicio debe esperar la aprobación por correo electrónico, de la solicitud por parte de la entidad compradora, antes de operar el contrato con el o los nuevos prestadores de servicio.

En caso de que el proveedor efectúe un cambio de profesional para un rol clave y éste no se encuentre debidamente autorizado por parte de la entidad contratante, se aplicarán las medidas dispuestas en la cláusula décima y décimo primera de este contrato.

**VIGÉSIMO SEXTO: PROCEDENCIA DE PAGO DE BONIFICACIONES**

La procedencia de pago de bonificaciones se encuentra señalada en el **Anexo de contrato N°1**.

En caso de permitirse el pago de bonificaciones, las partes dejan constancia de que los servicios que estarán sometidos a la medición de los indicadores de calidad de atención señalados en el citado anexo, asociados a la medición de la calidad de atención entregada por los ejecutivos que prestan el servicio de contact center y el estándar de calidad definido que deberá cumplir el proveedor para el pago de éste, son los señalados en el Anexo de contrato referido en el párrafo precedente. Asimismo, en atención a lo señalado en la cláusula N° 11.6 de las respectivas bases de licitación, se adjunta a este contrato la **pauta de evaluación**, la que se entiende formar parte integral del presente instrumento.

**VIGÉSIMO SÉPTIMO: RELACIÓN ENTRE ORGANISMO COMPRADOR Y PERSONAL DEL PROVEEDOR**

Se deja expresamente establecido que el organismo contratante no tiene ni tendrá ninguna relación laboral y, por lo tanto, no asume ninguna obligación para con el personal que el contratista destine o contrate para la provisión de los servicios licitados, especialmente aquellas relacionadas con aspectos laborales y previsionales, siendo tales obligaciones de exclusiva responsabilidad y cargo del contratista, quien prestará el servicio bajo su propia responsabilidad y riesgo.

En este sentido, se deja constancia que la suscripción del contrato respectivo no significará en caso alguno que el contratista, sus trabajadores, o integrantes de los equipos presentados por estos, adquieran la calidad de funcionarios públicos, no existiendo vínculo alguno de subordinación o dependencia de ellos con la entidad mandante contratante.

El adjudicatario y el personal bajo su dependencia se obligan a respetar las normas internas e instrucciones del organismo contratante.

**VIGÉSIMO OCTAVO: ACCESO A SISTEMAS**

En caso de que el personal del proveedor adjudicatario requiera acceso a los sistemas de la entidad contratante para llevar a cabo las prestaciones contratadas, deberá previamente informar a través de su coordinador del contrato a la contraparte del organismo comprador, el nombre y RUT de las personas que accederán, el objeto de actividad, la fecha y lugar, y el tipo de sistemas, información o equipos que requerirá.

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

Solo podrán tener acceso a los sistemas aquellas personas autorizadas por la contraparte del órgano contratante, en los términos que ésta determine y se entenderá que existe prohibición de acceso a todo otro sistema, información y equipos que no estén comprendidos en la autorización.

Si el acceso a sistemas involucra acceso a datos personales deberán suscribirse acuerdos de confidencialidad específicos. La obligación de confidencialidad que sustente dichos acuerdos tendrá el carácter de indefinida, de acuerdo con la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

Si el personal del proveedor que recibe la autorización de acceso utiliza equipos propios, deberán individualizarse previamente.

**VIGÉSIMO NOVENO: TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR MANDATO**

En caso de que se encomiende al adjudicatario el tratamiento de datos personales por cuenta de la entidad compradora, ésta deberá suscribir un contrato de mandato escrito con el proveedor, en donde se especifiquen las condiciones bajo las cuales se podrán utilizar esos datos, según el artículo 8 de la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada. Sin embargo, deberá tenerse en consideración lo dispuesto en el artículo 10° de la referida ley, en cuanto a que no pueden ser objeto de tratamiento los datos sensibles, salvo cuando la ley lo autorice, exista consentimiento del titular o sean datos necesarios para la determinación u otorgamiento de beneficios de salud que correspondan a sus titulares, según procediera.

En dicho contrato de mandato se indicará, a lo menos, la finalidad del tratamiento, el tipo de datos que se entrega al adjudicatario (en calidad de mandatario), la duración del encargo y un procedimiento para la devolución de los datos y su eliminación efectiva por parte del proveedor, al terminar ese contrato. Además, deberá prohibir expresamente el uso de dichos datos personales para fines distintos a los que persigue la entidad contratante (en calidad de órgano público mandante) y señalar expresamente que no se permite su comunicación a terceros. Finalmente, la transmisión de datos sensibles solo se realizará en las formas y medios que establezca la ley.

Cabe señalar que el mandatario deberá cumplir las demás obligaciones que se establecen en la ley N° 19.628 y, en especial, facilitar el ejercicio de los derechos que se le reconocen a los titulares respecto de sus propios datos personales.

El mandato de tratamiento de datos no exime de responsabilidad al organismo comprador, en especial, respecto de la utilización de los datos solo en materias propias de su competencia legal y de las obligaciones de cuidado de dicha información.

**TRIGÉSIMO: PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN**

La entidad contratante será la titular de todos los datos de transacciones, bitácoras (logs), parámetros, documentos electrónicos y archivos adjuntos y, en general, de las bases de datos y de toda información contenida en la infraestructura física y tecnológica que le suministre el proveedor contratado y que se genere en virtud de la ejecución de los servicios objeto de la presente contratación.

El proveedor no podrá utilizar la información indicada en el párrafo anterior, durante la ejecución del contrato ni con posterioridad al término de su vigencia, sin autorización escrita de la entidad contratante. Por tal motivo, una vez que el proveedor entregue dicha información a la entidad o al finalizar la relación contractual, deberá borrarla de sus registros lógicos y físicos.

**TRIGÉSIMO PRIMERO: DOMICILIO Y JURISDICCIÓN**

Las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de _____ y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales Ordinarios de Justicia.

**TRIGÉSIMO SEGUNDO: PERSONERÍAS Y EJEMPLARES**

La personería de _____ (representante legal del adjudicatario), para representar a _____ (razón social del adjudicatario), consta en _____ (Escritura pública u

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

otra documentación que certifique la vigencia del poder del representante legal) de fecha _____, otorgada en la Notaría _____.

Por su parte, la personería de _____ (representante legal o autoridad competente del organismo contratante), para representar a _____ (organismo contratante), consta en _____ (decreto, resolución u otro que otorgue facultades para representar al organismo contratante) de fecha _____, del _____ [Ministerio u otro que corresponda].

El presente contrato se firma en dos ejemplares, de idéntico tenor, fecha y validez, quedando uno en poder de cada parte.

**<<REPRESENTANTE LEGAL DEL ADJUDICATARIO>>**
**<<CARGO>>**
**<<RAZÓN SOCIAL ADJUDICATARIO>>**

**<<AUTORIDAD COMPETENTE DEL ORGANISMO CONTRATANTE>>**
**<<CARGO>>**
**<<NOMBRE ORGANISMO CONTRATANTE>>**

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

**ANEXO DE CONTRATO N° 1: ANTECEDENTES RELEVANTES DEL CONTRATO**

*(El presente anexo de contrato forma parte integrante del contrato suscrito entre las partes)*

**1) Productos y servicios contratados:**

El organismo contrata con el proveedor adjudicado, mediante este instrumento, la prestación del servicio de contact center, el cual comprende los productos y servicios indicados en el siguiente detalle, en los términos y condiciones que le fueron adjudicados en virtud de la licitación publicada con el ID _____ en el Sistema de Información www.mercadopublico.cl, así como en conformidad a las disposiciones establecidas en las respectivas bases tipo de licitación y a este contrato.

| TIPO | NOMBRE SERVICIO/PRODUCTO REQUERIDO | MARCAR CON "X" |
|---|---|---|
| **Servicio recurrente** | Servicio de atención telefónica | |
| | Servicio de gestión de canales escritos | |
| | Servicios Automatizados e Inteligencia Artificial | |
| | Servicio de Atención Multiskill | |
| **Servicio a demanda** | Servicios de implementación y/o modificación del IVR | |
| | Servicio de campañas de outbound | |
| | Servicio de mensajería de texto | |
| | Solución Chat y Bot | |

A continuación, se detalla la cantidad total estimada de productos y servicios asociados al servicio de contact center licitado según las respectivas bases tipo de licitación, la cual corresponde a la estimación de la demanda que realiza la entidad contratante para todo el período de vigencia del contrato.

| Tipo de servicio | Producto/Servicio | Unidad de medida | Cantidad estimada mensual | Cantidad de meses (*) |
|---|---|---|---|---|
| Servicio recurrente | Ejecutivo de atención telefónica general | Llamada | | |
| | Ejecutivo de atención telefónica especializada | Llamada | | |
| | Ejecutivo de atención escrita | N° personas disponibles | | |
| | Ejecutivo de gestión perfil avanzado | N° personas disponibles | | |
| | Servicio de *Call back* | Llamada | | |
| | Ejecutivo Multiskill | HH disponibles | | |
| | Asistente automatizado | HH hablada | | |
| Servicio a demanda | Implementación y/o Modificaciones del IVR | Horas de desarrollo | | |
| | Campaña de outbound | Llamada | | |
| | Servicio de mensajería de texto (SMS) | N° SMS enviados efectivamente | | |
| | Solución de chat y bot | Por unidad | | |

*(*) Cantidad de meses durante la vigencia del contrato en que se requerirá el servicio según la cantidad estimada mensual.*

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

En virtud de las cantidades demandadas y los precios adjudicados por el contratista en virtud de su oferta económica, el monto de contratación estimado asciende a la suma de $_____.

**2) Vigencia del contrato**

El contrato se mantendrá vigente desde la total tramitación del acto administrativo que aprueba el contrato de prestación suscrito entre las partes, hasta un plazo de _____ meses contados desde la fecha de inicio de las operaciones (puesta en marcha del *call center*).

**3) Procedencia de pago por anticipos**

¿La presente licitación permite el pago de anticipos al proveedor, previa entrega de garantía, en los términos de la cláusula N° 8.3 de las bases tipo de licitación?: _____ (SI/NO)

**4) Procedencia del pago de bonificaciones:**

El presente contrato permite el pago de bonificaciones por cumplimiento de KPI asociados a la medición de la calidad de atención: _____ (SI/NO).

En caso de que proceda el pago de bonificaciones, y en conformidad con lo dispuesto en la cláusula N° 11.6 de las respectivas bases de licitación, el pago de dichas bonificaciones se efectuará en función del grado de cumplimiento del estándar de calidad de los servicios prestados y que se encuentran sujetos a dicha medición, lo cual será determinado de acuerdo con la **pauta de evaluación** acordada entre las partes, la cual se entiende formar parte integral de este contrato.

Las bonificaciones se pagarán de acuerdo con la siguiente tabla:

| Servicio evaluado | Indicador | Meta | Bonificación |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

**5) Garantía de fiel cumplimiento de contrato**

Con la finalidad de garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de contrato, el proveedor adjudicado ha hecho entrega al organismo contratante de una garantía por un monto de _____, correspondiente el _____% del gasto total que irrogará la ejecución de este contrato según la oferta económica realizada por el contratista.

El instrumento individualizado fue extendido a favor del organismo contratante "***Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato derivado de la licitación pública ID _____ para la contratación del servicio de contact center y/o el pago de las obligaciones laborales y sociales del adjudicatario",*** conforme a lo establecido en las bases de licitación, según el siguiente detalle:

| Concepto | Detalle |
|---|---|
| Tipo de instrumento: | |
| Institución emisora: | |
| N° Documento: | |
| Fecha de vencimiento: | |

**6) Equipo de proyecto**

En la tabla a continuación, se detallan los profesionales que integrarán el equipo de proyecto:

| Rol en Equipo de Proyecto | Nombre completo del Profesional propuesto | Años de Experiencia | Formación académica (*) |
|---|---|---|---|
| Jefe de Proyecto | | | |

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

| | | | |
|---|---|---|---|
| Encargado de operación en tiempo real | | | |
| Encargado de capacitación | | | |
| Encargado de calidad | | | |
| *(Agregue tantas líneas como roles adicionales se hayan definido en el Equipo de Gestión. Ver Anexo B, numeral 3.2.1)* | | | |

**7) Datos de los administradores de contrato:**

a) Contacto del Coordinador de contrato del adjudicatario

| | |
|---|---|
| **Nombre completo** | |
| **Rut** | |
| **Dirección** | |
| Teléfono | |
| **Correo electrónico** | |

b) Contacto del Administrador de contrato del organismo contratante

| | |
|---|---|
| **Nombre completo** | |
| **Rut** | |
| **Dirección** | |
| **Teléfono** | |
| **Correo electrónico** | |

**<<REPRESENTANTE LEGAL DEL ADJUDICATARIO>>**
**<<CARGO>>**
**<<RAZÓN SOCIAL ADJUDICATARIO>>**

**<<AUTORIDAD COMPETENTE DEL ORGANISMO CONTRATANTE>>**
**<<CARGO>>**
**<<NOMBRE ORGANISMO CONTRATANTE>>**

TOMADO DE RAZÓN
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090

**2. DÉJASE SIN EFECTO** la Resolución Afecta N°28 de 2025, de este origen.

**Anótese, Comuníquese, Tómese de Razón y Publíquese,**

**VERÓNICA VALLE SARÁH**
**DIRECTORA**
**DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA**

VCP/DVL/CJO/CBV/AVH
Req: 06502
**Distribución:**
- Dirección
- Fiscalía
- División de Compras Públicas

FIRMA ELECTRÓNICA AVANZADA · GOBIERNO DE CHILE

Firmado por:
Verónica Patricia Valle Sarah
Directora
Fecha: 06-10-2025 12:33 CLT
Dirección de Compras y
Contratación Pública

CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA · 26-III-1927 · CHILE

**TOMADO DE RAZÓN**
Fecha: 23/10/2025
CAROLINA BEATRIZ REQUENA DUSCHNER
Contralora General de la República (S)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.7
Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:
https://doc.digital.gob.cl/validador/3GDWXV-090