

LICITACION PÚBLICA WS5110348400
ES-AV-SERVICIO CONTACT CENTER - 2025

Se invita a las empresas interesadas a participar en la siguiente licitación bajo la modalidad "Mixta" por un plazo de 36 meses.

Licitación	Reunión Aclaratoria*	Reunión Aclaratoria Formularios de Licitación	Fecha 1° Ronda Consultas	Fecha 1° Ronda Respuestas	Recepción De Acreditación - Ofertas Y Apertura Técnica
<u>WS5110348400</u> ES - AV - Servicio Contact Center - 2025	14/04/2025 a las 16:00hrs	17/04/2025 a las 11:00hrs	21/04/2025 hasta las 16:00hrs	02/05/2025 desde las 18:00hrs	12/05/2025 a las 16:00hrs

Contacto: Mario Ulloa +569 95813906 mulloa@esval.cl

Nota: El proceso de licitación se llevará a cabo mediante la Plataforma en línea ARIBA, el registro no tiene costo y es realizado por la EMPRESA PRINCIPAL.

Para quienes deseen participar del proceso se dará acceso a ARIBA en el cual se realizarán las actividades indicadas en el cronograma, posterior al registro y habilitación de una cuenta para cada Proponente que adquiera las bases.

ALCANCE DE LA LICITACIÓN: La empresa requiere un conjunto de servicios de atención no presencial, cuya operación se lleve a cabo en sus instalaciones de Santiago y/o la Quinta Región, o fuera de estas mediante la modalidad de teletrabajo. Se requiere, como mínimo, un 70% de teletrabajo y un 30% de presencialidad. Estos servicios deben incluir la provisión de todos los recursos tecnológicos, de telecomunicaciones y de personal necesarios para garantizar la operación de acuerdo con los niveles de servicio y calidad exigidos por la empresa. La plataforma tecnológica sobre la cual deberá operar el servicio será proporcionada por el proveedor para el canal telefónico. En el caso de los canales digitales, la central de despacho será entregada por la empresa, la cual podría ser modificada siempre que mantenga las funcionalidades y compatibilidad con la operación del servicio.

REQUISITOS DE PARTICIPACIÓN: Podrán participar en la presente licitación todas las Personas Jurídicas que hayan adquirido los antecedentes de la misma y que a la fecha de entrega de documentos, cumplan con lo establecido a continuación:

5.1 Experiencia:

Haber realizado uno o más Servicios de Call Center y/o Contact Center de manera continua durante un periodo de a lo menos 24 meses, debiendo encontrarse comprendido dicho periodo entre el 01 de enero del 2015 y la fecha de recepción de los documentos, a una empresa o institución del sector privado y/o público, con una cantidad de llamados gestionados equivalente a 50.000 llamados mensuales.

Se entenderá por Servicio de Contact Center a un centro de múltiples canales de contacto (tales como llamado telefónico, e-mail, sms, twitter, chat y videochat) y como Servicio Call Center, un centro que genera o recibe llamados.

5.2 Situación Financiera:

Situación Financiera: se realizará una Evaluación Financiera, las empresas participantes obtendrán una nota Riesgo Bajo, Medio, Alto, Extremo.

La Empresa Principal se reserva el derecho a no adjudicar a aquellos Proponentes, cuyos antecedentes financieros, a su juicio sean riesgosos para la ejecución del servicio.

Avisos legales

5.3 Seguridad y Salud Ocupacional:

Podrán continuar en el proceso de licitación todas las empresas que se encuentren con una siniestralidad entre 0 y 60, y no presenten fatalidades en los últimos 24 meses.

Para aquellas empresas que no cumplan con la siniestralidad antes mencionada y que tengan contrato vigente con La Empresa Principal durante el proceso de licitación, podrán acreditar con una accidentabilidad menor o igual a 1,42 y una siniestralidad menor o igual a 21,7 en los contratos vigentes con La Empresa Principal en los últimos 12 meses o en el período de duración de dicho contrato (en caso de ser menor a 12 meses).

No podrán participar empresas que hayan tenido o tengan litigios con LA EMPRESA PRINCIPAL y/o tengan o registren incumplimientos contractuales con LA EMPRESA PRINCIPAL, al sólo juicio de esta última. LA EMPRESA PRINCIPAL se reserva el derecho a no calificar a aquellos proponentes que registren infracciones al cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales.

ADQUISICIÓN DE BASES: Desde el 08 de abril de 2025 hasta las 12:00 hrs del 09 de mayo de 2025.

Para obtener las bases de licitación deberá solicitarlas al correo backoffice.esval@supplynet.cl con copia a mulloa@esval.cl indicando los siguientes datos:

- Código WS y Nombre de la licitación
- Razón Social
- RUT Empresa
- Nombre de contacto - Teléfono
- Correo electrónico
- Dirección

Nota: las empresas recibirán un correo desde Ariba con las instrucciones a seguir.

PRECIO DE LAS BASES: \$ 0 (sin costo)

Para más información: comunicarse al correo del especialista a cargo mulloa@esval.cl
(cel: +569 95813906) con copia a backoffice.esval@supplynet.cl



Fecha Publicación: Miércoles 16 de Abril, 2025

Enlace permanente: <https://legales.cooperativa.cl/?p=222311>