MUNICIPALIDAD DE
ALTO HOSPICIO
Multicultural

REPÚBLICA DE CHILE
MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO

Alto Hospicio, 19 de febrero de 2024.-
DECRETO ALC. N°1.506/2024.-

VISTOS: La Constitución Política de la República; Ley Nº19.943 que crea la Comuna de Alto Hospicio; Decreto Alcaldicio N°2.494/21 de fecha 29 de junio de 2021, mediante el cual se nombra a don Patricio Elías Ferreira Rivera como Alcalde de la Comuna de Alto Hospicio; Ley 19.886, de contratos administrativos de suministro y prestación de servicios; Artículo **10, N° 7, letra j),** del reglamento de la Ley N°19.886 de Compras Públicas; que autorizan el trato directo cuando el Cuándo el costo de la licitación, desde el punto de vista financiero o de gestión de personas, resulta desproporcionado en relación al monto de la contratación y ésta no supera las 100 Unidades Tributarias Mensuales; Decreto Alcaldicio Nº1.594/2023, de fecha 10 de marzo de 2023, que aprueba el Manual Municipal de Compras y Contrataciones Públicas de la Municipalidad de Alto Hospicio ; Memorándum N°640/2024, de fecha 24 de enero de 2024, de Servicios Traspasados con V°B° del Alcalde para contratar directamente los **Servicios al Cliente para agentes Call Center**; y Certificado de Disponibilidad Presupuestaria.

CONSIDERANDO:

Primero: Que, los CESFAM y CECOSF son los principales centros de salud de la comuna, en cuanto realiza prevención, curación, tratamientos, cuidado domiciliarios y rehabilitación de la salud, de forma ambulatoria, por lo que existe un gran porcentaje de las y los usuarios que dependen del funcionamiento de este para poder acceder a la salud.

Segundo: Que, en el mes de octubre de 2023, el Departamento de Salud realizo una capacitación a funcionarios en esta materia, obteniendo buenos resultados y compromiso por parte de esta, mostrando habilidades de comunicación y manejo de conflictos, no obstante, la alta congestión en las llamadas y la evolución y cambios constantes en los servicios de atención en los usuarios, hacen necesarios las capacitaciones continuas, para mantener el alto nivel de competencia y calidad del servicio al cliente, como parte del crecimiento profesional y el éxito a largo plazo de los centros de salud de la comuna, tanto para funcionarios nuevos o antiguos.

Tercero: Que, en el mes de diciembre de 2023 se aprueba la contratación del Sistema automatizado de atención telefónica, canal de agendamiento Web y sistema de recordatorio automático de citas agendadas vía mensajería, "Hora Fácil", para la Red de Atención Municipal, el cual comprende mejoras como: agendamiento a través de línea telefónica automatizada, agendamiento vía web, notificación y recordatorio de horas a través de mensajes de texto, entre otros.

Cuarto: Que, en el marco del optimo y eficiente funcionamiento de la atención a los usuarios, se requiere concretar los servicios de capacitación de los funcionarios a cargo del agendamiento de horas, el cual permitirá que ellos adquieran las herramientas necesarias para dar una atención satisfactoriamente de todas las necesidades que requieren los usuarios en cuanto a las agendas de horas clínicas en la Red de Atención Primaria de Salud.

Quinto: Que, debido a lo expresado anteriormente es indispensable adquirir los servicios de capacitación para agentes Call Center cuyo objetivo es preparar a los funcionarios, para lograr una atención de usuarios eficiente y de calidad.

Sexto: Que, el proveedor Capacitaciones Raíz LTDA. Da plena respuesta a las necesidades administrativas y técnica, entregando su cotización acorde al valor del mercado.

MUNICIPALIDAD DE
ALTO HOSPICIO
Multicultural

Séptimo: Que, revisado el catálogo electrónico de Convenio Marco de la plataforma www.mercadopublico.cl los servicios no se encuentran disponibles, razón por la cual se solicita cotización, obteniendo los siguientes resultados:

EASYLIT CAPACITACIONES	CAPACITACIÓN PARA LA INGENIERÍA Y LA MINERÍA SPAS	CAPACITACIONES RAIZ LTDA.
Cumple todos los aspectos técnicos solicitados	Cumple todos los aspectos técnicos solicitados	Cumple todos los aspectos técnicos solicitados
Monto bruto oferta: $ 6.460.000.	**Monto bruto oferta: $ 2.250.000** (35 participante y alumnos becados, en total 40 personas)	**Monto bruto oferta: $ 1.880.000**

Octavo: Que, el proveedor Capacitaciones Raíz LTDA. Da plena respuesta a las necesidades administrativas y técnica, entregando su cotización acorde al valor del mercado.

Noveno: • Que, en función de todo lo expuesto anteriormente y en consideración de la necesidad de poder contratar los servicios de capacitación, se solicita lo siguiente:

B. CARACTERISTICAS Y CONDICIONES DEL REQUERIMIENTO

DETALLE
Servicio de Capacitación para agentes de Call Center, de acuerdo a lo siguiente: ➢ **Modalidad:** • Presencial: cuyo desarrollo de capacitación se realizará en un espacio dispuestos para 40 o más participantes • Sincrónica: Clase vía zoom y uso de plataforma Moodle (sala de clases y autoaprendizaje virtual), cuyo sistema se desarrollará en la siguiente fase: 1) 3 sesiones de 2 horas vía zoom al cual deben presentarse al 100% de las actividades. 2) 10 horas de consumo de recursos a través de la plataforma Moodle (sala de clases de autoaprendizaje virtual), la cual deben ser efectivas y lograr el 80% como mínimo del consumo de recurso. • Asincrónica: Ingreso a plataforma Moodle (sala de clase de autoaprendizaje virtual) días y horas a considerar según requerimiento del cliente, cuyo plan está diseñado para desarrollar las competencias a través de lectura, foros, videos y actividades evaluadas ➢ **Tiempo de Duración** 16 horas cronológicas 2 semanas de duración 2 jornadas presenciales por cada 40 personas de 16 horas Al finalizar la capacitación el proveedor deberá disponer de una evaluación con certificados que deberán ser entregados en un plazo máximo de 5 días hábiles luego del término de la capacitación, con nota final y la cantidad de horas que tuvo la capacitación, indicando el nombre completo del participante. ➢ **Cantidad de participantes** 40 participantes ➢ **Contenido de capacitación**

MUNICIPALIDAD DE
ALTO HOSPICIO
Multicultural

1. Aplicar elementos y características del lenguaje en los procesos comunicacionales del servicio de atención al cliente de acuerdo al giro y normativa de la empresa.

- Identificar los componentes de un proceso de comunicación, distinguiendo sus niveles en la interacción establecida con sus pares, subalternos y jefaturas.
- Identificar factores personales que favorecen una comunicación eficiente.
- Corregir vicios idiomáticos frecuentes, utilizando la forma correcta el lenguaje tanto en acciones formales como informales.
- Utilizar la acogida (dinámica de la voz) adecuada para transmitir el mensaje a su interlocutora, dando énfasis al contexto telefónico.

2. Atender los requerimientos de los clientes en plataformas telefónicas de acuerdo con el protocolo de atención y procedimientos establecidos.

- Demuestra motivación personal por conseguir las metas establecidas por su propio accionar.
- Utilizar técnicas de atención efectiva para pacientes, utilizando las etiquetas y normativas de comunicación establecidas por el servicio.
- Utiliza las técnicas de atención al cliente en los procesos de atención a usuarios utilizando un discurso coherente y amigable a los pacientes.

MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO
DIRECCIÓN DE CONTROL

3. Resolver situaciones complejas en el servicio de atención de cliente en plataformas telefónicas de acuerdo con protocolos de atención y requerimiento de la empresa.

- Escuchar atentamente las quejas y/o incidencias del cliente o pacientes, con actitud positiva.
- Aceptar las responsabilidades que correspondan en relación a las quejas y/o incidencias del cliente
- Dar solución integral al reclamo del cliente, apegándose a las políticas internas de la organización a la que representa.
- Escalar oportunamente a sus superiores siguiendo los conductos regulares establecidos, cuando esto fuera de su alcance la solución al problema.
- Aplicar técnicas de manejo de conflicto con los pacientes mostrando empatía a través dl lenguaje verbal y no verbal durante la llamada.
- Controlar sus emociones ante las circunstancias del contacto, brindando siempre una actitud de respeto, tolerancia, tino, tacto ante las diversas informaciones que se le debe brindar a los pacientes, cuidando la susceptibilidad y reacción de los usuarios
- Manejo coherente de las contestas y finalizaciones de las llamadas, aplicando las normativas establecidas en el servicio.

4. Actividad Online de Capacitación

- Servicios al Cliente, calidad en la entrega de los servicios, foco los clientes: esencia del servicio.
- Momentos de la verdad.
- Rol empresarial en el servicio al cliente.
- Tendencia en técnicas del servicio.

MUNICIPALIDAD DE
ALTO HOSPICIO
Multicultural

- Perfil de tipo al cliente.
- Factores que influyen en una buena atención al cliente.
- Elementos básicos para entregar una atención de calidad.
- Tipos de comunicaciones con los clientes.
- Servicios post venta gestión y resolución de reclamos y conflictos.
- Desarrollo de competencia profesional.
- Desarrollo de habilidades sociales.
- Comunicación efectiva.

DECRETO:

1.- Determínese como una situación de excepción y debidamente calificada, la contratación por **trato directo**, en conformidad a lo dispuesto en el Artículo **10, N° 7, letra j), del Reglamento de la Ley N° 19.886 de Compras Públicas; con** el proveedor **CAPACITACIONES RAÍZ LTDA, RUT. 77.111.541-1,** representada por doña **Nancy Jacqueline Iturriaga Cárcamo** , registrando domicilio en , comuna y ciudad de Iquique, Región de Tarapacá, para los servicios de capacitación **"Servicios al Cliente para Agentes Call Center"**, en consideración con la cotización y demás antecedentes. Según las condiciones establecidas en los **Requerimientos** de la contratación, los cuales forman parte integra del presente Decreto Alcaldicio, para todos los efectos legales.

2.- Contrátese por trato directo, en los términos referidos en el numeral anterior, con el proveedor **CAPACITACIONES RAÍZ LTDA**, RUT. **77.111.541-1**, representada por doña **Nancy Jacqueline Iturriaga Cárcamo**, RUT. **11.045.577-1,** ya individualizado. De acuerdo a las siguientes especificaciones que a continuación se detallan:

DETALLE	VALOR NETO
Servicio al Cliente para Agentes Call Center, de acuerdo a lo siguiente: ➢ **Modalidad:** • Presencial • Sincrónica • Asincrónica ➢ **Tiempo de Duración** 16 horas cronológicas 2 semanas de duración 2 jornadas presenciales por cada 40 personas de 16 horas ➢ **Cantidad de participantes** 40 participantes	$ 1.880.000
VALOR BRUTO TOTAL	**$ 1.880.000**

3.- El monto de los servicios asciende a la suma de $ 1.880.000 (un millón ochocientos ochenta mil pesos) todos los impuestos incluidos.

4.- En el momento en que el proveedor cotiza estos bienes y/o servicios, acepta todas las condiciones contractuales (plazo de entrega, valorización, clausulas complementarias, entre otras) dispuestas en los

presentes requerimientos.

5.- La Unidad Técnica será la encargada de certificar la conformidad de la recepción de los bienes y/o servicios, de acuerdo a lo ofertado por el adjudicatario.

6.- No podrán celebrar contratos administrativos con la Municipalidad de Alto Hospicio los proveedores contratados, que se encuentren afectos a alguna causal de prohibición señalada en el inciso 6° del Artículo 4° de la Ley 19.886, Artículos 8° y 10° de la Ley 20.393, sobre responsabilidad penal de personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho y quienes dentro de los dos año anteriores al momento de la presentación de la oferta hayan sido condenados por delitos concursables establecidos en el Código Penal y descritos en el Artículo 4°, inciso segundo de la Ley 19.886, modificados por la Ley 20.720.

7.- En consideración con la naturaleza de la contratación indicada, se exime de la presentación de garantía a la empresa señalada, de acuerdo con las disposiciones señaladas en el Artículo 68 del Reglamento de Compras Públicas y en razón que no es posible ponderar ni determinar la existencia de un alto riesgo respecto de la contratación, esto en función del monto, los servicios y los plazos indicados, de acuerdo a lo solicitado mediante memorándum.

8.- En consideración con lo dispuesto en el Art. 63 del Reglamento de Compras Públicas, se solicita, respecto a la formalización de la contratación en cuestión, ésta sea a través de la emisión de la Orden de Compra y la aceptación de la misma por parte del proveedor en consideración que los bienes a contratar son estándar de simple y objetiva especificación.

9.- El proveedor podrá ser sancionado con el pago de multas, por atraso en la entrega de los productos o prestación de los servicios y cuando esta no cumpla con sus obligaciones contractuales dentro de los plazos estipulados y en las condiciones acordadas.

La multa será de 1 UF, por cada día corrido de atraso, de acuerdo al día acordado de publicación, equivalente en moneda nacional según el valor de la U.F. al día de pago, el tope máximo que podrán alcanzar las multas, corresponderá al 30% del valor contratado. En base a los días previamente autorizados por la Unidad Técnica.

Corresponderá la aplicación de una multa de 2 UF, por evento asociado a errores en el contenido de la publicación, en virtud del contenido previamente autorizado por la Unidad Técnica.
La aplicación de Multa significará retener el o los pagos pendientes al proveedor, hasta la cancelación de la multa mediante el respectivo vale vista.

No procederá la aplicación de multa si el incumplimiento se debe acaso fortuito, fuerza mayor u otro motivo no imputable al proveedor. El caso fortuito o de fuerza mayor será calificado como tal por las Unidades Técnicas, en base al estudio de los antecedentes con los cuales el proveedor acredite el hecho que le impide cumplir con sus obligaciones y éste sea aprobado formal y fundadamente por el Sr. alcalde, cuando corresponda.

El procedimiento para la aplicación, interposición de recursos y cobro de las multas, además de las circunstancias que dan lugar al término anticipado, se encuentran detallados en los respectivos requerimientos, los cuales se entienden formar parte del presente Decreto para todos los efectos legales.

10.- Se designa como unidad técnica al Departamento de Salud, Servicios Traspasados de la Municipalidad de Alto Hospicio.

11.- La cancelación del monto contratado se efectuará en un plazo máximo de treinta (30) días corridos, contados desde la fecha de recepción conforme de la correspondiente factura, la cual deberá ser extendida a nombre de la Municipalidad de Alto Hospicio, Rut 69.265.100-6 una vez entregada la totalidad de los bienes, la recepción conforme por parte de la Unidad Técnica de los bienes contratados,

y cumplidos todos los requisitos necesarios establecidos en los requerimientos dispuestos en la presente contratación.

El pago del monto contratado se efectuará por la Municipalidad de Alto Hospicio, y deberán contener los siguientes antecedentes:

a) Factura a nombre de la Municipalidad de Alto Hospicio, RUT: 69.265.100-6, con domicilio en Avda. Ramón Pérez Opazo N° 3125, Alto Hospicio.

b) La Orden de Compra de mercado público correspondiente, aceptada por parte del proponente.

c) Recepción Técnica conforme por parte de la Unidad Técnica, del servicio recibido.

d) Acta de participantes de la capacitación debidamente firmada por la Unidad Técnica.

e) Certificado, Diplomas o documento que acredite la participación en la capacitación.

f) Comprobante de Pago de Multas si las hubiere.

12.- Impútese los gastos asociados de los servicios a la siguiente cuenta de imputación o alguna otra que se indique en la respectiva Orden de Compra:

Descripción Servicio al Cliente para Agentes Call Center:	Cuenta de Imputación	Monto
CESFAM DR. PEDRO PULGAR	215.22.11.002.002.001	$470.000
CESFAM DR. YANDRY AÑAZCO M.	215.22.11.002.002.007	$470.000
CESFAM DR. HECTOR REYNO G.	215.22.11.002.002.011	$470.000
CECOSF EL BORO	215.22.11.002.002.003	$235.000
CECOSF LA TORTUGA	215.22.11.002.002.006	$188.000
CENTRO COMUNITARIO DE REHABILITACIÓN	215.22.11.002.002.005	$47.000

13- Publíquese el presente Decreto en el Portal electrónico de Compras y Contrataciones Públicas Mercadopublico, por el Encargado Municipal del Portal, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Artículo 57 letra d) N°4 del Reglamento de la Ley Nº 19.886.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE, Y ARCHÍVESE.

Fdos. Don Patricio Elías Ferreira Rivera, Alcaldesa de la Comuna de Alto Hospicio; autoriza don José Jesús Valenzuela Díaz, Secretario Municipal. Lo que transcribo a Ud., para su conocimiento y demás fines a que haya lugar. Doy fe.-

MUNICIPALIDAD DE ALTO HOSPICIO
SECRETARIO MUNICIPAL

JOSÉ JESÚS VALENZUELA DÍAZ
SECRETARIO MUNICIPAL

ACC/ncd
Distribución:
- Servicios Traspasados
- Adm. y Finanzas.
- Abastecimiento
- Dir. Control
- Encargado Portal.