

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIO
CENTRO DE CONTACTO

FONDO NACIONAL DE SALUD

Y

EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A.
ENTEL CHILE S.A.

Contrato de Prestación de Servicios

Centro de Contacto

En Santiago, a 14 de mayo, de 2002; entre el FONDO NACIONAL DE SALUD, persona jurídica de Derecho Público, creado por Decreto Ley N° 2763 de 1979, representado legalmente por su Director, don ALVARO ERAZO LATORRE, chileno, casado, médico cirujano, cédula nacional de identidad N° 7.046.842-5, ambos, con domicilio en esta ciudad, calle Monjitas N° 665, en adelante "FONASA"; y la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., en adelante "ENTEL" sociedad anónima del giro de su denominación y constituida en la República de Chile, RUT N° 92.580.000-7, domiciliada en Avda. Andrés Bello 2687 piso 14, Las Condes, Santiago, representada por don MARIO BADILLA IGUALT, chileno, ingeniero, cédula nacional de identidad N° 6.626.301-0 del mismo domicilio, vienen en celebrar el siguiente contrato de prestación de servicios:

PREÁMBULO

ENTEL declara ser una empresa que posee el know how y una gran experiencia en la concepción, desarrollo e implementación de proyectos de Centro de Contactos o Call Center, así como su posterior operación y funcionamiento, de modo de garantizar a FONASA la prestación de un servicio eficiente, oportuno y continuado, con los más altos estándares de calidad, utilizando los mejores elementos tecnológicos que existen en el mercado para la satisfacción de las necesidades de FONASA.

ENTEL declara, asimismo, que debido a su giro de negocios tiene una vasta y exitosa experiencia en la administración de Centros de Contacto de gran envergadura para prestar servicios masivos de atención telefónica de clientes, telemarketing, cobranzas telefónicas, mesas de ayuda, etc., a lo largo de todo el país y en la administración de plataformas con cientos de posiciones y agentes telefónicos.

Lo anteriormente expuesto, permite a ENTEL asegurar a FONASA que posee la capacidad para ofrecer responsablemente un servicio oportuno y de buena calidad, así como una solución adaptable, escalable y la infraestructura necesaria para atender las llamadas bajo los estándares de servicio establecidos.

ENTEL deja constancia que es una empresa seria y que posee la solvencia financiera que respalda su liderazgo tecnológico, que permite ofrecer a FONASA una continua renovación tecnológica de sus sistemas internos de hardware y software y una solución moderna, escalable y flexible.

FONASA es el organismo público encargado del financiamiento del Sistema Nacional de Servicios de Salud (SNSS), y de la administración y financiamiento de la Modalidad de Libre Elección.



FONASA requiere de la implantación de una solución de servicios orientada a proveer una plataforma de Centros de Contactos a través de Outsourcing, que permita una efectiva y oportuna atención a los requerimientos realizados por sus clientes a través de la recepción de las consultas (operadoras) y aplicaciones en línea (IVR).

Además de lo expuesto, las partes están de acuerdo en que para todos los efectos del presente contrato, ENTEL tendrá la calidad de experto. De ello se deduce, principalmente, que la responsabilidad por la concepción, desarrollo e implementación del Centro de Contacto para FONASA, así como su posterior operación y funcionamiento y la prestación de los servicios objeto del presente contrato y todas las definiciones o antecedentes que se requieran para su prestación exitosa, recaerán exclusivamente en ENTEL, en tanto que FONASA, en su calidad de profano, es decir, debido a que carece de conocimientos y autoridad en esta materia, sólo definirá los indicadores de gestión propios de su rubro y procedimientos de atención que desea alcanzar y entregará la información o antecedentes que para la ejecución exitosa del presente contrato le sean solicitados por escrito por ENTEL.

En consecuencia, el rol de ENTEL (experto) será esencialmente activo y el de FONASA pasivo.

Finalmente, según se consignó en las bases administrativas de la licitación pública "Proyecto Centro de Contacto FONASA", ENTEL es considerado un socio estratégico de FONASA, proponente activo de nuevos servicios, mejoras y automatizaciones de consultas, así como acciones de outbound, asegurando un crecimiento organizado con proyección.

Sobre la base de las consideraciones expuestas, las partes acuerdan lo siguiente:



INDICE

	Página
<i>Cláusula Primero: Definiciones</i>	7
<i>Cláusula Segundo: Atributos de Calidad de Servicio definidos por "FONASA"</i>	13
<i>Cláusula Tercero: Objeto</i>	13
<i>Cláusula Cuarto: Principales Obligaciones de ENTEL</i>	15
<i>Cláusula Quinto: Descripción de los Servicios Contratados</i>	16
<i>Cláusula Sexto: Licenciamiento</i>	16
<i>Cláusula Séptimo: Capacitación</i>	17
<i>Cláusula Octavo: Marcha Blanca</i>	18
<i>Cláusula Noveno: Administradores y Coordinadores del Contrato</i>	19
<i>Cláusula Décimo: Comunicaciones</i>	19
<i>Cláusula Undécimo: Funcionamiento del Centro de Contactos</i>	20
<i>Cláusula Duodécimo: Horarios de Atención Centro de Contactos</i>	20
<i>Cláusula Decimotercero: Garantía de Fiel Cumplimiento</i>	21
<i>Cláusula Decimocuarto: Multas</i>	24
<i>Cláusula Decimoquinto: Precio de los Servicios</i>	27
<i>Cláusula Decimosexto: Forma de Pago</i>	28
<i>Cláusula Decimoséptimo: Visitas a las Instalaciones de ENTEL</i>	28
<i>Cláusula Decimooctavo: Herramientas de Gestión para los Profesionales de FONASA y Terceros</i>	29
<i>Cláusula Decimonoveno: Personal</i>	30
<i>Cláusula Vigésimo: Cesión de Contrato y Derechos</i>	30
<i>Cláusula Vigésimo primero: Vigencia</i>	31
<i>Cláusula Vigésimo segundo: Fuerza Mayor</i>	32
<i>Cláusula Vigésimo tercero: Principales obligaciones por término de contrato</i>	32
<i>Cláusula Vigésimo cuarto: Separación de cargo</i>	32
<i>Cláusula Vigésimo quinto: Domicilio</i>	32
<i>Cláusula Vigésimo sexto: Confidencialidad</i>	34
<i>Cláusula Vigésimo séptimo: Propiedad Intelectual</i>	34
<i>Cláusula Vigésimo octavo: Varios</i>	34



<i>Cláusula Vigésimo noveno: Escalabilidad de Recepción de Llamadas</i>	35
<i>Cláusula Trigésimo: Condiciones para Cambios en el Servicio</i>	35
<i>Cláusula Trigésimo primero: Copias del Contrato</i>	35
<i>Cláusula Trigésimo segundo: Personerías</i>	36

ANEXOS

- ANEXO 1 DOCUMENTO CARACTERIZACIÓN DE CONTACTOS
- ANEXO 2 FUNCIONES DE LOS EJECUTIVOS Y SUPERVISORES CERTIFICADOS
- ANEXO 3 CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA PBX
- ANEXO 4 CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL IVR
- ANEXO 5 CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL CTI
- ANEXO 6 CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL CRM
- ANEXO 7 CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL VISUALIZADOR REMOTO
- ANEXO 8 CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL DATA MART
- ANEXO 9 CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA HERRAMIENTA DE APOYO (BANNER)
- ANEXO 10 CARTA GANTT
- ANEXO 11 PAUTA DE EVALUACIÓN CONTROL DE CALIDAD
- ANEXO 12 TRANSACCIÓN VÁLIDA
- ANEXO 13 PAUTA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO



ANEXO 14 REPORTES

ANEXO 15 CAPACITACION

ANEXO 16 ESTADO DE PAGO

ANEXO 17 CARACTERÍSTICAS Y PERFIL DEL TEAM

ANEXO 18 BENEFICIOS ADICIONALES DEL CONTRATO DE
EJECUCIÓN DEL PROYECTO CENTRO DE CONTACTO
FONASA, "TELEFONÍA MÓVIL"



Cláusula Primero: Definiciones

Para los efectos de este contrato, se entiende por:

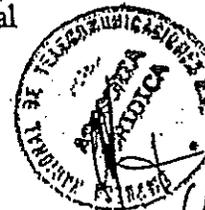
1. "Usuario": toda persona que interactúe con el Centro de Contacto FONASA, sean o no beneficiarias.
2. "Centro de Contacto": Es un punto de interacción donde los usuarios son atendidos a través del teléfono, por el IVR y por los Ejecutivos Certificados.
3. "Ejecutivo Certificado": personal dependiente de "ENTEL", certificado por FONASA, de acuerdo a los estipulado en la cláusula Séptima Capacitación. Son los encargados de prestar los servicios descritos en la Cláusula Quinta Descripción de los Servicios Contratados.
4. "Supervisor Certificado": personal dependiente de "ENTEL", certificado por FONASA, encargado de controlar, monitorear, evaluar y corregir, los procedimientos, calidad del contacto y desempeño de los ejecutivos certificados, así como la prestación del servicio en general. El detalle de sus funciones se contiene en Anexo 2.
5. "Instructor Certificado": corresponde a un dependiente calificado de ENTEL o de un Tercero con un grado de conocimiento formal sobre una plataforma o software en particular.
6. "Profesional(es) de FONASA": toda persona dependiente de FONASA o de sus Direcciones Regionales o bien aquellos terceros a los que encargue el control o evaluación de la prestación de los servicios objeto de este contrato.
7. "PBX": Private Branch Exchange, es la central telefónica propiedad de ENTEL, encargada de recibir las llamadas de los usuarios del Centro de Contactos de "FONASA" en forma automática y cuyas especificaciones técnicas se detallan en el Anexo 3.
8. "IVR": Interactive Voice Response, corresponde al equipamiento de ENTEL con el cual, se entrega información de las consultas y/o requerimientos de los usuarios de "FONASA" en forma automatizada, tanto a nivel de mensajes de audio pregrabados, como entregando información proveniente de datos residentes en los sistema de FONASA mediante la vocalización de los mismos, o transfiriendo la consulta a un ejecutivo certificado. Las especificaciones técnicas de este IVR se detallan en el Anexo 4.
9. "CTI": Computer Telephony Integrator, Sistema de propiedad de ENTEL encargado de traspasar la llamada (voz) y los datos de la llamada al frontal de atención del Ejecutivo y al CRM para su registro y cuyas especificaciones técnicas se detallan en el Anexo 5.
10. "CRM": Customer Relationship Management, Sistema Frontal de Atención de Usuarios, de propiedad de ENTEL, que será utilizado por los ejecutivos certificados para la consulta y registro de información asociada a cada llamada atendida y cuyas especificaciones técnicas se detallan en el Anexo 6
11. "ACD": Automatic Call distribution, software propio de la PBX que permite la distribución automática de llamadas sobre bases de criterios programables.



12. "Call Blending": capacidad de la PBX en conjunto con el CTI y el CRM de mezclar distintos tipos de interacción inbound y outbound para equilibrar o priorizar cargas de trabajo según corresponda.
13. "Skill Routing": Capacidad del Software del CTI para asignar una interacción sobre la base a parámetros variables, tales como, las características del perfil de los ejecutivos certificados, cantidad de contactos, tipo de usuario, tipo de contacto, etc.
14. "Sistema de Grabación": Conjunto de componentes que permite grabar en forma paramétrica y de conformidad a los criterios que se definan todas las transacciones audibles realizadas en el Centro de Contacto de FONASA. Igualmente permite su recuperación y consulta en forma paramétrica, entre otros objetivos, a fin de evaluar la calidad del servicio entregado al usuario, mediante la reproducción de la transacción, con una calidad similar a la de la transacción original.
15. "Discador Predictivo": Componente de Software del CTI que permite, a partir de una base de datos preestablecida, generar acciones de outbound automáticas, simultaneas en base a un algoritmo estadístico que maximiza el número de contactos efectivos. Su verificación debe efectuarse estadísticamente e informarse mensualmente al Coordinador de Contrato de Fonasa.
16. "Contacto Efectivo": significa que el Centro de Contacto logró efectuar comunicación con el usuario.
17. "Contacto Efectivo Util": significa que el Centro de Contacto logró establecer comunicación con el interlocutor válido definido por FONASA para esa comunicación.
18. "Contacto": operación que realiza el usuario hacia el Centro de Contacto de FONASA y que puede ser del tipo: consulta, reclamo, solicitud, denuncia, felicitación y sugerencia.
19. "Scripts": Es la información de apoyo para los ejecutivos certificados que sirve para la entrega de la orientación e información oportuna y fidedigna de FONASA a los usuarios y se encuentra contenida en las bases de conocimiento del CRM de ENTEL.
20. "Base de Conocimiento": Corresponde a una base electrónica de información donde se tipifican e ingresan tanto las consultas frecuentes como las respuestas tipos a ellas. Corresponde a la información recopilada del CRM.
21. "Escalamiento": es la capacidad del Centro de Contacto de informar a FONASA respecto a las clasificaciones de contactos, en el formato que FONASA defina, utilizando para esto las herramientas de workflow del CRM.
22. "Puesta en Marcha": Período que se inicia a partir de la firma del contrato y finaliza al inicio de la Marcha Blanca. Contempla la realización de todas las actividades necesarias para la puesta en operación del Centro de Contacto, tanto desde el punto de vista de recursos y su preparación, como en lo referente a procedimientos, reportes e infraestructura.
23. "Marcha Blanca": Período de operación del servicio cuya duración será de 3 meses y que tiene como objetivo validar la efectividad y eficiencia de



- plataforma del Centro de Contacto de FONASA tanto a nivel tecnológico como de recursos humanos.
24. "Operación Regular": Período de Operación del servicio que comienza al término de la marcha blanca.
 25. "Team": conjunto de ejecutivos certificados y supervisores certificados dependientes de ENTEL, necesarios para la efectiva, oportuna, eficiente y óptima operación del Centro de Contacto de FONASA y la prestación del servicio respectivo.
 26. "Visualizador Remoto": conjunto de herramientas de Software y habilitadores de hardware necesarios, instalados en las dependencias que FONASA defina, provisto y mantenido por ENTEL, de acuerdo a las características técnicas que se especifican en el Anexo 7.
 27. "Data Mart": Es un software repositorio de datos que recolecta la información desde los sistemas operacionales (PBX, IVR, CTI, CRM) y otras fuentes, diseñado por ENTEL. Sus características técnicas se especifican en el Anexo 8.
 28. "Herramienta de Apoyo (Banner)": Software que permite a usuarios definidos por el Coordinador de Contrato de FONASA, enviar mensajes en línea a los ejecutivos certificados del Centro de Contacto FONASA. Sus características técnicas se especifican en el Anexo 9.
 29. "Carta Gantt": Plan de trabajo a cumplir por ENTEL y FONASA donde se estipulan hitos de control y fechas para su entrega en óptima operación y que se detallan en el Anexo 10.
 30. "Hito de Control": Corresponde a la verificación empírica efectuada por FONASA del cumplimiento, por parte de ENTEL, de una tarea, objetivo o resultado específico en el desarrollo del proyecto Centro de Contacto de FONASA. Del Hito de Control se dejará constancia por escrito firmado por los Coordinadores de Contrato de las partes.
 31. "Minuta de Reunión": Documento que contiene los aspectos principales y acuerdos tratados en cada reunión, que será enviado vía correo electrónico u otro medio por el Administrador de Contrato ENTEL.
 32. "Bitácora de Proyecto": Corresponde a un registro escrito de todos los eventos y actividades ocurridas durante la marcha blanca y operación regular del servicio, donde se debe documentar además de las minutas, todo otro suceso relevante para el Centro de Contacto de FONASA.
 33. "Pauta de Control de Calidad": Corresponde a un formato escrito utilizado por Entel con una escala de puntuación de conformidad a parámetros de control y calificación cuantitativa y cualitativa, que se aplicará a cada uno de los ejecutivos y supervisores certificados que participen en la prestación del servicio del Centro de Contacto de FONASA.
 34. "Demanda Real": Corresponde a la totalidad de llamadas registradas al número del Centro de Contacto de FONASA a través de la red telefónica pública conmutada.
 35. "Llamada Recepcionada o Recibida": Todas las llamadas ingresadas al sistema PBX y contabilizadas por éste.



36. "Llamada Atendida": Toda llamada recepcionada que recibe una respuesta audible del árbol de opciones del IVR definido por FONASA para prestar el servicio de Centro de Contacto.
37. "Llamada Traspasada Ejecutivo": Toda llamada derivada desde el IVR a un ejecutivo certificado.
38. "Llamada Atendida Ejecutivo": Toda llamada atendida y traspasada a un ejecutivo certificado, y contestada por éste.
39. "Llamada Perdida": Corresponde a las llamadas que no son atendidas ni por el IVR ni por los Ejecutivos Certificados.
40. "Llamada Perdida Ejecutivo": corresponde a las llamadas atendidas y traspasada a Ejecutivo Certificado o bien éstas se han verificado automáticamente por el IVR y, sin embargo, no son efectivamente transferidas, por no haber ejecutivos certificados disponibles o por cualquier otra causa.
41. "Nivel de Atención": Corresponde al cuociente entre las "Llamadas atendidas" y las "llamadas recepcionadas".
42. "Nivel de Servicio": Es el porcentaje resultante de dividir el número de llamadas atendidas antes de un determinado tiempo entre el total de llamadas atendidas.
43. "Nivel de Atención IVR": Corresponde al cuociente entre las "Llamadas atendidas IVR" y las "llamadas recepcionadas IVR". Para efectos del cálculo del nivel de atención mensual, corresponde al número de llamadas atendidas en cada hora sobre el menor valor resultante entre las llamadas recepcionadas y las llamadas dadas por el patrón.
44. "Nivel de Atención Ejecutivo": Corresponde al cuociente entre las "Llamada Atendida Ejecutivo" y las "llamadas traspasadas a ejecutivo". Para efectos del cálculo del nivel de atención mensual, corresponde al número de llamadas atendidas en cada hora sobre el menor valor resultante entre las llamadas traspasadas a ejecutivo y las llamadas dadas por el patrón.
45. "Nivel de Servicio IVR": Corresponde al cuociente entre las "Llamadas atendidas IVR" antes de un tiempo determinado y el total de llamadas atendidas IVR.
46. "Nivel de Servicio Ejecutivo": Corresponde al cuociente entre las "Llamadas atendidas Ejecutivo" antes de un tiempo determinado y el total de llamadas atendidas Ejecutivo.
47. "Interacción": Cualquier tipo de contacto de un usuario con el Centro de Contacto de FONASA, por cualquier medio de comunicación como por ejemplo: teléfono, fax, web.
48. "Transacción Válida": Contacto completamente clasificado de acuerdo a procedimiento de atención descrito en el anexo 12 y registrado en el Centro de Contacto de FONASA, conteniendo, en todo caso, el campo primario.
49. "Campo Primario": Identificador obligatorio, único por usuario, en este caso RUT, asociado a cada contacto que se registra en el Centro de Contacto de FONASA.



27

50. "Campos Complementarios": Corresponde en primera instancia a los nombres y apellidos completos del usuario, que permite al ejecutivo certificado consultar en la base de beneficiarios y rescatar su campo primario asociado. En caso de existir coincidencia de nombres y apellidos, el segundo campo complementario que será solicitado es la fecha de nacimiento del usuario (día, mes, año). Finalmente si persiste la coincidencia, se consultará por el lugar de nacimiento del usuario.
51. "Tiempo Promedio de Atención IVR": Corresponde al total de tiempo promedio transcurrido desde el ingreso del contacto a la PBX hasta que éste es atendido por alguna opción del árbol del IVR.
52. "Tiempo Promedio de Atención Ejecutivo": Corresponde al total de tiempo promedio transcurrido desde que el IVR hace la transferencia hasta que el contacto es atendido por algún ejecutivo certificado.
53. "Tiempo Promedio de Espera": Corresponde al tiempo promedio de los contactos que no obstante estar siendo atendidos por un ejecutivo certificado, son mantenidos en "espera" vía activación de una función de la consola o del teléfono por cualquier motivo, a arbitrio del ejecutivo certificado.
54. "Tiempo Promedio de Conversación": Corresponde al tiempo promedio contado desde el inicio de la comunicación verbal entre el usuario y el ejecutivo certificado hasta su término.
55. "Tiempo Promedio de Consulta": Corresponde al tiempo promedio contado desde que el ejecutivo certificado se comunica con otro anexo del Team, manteniendo al usuario en espera.
56. "Tiempo Promedio de Abandono PBX": Corresponde al tiempo promedio de los contactos terminados por el usuario antes de ser atendido por el IVR.
57. "Tiempo Promedio de Abandono IVR": Corresponde al tiempo promedio de los contactos terminados por el usuario después de ser atendido por el árbol del IVR, pero antes de ser transferidos por el IVR a una de sus opciones automáticas elegidas (no ejecutivo certificado).
58. "Tiempo Promedio Abandono Ejecutivo": Corresponde al tiempo promedio de los contactos terminados por el usuario antes de ser atendido por el ejecutivo certificado una vez que han sido transferidos por el IVR a éste.
59. "Tiempo Promedio de Opción IVR": Corresponde al tiempo que el usuario esté navegando en las distintas opciones del árbol de IVR.
60. "Tiempo Wrap-Up": corresponde a un tiempo de exclusión entre el término de un contacto y la asignación al mismo ejecutivo certificado de otro contacto.
61. "Tiempo Ready": Es el cociente entre el tiempo total en que el sistema registra a un ejecutivo certificado como disponible para recibir contactos y la jornada laboral definida para el servicio.
62. "Tiempo Promedio de Respuesta Solicitud de Datos": Tiempo promedio que tarda una solicitud de datos en ser respondida completamente por los sistemas servidores.
63. "Tiempo Máximo de Respuesta de Solicitud de Datos": Tiempo máximo permitido a los sistemas servidores para dar una respuesta completa a una solicitud de datos efectuada por el Centro de Contacto de FONASA. Este



Handwritten initials: "ef ct"

- parámetro debe ser asegurado y medido por los prestadores de servicio que soporten los sistemas servidores y las comunicaciones entre ellos y es de su responsabilidad exclusiva.
64. "Sistemas Servidores": El conjunto de componentes software, hardware y comunicaciones que soportan la gestión operativa diaria de FONASA, los cuales proveen información básica para la prestación de los servicios del Centro de Contacto de FONASA.
 65. "Redundancia": Corresponde a las capacidades instaladas en los sistemas y recursos del Centro de Contacto de FONASA, que permiten efectivamente mantener la continuidad operacional y los niveles de servicio, garantizando que éstos se presten ininterrumpidamente ante fallas, falencias o contingencias de cualquier índole.
 66. "Up-Time": Es el cociente entre el tiempo disponible de un sistema o servicio funcionando o siendo prestado al 100% de sus capacidades y el tiempo cronológico transcurrido.
 67. "Tiempo de Recuperación": Tiempo que transcurre desde el momento en que se pierde la funcionalidad de un servicio o sistema hasta que es repuesto en su totalidad.
 68. "Interface": Corresponde al grupo de conectores que desde el Centro de Contactos de FONASA capturan todos los datos necesarios para la prestación del servicio desde los sistemas operacionales residentes en los sistemas servidores de FONASA, de ENTEL o de un tercero nombrado por FONASA.
 69. "Frontal de Atención": Corresponde a la componente de software que utiliza el Ejecutivo Certificado para ingresar la información asociada al contacto y consultar las bases de Scripts y conocimiento para dar la respuesta a las consultas del contacto.
 70. "ANI": Automatic number identification, identificación automática del número que efectúa la llamada.
 71. "DNI": Dialed number identification, identificación automática del número discado.
 72. "Back-up": Sistema o medio tecnológico utilizado por ENTEL para realizar la operación de respaldo de la información recolectada por las aplicaciones del Centro de Contacto de FONASA, en un formato a convenir entre las partes.
 73. "Facilities": Todo recurso necesario para la prestación de los servicios objeto de este contrato, como por ejemplo, agua, luz, computadores, papel, impresoras, teléfonos, etc.
 74. "Personal": Se entiende toda persona natural o jurídica contratada o subcontratada por ENTEL para la prestación de los servicios objeto de este contrato, cualquiera sea su calidad o denominación.
 75. "Customización": Corresponde a las modificaciones o programaciones a ser efectuadas por ENTEL, principalmente sobre la aplicación de CRM o sobre un software a usar en la plataforma del Centro de Contacto de FONASA, para adecuar los contenidos y vistas del mismo a los requerimientos de información y procedimientos de FONASA.



76. "Inbound": Interacción generado por un usuario hacia el Centro de Contacto de FONASA.
77. "Outbound": Interacción generada por el Centro de Contacto FONASA hacia los usuarios de FONASA.
78. "Tiempo Medio de Operación (TMO)": Corresponde al tiempo promedio empleado por un ejecutivo telefónico en atender una interacción
79. "Curva Patrón de llamadas": corresponde al promedio relativo por cada hora y día de iguales características de los últimos 3 meses.
80. "El Patrón de Llamadas": Se calculará en función de las demandas observadas en el mes anterior, más un 20% y corregido por la Curva Patrón de Llamadas. Se exceptúa en el caso que la demanda del mes anterior sea superior al 20%, en cuyo caso el Patrón de Llamadas estará dado por el mes previo al anterior incluido su 20%.

Cláusula Segundo: Atributos de Calidad de Servicio definidos por "FONASA"

El servicio a prestarse por ENTEL será, a lo menos,:

- a) Oportuno: que el contacto se realice en los tiempos de niveles de servicios y niveles de atención comprometidos en el contrato;
- b) Atingente: que el contacto corresponda al tipo de atención solicitada por el usuario, de acuerdo a las tipificaciones definidas para ello;
- c) Claro y simple: que el contacto se realice a través del lenguaje entendible para el usuario;
- d) Completo: que a través del contacto se resuelvan todas las necesidades de información, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias y felicitaciones; y,
- e) Homogéneo: de acuerdo al tipo de contacto la atención deberá ser de iguales características y contenidos.

En el Anexo 13 se definen los criterios de verificación, evaluación y encuestas con que FONASA medirá los atributos de calidad del servicio anteriormente referidos y que serán definidos de mutuo acuerdo.

Cláusula Tercero: Objeto

Por el presente instrumento, el FONDO NACIONAL DE SALUD encarga a la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., quien en este acto acepta, la creación de una plataforma de Centro de Contacto en dependencias de ENTEL, que permita una respuesta telefónica, efectiva y oportuna, a los requerimientos de los usuarios de FONASA, a través del personal calificado y dependiente de ENTEL, denominados "ejecutivos certificados" o mediante aplicaciones en línea "IVR" (Interactive Voice Response), esto es, respuestas automatizadas.

Cláusula Cuarto: Principales Obligaciones de ENTEL



860

En virtud de la celebración del presente contrato ENTEL se obliga a todo aquello que emane de la naturaleza del contrato y principalmente a:

1. Proveer un software visualizador del servicio en línea; la instalación de un software Data Mart para entregar salidas no estructuradas a los profesionales de FONASA para gestión interna de FONASA y proveer a FONASA la herramienta de apoyo Banner que permita la comunicación en línea con el Centro de Contacto de FONASA, en las dependencias que FONASA defina a su criterio a lo largo del país. Estas herramientas serán instalada durante la Marcha Blanca.
2. Apoyar a FONASA, en forma permanente en todo lo que tenga relación con la redefinición de las condiciones del servicio, término y uso efectivo de los recursos disponibles y ampliación de servicios tales como el de outbound, a fin de asegurar un crecimiento organizado.
3. Entregar a FONASA copia de las fuentes de los Scripts, y las actualizaciones, tales como, las relacionadas al Frontal de Atención, desarrollados especialmente para el servicio de Centro de Contacto de FONASA, dentro de los 10 días siguientes a la verificación del hito de control asociado, como asimismo, cada vez que se realicen las actualizaciones respectivas a dicha información.
4. Proveer un número único con cobertura nacional a través de la línea 600 360 3000, aprobado por FONASA.
5. Entregar mensualmente respaldos de la información recolectada por las aplicaciones del Centro de Contacto de FONASA, incluida la Base de Conocimiento.
6. Mantener el servicio según descripción efectuada en la cláusula quinta.
7. Cumplir fielmente las Exigencias Técnicas detalladas en el párrafo IV de las Bases Técnicas de Licitación Pública del "Proyecto Centro de Contacto"; complementado con la oferta técnica efectuada por ENTEL y las especificaciones de los anexos: 3, 4, 5 y 6.
8. Otorgar los beneficios adicionales señalados en las ofertas Comercial y Técnica presentadas por ENTEL, con fecha 13 de septiembre de 2001 a partir del inicio de la Marcha Blanca.
9. Planificar, organizar, ejecutar, controlar y supervisar la gestión del Centro de Contacto de FONASA.
10. Proponer a FONASA los parámetros e indicadores necesarios para el control de la gestión del Centro de Contactos, su operación y el rendimiento del personal.
11. Calcular la dotación, reemplazarla, complementarla, fijar los turnos y todas las demás acciones de administración de Personal requeridas para cumplir con las exigencias de servicio, previa información a FONASA.
12. Reclutar, seleccionar, contratar y entrenar al personal del Centro de Contactos de FONASA en las materias requeridas para el debido cumplimiento de sus funciones y capacitación técnica, incluyendo un óptimo conocimiento de



g.c.

- FONASA y de sus prestaciones y servicios.
13. Proveer el personal de supervisión y de manejo de información (gestión) necesario para el cumplimiento del contrato.
 14. Disposición permanente del staff de ENTEL hasta su nivel ejecutivo y la duplicidad de tecnologías necesaria, para otorgar continuidad y alta calidad al servicio y a la gestión del Centro de Contactos, así como una pronta solución a los problemas que surgieren.
 15. Implementación de los softwares y habilitación del hardware de propiedad de ENTEL o terceros, necesarios para la operación de los ejecutivos certificados y del Centro de Contacto.
 16. Supervisar integralmente la puesta en marcha del Centro de Contacto.
 17. Proveer el Equipamiento básico y facilidades necesarias para la prestación de los servicios objetos de este contrato.
 18. Realizar el levantamiento de información y procedimientos internos de FONASA, de acuerdo a la información que provea el Coordinador de Contrato de FONASA, para diseñar los servicios mencionados y validarlos con FONASA, hasta darle la forma final de "Scripts" en pantalla, así como sus cambios y mejoras, lo que debe ser realizado antes de la marcha blanca, con la aprobación de FONASA.
 19. Elaborar y mantener toda la documentación necesaria para la puesta en Marcha y operación regular del Centro de Contacto FONASA, así como para la operación y explotación de los sistemas de apoyo solicitados por FONASA.
 20. Para la bitácora, su custodia, integridad y exactitud será responsabilidad exclusiva de ENTEL y se archivará en medio magnético, entregando mensualmente a FONASA una copia escrita y foliada de ésta.
 21. Respecto a la interface en las dependencias de ENTEL, su diseño, construcción, mantención y operación son de exclusiva responsabilidad y cargo de ENTEL tanto en lo referente a la integridad y consistencia de los datos, como en los tiempos de respuesta necesarios para obtener los datos.
 22. El Patrón de Llamadas será la curva máxima hasta la cual ENTEL deberá cumplir con los Niveles de Atención y Niveles de Servicio.
 23. ENTEL deberá grabar periódicamente y aleatoriamente los contactos para analizar la información entregada y la calidad de atención que entregan las operadoras del Centro de Contacto.

Cláusula Quinto: Descripción de los Servicios Contratados

- 1) Los servicios contratados consisten en operación en modalidad outsourcing de un Centro de Contactos, destinado a atender a los usuarios de FONASA en cualquiera de los tipos de contacto, tanto en acción inbound como outbound, de acuerdo al anexo Caracterización de Contactos. Dichos servicios podrán ser modificados por FONASA de acuerdo a sus futuros requerimientos, y serán implantados conforme a las condiciones y plazos que convendrán las partes.
- (2) El servicio contratado comprende la utilización de la versión de los softwares

FILED IN INVESTIGACION
15/05/2006
46

señalados en los anexos: 3, 4, 5, 6, 7, 8 y 9 incluyendo las autorizaciones y derechos legalmente necesarios para ello. Asimismo, incluye la instalación y operación de todas las versiones actualizadas de los softwares indicados y de sus mejoras. El desarrollo e implementación de un sistema distinto del actualmente en operación, requerirá de acuerdo previo escrito de las partes.

- (3) Las respuestas automatizadas vía IVR tendrán inicialmente las siguientes opciones a ser seleccionadas por los usuarios:
1. Valores de los Bonos de Atención de Salud;
 2. Requisitos de afiliación al Fondo Nacional de Salud;
 3. Lugares de atención FONASA;
 4. Certificación de afiliación por usuarios;
 5. Sugerencias y reclamos que versen sobre materias del Fondo Nacional de Salud;
 6. Traspaso a una operadora.
- (4) Los servicios contratados sólo podrán ser prestados por ejecutivos y supervisores certificados por FONASA, de acuerdo a lo señalado en el Anexo 15.

Cláusula Sexto: Licenciamiento

- (1) El servicio contratado comprende la utilización de diferentes softwares, sean de propiedad de ENTEL o de Terceros. En todo caso es responsabilidad exclusiva de ENTEL obtener las autorizaciones y/o derechos legales y contractualmente necesarios para su uso en la operación del Centro de Contactos FONASA.
- (2) Asimismo, incluye todas las interfaces requeridas por FONASA como por ejemplo: Data Mart, Visualizador Remoto y Banner y los puntos de conexión para los profesionales de FONASA, que tendrá un número de accesos de acuerdo a las cantidades definidas en la cláusula décimo-octava por cada tipo de software. En todo caso, sin expresión de causa, tendrá derecho a modificar el nombre del profesional asociado a cada punto de conexión, respetando las cantidades de licencias señaladas en la cláusula décimo octava por cada tipo de software.
- (3) También se comprende dentro del servicio contratado, la instalación, operación, mantención y soporte de todas las versiones actualizadas (upgrade) de los softwares referidos en los puntos 1 y 2 precedentes y de sus mejoras.

Cláusula Séptimo: Capacitación

(1) De ENTEL a FONASA

- a) ENTEL deberá capacitar a un grupo de 10 profesionales, ya sea de FONASA o de terceros que FONASA defina, en los softwares que éste utilizará como interface para el control y gestión de la operación. Los principales son, a modo de ejemplo: Data Mart, Visualizador Remoto, Banner.
- b) La capacitación referida presupone la existencia de un Plan de Contenidos y de Recursos, desarrollado por ENTEL, el cual deberá ser presentado y aprobado por FONASA.

- c) 90 días después de iniciada la operación regular del Centro de Contacto de FONASA, ENTEL repetirá la capacitación efectuada a los profesionales de FONASA o terceros, con el fin de reforzar los conceptos entregados y puestos en práctica en este período.
- d) Todas las capacitaciones antes señaladas, serán impartidas en su totalidad por instructores certificados de ENTEL o de quien contrate para tal efecto en las materias correspondientes.

(2) De FONASA a ENTEL

- a) FONASA capacitará por una sola vez antes del inicio de la marcha blanca a un total de 40 candidatos ejecutivos y 5 candidatos a supervisores en todo lo relativo a materias inherentes a FONASA necesarias para la correcta prestación de los servicios objeto de este contrato.
- b) FONASA capacitará a los ejecutivos de la plataforma, toda vez que lance nuevos productos que alteren o modifiquen la atención prestada por los ejecutivos.

(3) De ENTEL al TEAM

- a) En el caso de ejecutivos y supervisores certificados que se incorporen con posterioridad a la marcha blanca, la capacitación formal y documentada en Técnicas de Telemarketing y Atención Telefónica de Clientes efectuada por ENTEL, tendrá lugar antes del inicio de la atención telefónica.
- b) En ningún caso, podrán transcurrir más de 6 meses entre la capacitación en "Técnicas de Telemarketing y Atención Telefónica de Clientes" y la atención del contacto por parte del cualquier miembro de Team, tanto en período de marcha blanca como en operación regular.

Cláusula Octavo: Marcha Blanca

- (1) Durante la marcha blanca se evaluará el funcionamiento de la plataforma de Centro de Contactos de FONASA en términos de su efectividad, oportunidad, eficiencia y calidad de los servicios otorgados a los usuarios de FONASA, tanto a nivel tecnológico como de recursos humanos, de conformidad a los parámetros establecidos por FONASA.
- (2) El período de marcha blanca se iniciará a partir de la fecha del presente contrato.
- (3) Durante el período de marcha blanca señalado se definirán los parámetros de inicio para el régimen normal de operación del servicio. Estos parámetros iniciales corresponderán al TMO, Curva Patrón de Llamadas y el volumen inicial de llamadas recibidas.
- (4) Los parámetros antes señalados definirán las condiciones iniciales de operación del servicio del Centro de Contacto de FONASA.
- (5) Como resultado de la Puesta en Marcha del Proyecto de Centro de Contacto de FONASA, se deben aprobar por el Coordinador de Contrato de FONASA,



54

menos, los siguientes hitos de control. Estos son requisitos para el inicio de la Marcha Blanca, y podrán ser ajustados o mejorados durante la misma:

- Base de Conocimiento con Tipificación de los contactos y las respuestas tipos correspondientes (Scripts)
- Definición de los procesos y procedimientos a nivel comercial, operativo y administrativo, relacionados con los servicios contratados;
- Descripciones de cargos y funciones dentro del Centro de Contactos a detallarse en las minutas y la bitácora;
- Diseño del Programa de Monitoreo y Evaluación, integrado a los requerimientos de calidad de FONASA;
- Personalización del Frontal de Atención del CRM en función de la información requerida por los ejecutivos para la adecuada atención de los usuarios.
- Habilitación del árbol de IVR de acuerdo a las definiciones realizadas por FONASA con las correspondientes derivaciones a bases de datos o ejecutivo según las condiciones establecidas.
- Selección, capacitación y certificación de los ejecutivos que atenderán el Centro de Contactos, tanto para operación normal como los necesarios para provisionar los reemplazos.
- Habilitación y Capacitación en las Herramientas solicitadas por FONASA para el monitoreo de la operación a los profesionales de FONASA.
- Generación y entrega de reportes diarios, semanales y mensuales.
- Realización de Pruebas de contingencias que atenten contra la continuidad del servicio.
- Validación de redundancia de la plataforma tecnológica.
- Definición, documentación y aprobación de script de Atención por Tipo de Contacto.

Cláusula Noveno: Administradores y Coordinadores del Contrato

(1) Administradores del Contrato

- Para los efectos de cumplir con las funciones que se le han asignado en este instrumento, fiscalizar el fiel cumplimiento del contrato y ser el interlocutor entre las partes, FONASA designará un Administrador de Contrato mediante Resolución del Director de FONASA, como asimismo su subrogante. Cualquier cambio en la designación de este Administrador, será comunicado por escrito a ENTEL, dentro de las 48 horas siguientes de producido éste.
- Asimismo, para los efectos de cumplir con las funciones que se le han asignado en este instrumento, fiscalizar el fiel cumplimiento del contrato y ser el interlocutor entre las partes, ENTEL designará un Administrador de Contrato, como asimismo su subrogante. Cualquier cambio en la designación de este Administrador, será comunicado por escrito a FONASA, dentro de las



48 horas siguientes de producido éste.

(2) Coordinadores del Contrato

- FONASA deberá nombrar por escrito una persona con el carácter de "Coordinador de Contrato FONASA", que estará especialmente facultada para efectuar las comunicaciones y relaciones operativas necesarias para la prestación de los servicios contratados.
- Este Coordinador, entre sus funciones, informará a ENTEL de los eventos que ocurran en FONASA, cuyo conocimiento sea necesario para la prestación de los servicios.
- Desempeñará esta función de Coordinador de Contrato FONASA, quien sea designado por Resolución del Director de FONASA, como asimismo su subrogante, debiendo comunicarse dentro de las cuarenta y ocho horas desde su designación a ENTEL.
- Por su parte, ENTEL deberá nombrar por escrito una persona con el carácter de "Coordinador de Contrato FONASA", que estará especialmente facultada para efectuar las comunicaciones y relaciones operativas necesarias para la prestación de los servicios contratados.
- Este Coordinador, entre sus funciones, informará a FONASA de los eventos que ocurran en ENTEL, cuyo conocimiento sea necesario para la prestación de los servicios.
- Desempeñará esta función de Coordinador de Contrato, quien sea designado por ENTEL, como asimismo su subrogante, debiendo comunicarse dentro de las cuarenta y ocho horas desde su designación a FONASA.

Cláusula Décimo: Comunicaciones

- 1) Todas las comunicaciones, de carácter operativo, a realizarse entre ENTEL y FONASA en virtud de este contrato o con ocasión de la prestación de los servicios objeto del mismo, se realizarán por escrito entre el Coordinador de Contrato FONASA y el Coordinador ENTEL del Contrato.
- 2) Para los efectos de comunicación los administradores definirán un número de fax y un correo electrónico.
- 3) Para los efectos de cómputo de los plazos a que den lugar las comunicaciones enviadas, se considerará la hora y fecha del envío de la comunicación.
- 4) Solamente se considerarán comunicaciones válidas aquellas que se ajustan a este procedimiento y que sean respectivamente numeradas y fechadas.
- 5) Todas las comunicaciones se incorporarán a la Bitácora del Proyecto.

Cláusula Undécimo: Funcionamiento del Centro de Contactos

- (1) Atendida la naturaleza del Servicio de Centro de Contactos contratado, éste será prestado en las dependencias de ENTEL, quien ha puesto a disposición de FONASA la infraestructura y recursos suficientes para su funcionamiento, tales



2

como, equipos computacionales, líneas telefónicas, teléfonos, puestos de trabajo, etc.

- (2) ENTEL deberá habilitar para tales efectos, una línea 600, la que podrá ser publicitada por FONASA en la medida que lo estime necesario.
- (3) Por su parte, ENTEL prestará los servicios con ejecutivos y supervisores certificados, directa y exclusivamente contratados a través de ENTEL, los que serán debidamente entrenados(as) y supervisados(as) de acuerdo a lo estipulado precedentemente.
- (4) Previo acuerdo de las partes respecto a las condiciones técnicas y comerciales, ENTEL adecuará un servicio outbound, entre las que se incluyen los llamados hacia fuera dirigidos a los clientes de FONASA que éste determine para sus campañas de telemarketing y cualquier otra gestión telefónica relacionada con el servicio a sus usuarios.
- (5) Personal de Supervisión y Control: ENTEL informará por escrito y mensualmente al Coordinador de FONASA con 5 días de anticipación al inicio de cada mes, el personal de Supervisión Certificado asignado al Team del Centro de Contacto de FONASA.
- (6) Proceso de registro y validación de la información: La información que sea recogida por los ejecutivos certificados será registrada por los mismos, funciones que serán supervigiladas por el Supervisor Certificado a cargo.
- (7) Emisión de Reportes: ENTEL emitirá informes y analizará el contenido de los datos de flujo de llamados, sus clasificaciones de acuerdo a las categorías contenidas en el software aplicado al Centro de Contactos, la gestión de los ejecutivos certificados y las recomendaciones de dotación y nivel de servicio. Este informe y su análisis será presentado a FONASA, en una reunión mensual a realizarse el quinto día hábil de mes siguiente al del reporte en las instalaciones de FONASA o donde este estime conveniente, apoyado por un archivo tipo power point, el cual también deberá ser entregado a FONASA junto con el reporte del mes.
- (8) Monitoreo: El Administrador de contrato de ENTEL mensualmente deberá presentar a FONASA un informe de control de calidad del servicio de acuerdo al Anexo 11.

Cláusula Duodécimo: Horarios de Atención Centro de Contactos

El Centro de Contactos de FONASA, funcionará en forma continuada e ininterrumpida de Lunes a Domingo desde las 00:00 horas hasta 23:59 horas. Es decir, 24 horas los siete días de la semana, incluyendo festivos y feriados.

Cláusula Decimotercero: Garantía de Fiel Cumplimiento

Como garantía del fiel cumplimiento de las obligaciones generadas por la celebración del presente contrato, ENTEL entregará y mantendrá una boleta de garantía bancaria por un monto de 1/3 del valor de la oferta económica anual e identificada como "Cargos Mensuales Según Escenarios de Operación a 24 meses" y calculado en



30

función del cargo fijo descrito en "Escenario 2: Nivel actual con Región Metropolitana + Resto del país", en moneda nacional, con vencimiento de un año, renovable por períodos iguales, cuyo monto equivale a 3.376 unidades de fomento. Dicho monto será actualizado tomando como referencia el valor dado para el primer mes del denominado "Régimen regular de operación del servicio Inbound", establecido en la cláusula décimo quinta, siempre y cuando sea mayor al vigente.

La renovación de dicha garantía deberá acreditarse ante el administrador del contrato con, a lo menos, 15 días de anticipación al día fijado para su vencimiento, quien deberá recibir el nuevo documento en el mismo plazo. El incumplimiento de esta disposición constituirá falta grave y dará derecho a Fonasa para hacerla efectiva antes de su vencimiento.

Cláusula Decimocuarto: Multas

PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DE MULTAS

El procedimiento para la aplicación de las multas será el siguiente:

- a) Detectada una situación que amerite la aplicación de multas, el Administrador del Contrato de FONASA comunicará por escrito al Administrador del Contrato ENTEL dicha circunstancia, indicando los hechos que originan las multas y su monto.
- b) ENTEL, a través de su Administrador del Contrato, dispondrá de cinco días hábiles para efectuar sus descargos, acompañando todos los antecedentes que los acrediten. Si ENTEL no presenta sus descargos en el plazo señalado, la multa quedará a firme, dictándose la pertinente Resolución por parte del Director de FONASA o en quien delegue tal facultad.
- c) Si se ha presentado descargos oportunamente, el Administrador del Contrato de FONASA dispondrá de 5 días hábiles, contado desde la presentación de los descargos, y resolverá rechazarlas o acogerlas total o parcialmente. De lo resuelto se notificará al Administrador del Contrato ENTEL.
- d) ENTEL, a través de su Administrador del Contrato, podrá presentar un recurso de apelación de lo resuelto por el Administrador del Contrato de FONASA, ante el Director de FONASA, el cual dispondrá de cinco días hábiles para resolver si las acoge o rechaza total o parcialmente.

Si ENTEL no presenta el recurso de apelación dentro del plazo de cinco días, contado desde la notificación por escrito de lo resuelto por el Administrador del Contrato de FONASA, la multa quedará a firme y se procederá a dictar la pertinente Resolución por parte del Director de FONASA o en quien delegue tal facultad.

El pago de las multas se hará deduciendo de los pagos por cursar a ENTEL en cada mes, el monto de las mismas, no pudiendo descontarse en un mes más del 40% por concepto de multa respecto de lo que se deba pagar. Si quedare pendiente un saldo de multa por cobrar, el cobro de dicho saldo se diferirá para el o los meses siguientes.



procediéndose de la forma antedicha. Al tratarse del último mes de operación, y si hubiere saldo, éste será pagado en su totalidad por ENTEL.

Durante el período de puesta en Marcha no se considerarán la aplicación de Multas con excepción de la Multa por atraso en la implementación.

No obstante, después del período de Marcha Blanca, el Fondo podrá, dentro de un período máximo de 6 meses posteriores al mes en que efectivamente se prestaron los servicios, detectar situaciones que den origen a multas procediendo a su cobro.

Las causales de multa que se establecen en el presente contrato facultan a FONASA solo para el cobro, a título de indemnización, de los montos que se hayan pactado por ellas, sin perjuicio del derecho que tiene de poner término anticipado al contrato como preceptúa el Numeral XX de las Bases Administrativas.

MEDICIÓN Y CÁLCULO

Multas Incumplimiento en el Nivel de Atención y Nivel de Servicio para Agentes y para IVR:

Nivel de Atención

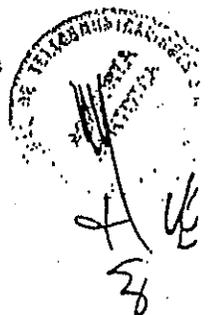
Para cada hora se aplicará el siguiente procedimiento, tanto para IVR como Ejecutivos:

- Se identificará el número de llamadas que define el Patrón de Llamadas para la hora correspondiente.
- Se identificará el número de llamadas recibidas para la hora correspondiente.
- Se calculará el Nivel de Atención Mensual según la definición para cada hora, y luego éstos serán ponderados por las Llamadas Efectivas por día y luego se calcula el promedio por mes.
- Llamada Efectiva de cada hora son las que resulten del menor número de llamadas recibidas y las llamadas de la curva patrón para esa misma hora.

Nivel de Servicio

Para cada hora se aplicará el siguiente procedimiento, tanto para IVR como Ejecutivos:

- Se determinará el número de llamadas atendidas antes de 15/10 segundos como el total de llamadas atendidas efectivamente dentro de dicho período por la plataforma de ejecutivos/IVR respectivamente.
- Se identificará el número de llamadas que define el Patrón de Llamadas para la hora correspondiente.
- Si el número de llamadas recibidas es menor que el número de llamadas que define el patrón, entonces se calculará el Nivel de Servicio según la definición.



- Si el número de llamadas recibidas es mayor que el número de llamadas que define el patrón, entonces se excluirá la hora correspondiente.

Se calculará el Nivel de Servicio según la definición para cada hora, y luego estos niveles de servicio serán ponderados por día y luego se calcula el promedio del mes.

MONTO DE LAS MULTAS

	Nivel Comprometido	Peso por punto porcentual de caída
Nivel de Servicio Agente	85% antes de 15 segundos	0,75
Nivel de Servicio IVR	98% antes de 10 segundos	0,25
Nivel de Atención Agente	95%	0,75
Nivel de Atención IVR	98%	0,25

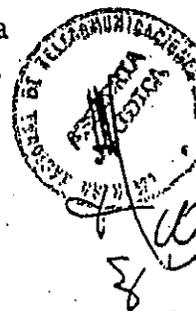
Por cada punto porcentual de caída del nivel comprometido respectivo, se aplicará una multa equivalente al peso de la tabla anterior, respecto de la facturación de operación correspondiente en dicho mes. (Ej. Si el nivel de servicio agente baja de 85% a 82% se aplicará una multa de 2,25% de la facturación asociada al servicio).

Multa por atraso en la Implementación

Se establece a título de multa, la cantidad de 20 UF, por cada día de atraso que "Entel" inicie con retardo o fuera del plazo estipulado en la Carta Gantt del Proyecto (Anexo 10: "Carta Gantt"), por causas que sean de su responsabilidad.

Multa por Calidad de Servicio

1. Por esta vía serán evaluados los atributos definidos en la cláusula segunda del contrato, y se registrará por las definiciones realizadas en el presente contrato y en el documento Caracterización de Contactos.
2. El período de evaluación será facultad, responsabilidad y costo exclusivo de FONASA, y podrán hacer un máximo 4 mediciones al año.
3. Previo a cada evaluación, la especificación de la evaluación será compartida con ENTEL para sus comentarios.
4. El resultado de la evaluación, independientemente si corresponde aplicación de multa o no, será compartido con ENTEL y deberá ser objeto de la entrega por parte de ENTEL de un plan de mejoramiento de la calidad en un plazo no superior a 15 días de entregado los resultados.
5. Evaluación de Atributo (EA): corresponderá al resultado del promedio ponderado de las llamadas grabadas y de las llamadas dirigidas.
6. Calidad de servicio: corresponderá a la suma entre la Evaluación de Atributos y la Encuesta de Satisfacción Usuaría, ponderados en un 60% y 40% respectivamente.



7. Multas: por cada punto porcentual o fracción de ella, bajo el rango del estándar señalado (80%), se establecen los siguientes valores de multa.

Atributos	Indicadores Notas	Estándares	Medios De Verificación
Atingente Claro y simple Completo Oportuno	1 al 7	80% entre 6 y 7	Encuesta de satisfacción usuaria Grabación de llamadas
Homogéneo	1 al 7	80% entre 6 y 7	Encuesta de satisfacción usuaria Llamadas dirigidas y grabadas

Cantidad de servicios al día	MULTA
0,1-3%	10 UF
3,1-5%	50UF
5,1-10%	100UF
Sobre 10,1%	100UF+1UF por cada decimal de punto porcentual.

Multa por Up-Time

Se establece que la disponibilidad de los sistemas de Entel (PBX e IVR) es de 99% mensual.

Por cada punto porcentual de caída bajo el 99%, se aplicará una multa de UF 20.

Si se llega a un nivel de disponibilidad, por causas atribuibles a Entel, inferior al 90%, FONASA tiene la facultad de poner término del contrato, sin perjuicio de las multas correspondientes.

En caso de que ENTEL deba pagar multas por el período y monto establecido en la causal de término anticipado del contrato señalado en la Cláusula Vigésima Primera (2) letra a), y FONASA no le notificara del término por dicha causal, el contrato mantendrá su vigencia, hasta que FONASA determine lo contrario, pero las eventuales multas que procedieren tendrán un tope máximo de 5% de la renta mensual de los servicios de cada mes. Esta limitación procederá a partir del mes siguiente a aquel en que se configure la causal y el tope señalado en la cláusula precedentemente mencionada.

Cláusula Decimoquinto: Precio de los Servicios

Los valores indicados en la presente cláusula incluyen el IVA.



24

Entel tendrá derecho a cobro sólo por los servicios aquí detallados. Todo aquello no descrito y que forma parte del servicio se entenderá como incluido en el pago de los servicios regulares.

1. PRECIOS POR INSTALACIÓN (única vez)

- Por desarrollo de Integración, 355 UF
- Por habilitación de cada Enlace de Datos (ENTEL - FONASA), 18 unidades de fomento.
- Por habilitación de Número 600 no se cobrará costo alguno a FONASA
- Por capacitación no se cobrará costo a FONASA

2. PRECIOS POR RENTAS MENSUALES DE TELECOMUNICACIONES

(a) Precio mensual número 600

Los precios mensuales fijos del número 600 proporcionado por ENTEL, serán equivalentes a 1,18 unidades de fomento por mes.

(b) Precio mensual tráfico de larga distancia número 600

El precio de larga distancia nacional unitario por cada llamada de larga distancia nacional al número 600 de FONASA tendrá el cargo adicional de \$0,3304 por segundo, el que se pagará junto a la facturación de los precios mensuales, anexando cada mes un detalle de los cobros de larga distancia. Dicho detalle deberá contemplar el origen de cada llamada, cantidad de segundos asociadas a éstas, nombre y código del origen de las mismas. El costo SLM asociado a las llamadas al número 600, será de costo de los usuarios.

3. PRECIOS MENSUALES DE OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTACTO

En el presente numeral se indica el cobro de los servicios que ENTEL aplicará a FONASA en dos modalidades:

- a) Marcha Blanca
- b) Régimen normal de operación del servicio

a) Marcha Blanca

Se cobrará el valor de la operación, cuyo precio corresponderá al valor del tráfico real del mes en curso, considerando los minutos de operación de ejecutivo telefónico por el valor de 0,0087 UF/minuto, más los minutos de operación IVR por el valor de 0,0006 UF/minuto.



No obstante, por el concepto de ejecutivo telefónico, el máximo de minutos para el cálculo de la tarifa mensual a cancelar es el producto del TMO por las llamadas atendidas.

Para este período el TMO será de 3 minutos.

El pago de este período podrá ser corregido y reliquidado si al final de él se determina un TMO distinto al señalado en una variación superior al 30%.

b) Régimen normal de operación del servicio Inbound

Las llamadas de un mes determinarán el volumen de minutos para el cual se dimensionará el servicio para el mes siguiente y permite determinar el Patrón de llamadas. Además, definirá el escenario de precios sobre el cual posicionarse para efectos del cobro del cargo fijo según la Tabla de Precios señalada más adelante en esta cláusula, y bajo los siguientes casos:

- Si el tráfico real de ejecutivo telefónico del mes a facturar es igual o menor al escenario dimensionado al inicio del mes, FONASA pagará el cargo fijo. Si el tráfico de IVR es mayor, FONASA pagará el excedente de la operación de minutos IVR con un valor que dependerá de los minutos adicionales del servicio según el escenario de llamadas dimensionado al inicio del mes en curso por el precio unitario de dicho mes.
- Si el tráfico real de ejecutivo telefónico del mes a facturar es mayor al escenario dimensionado al inicio del mes y no alcanza a pasar al escenario siguiente, FONASA pagará el cargo fijo más el excedente de la operación de minutos ejecutivo telefónico. El valor por estos minutos adicionales del servicio corresponderá al precio unitario del minuto adicional del escenario dimensionado por el precio unitario de dicho mes. Si el tráfico de IVR es mayor, FONASA pagará el excedente de la operación de minutos IVR cuyo precio dependerá de los minutos adicionales del servicio según el tráfico dimensionado al inicio del mes en curso, por el precio unitario IVR por minutos adicionales de dicho mes.
- Si el tráfico real de ejecutivo telefónico del mes a facturar es mayor al escenario dimensionado al inicio del mes y alcanza a pasar a un escenario superior correspondiente, FONASA pagará el cargo fijo de dicho escenario más el excedente de la operación de minutos ejecutivo telefónico. El valor por estos minutos adicionales del servicio corresponderá al precio unitario del minuto adicional del escenario superior correspondiente por los minutos excedentes de dicho mes. Si el tráfico de IVR es mayor, FONASA pagará el excedente de la operación de minutos IVR cuyo precio dependerá de los minutos adicionales del servicio según el tráfico del escenario superior correspondiente, por el precio unitario IVR por minutos adicionales de dicho mes.



0,012236

Tabla de Precios Según Escenarios de Tráfico Inbound

Concepto	Escenario 1	Escenario 2	Escenario 3	Escenario 4	Escenario 5
Minutos Mes Ejecutivo Telefónico Inbound incluidos	99.884	110.000	140.000	165.000	200.000
Cargo fijo (UF)	844	1.066	1.288	1.417	1.642
Minutos Mes IVR incluidos	78.487	330.000	350.000	350.000	350.000
Precio Minuto adicional Ejecutivo Telefónico Inbound (UF)	0,0087	0,0085	0,0083	0,0078	0,0076
Precio Minuto adicional IVR (UF)	0,0006	0,0006	0,0006	0,0006	0,0006

c) Régimen normal de operación del servicio Outbound

El precio del servicio por tráfico outbound es de UF 0,0079/minuto, y este servicio se incluirá como anexo al contrato cuando proceda.

d) Precio de capacitación

Cuando proceda, se establece que el precio asociado a capacitación de agentes es de UF 0,2/hora de agente.

e) Precio de modificaciones al servicio

Cuando proceda, se establece que el precio de horas de desarrollo de modificaciones al servicio es de UF 1,65/hora de desarrollo.

4. ESTADO DE PAGO

Para efectos del cobro y pago del precio, ENTEL presentará mensualmente un Estado de Pago, en el formato que en su oportunidad acordarán las partes, y la factura con el valor respectivo conforme a los puntos 1, 2 y 3 de la presente cláusula, por concepto de la totalidad de los servicios prestados en el mes inmediatamente anterior, pudiendo incluir la deducción de las multas que aplicaren.

Los Estados de Pago y las facturas correspondientes serán revisadas por el Administrador de Contrato de FONASA en un plazo de 5 días hábiles. Si no hubieren objeciones, el Administrador del Contrato de FONASA autorizará el pago de la factura respectiva. Si hubieren objeciones, éstas deberán ser aclaradas y acordadas entre los Administradores de Contrato de FONASA y de ENTEL en un plazo no superior a 5 días hábiles adicionales.

Cláusula Decimosexto: Forma de Pago

El valor de cada factura, se pagará a ENTEL dentro de los 45 días siguientes a la recepción del estado de pago correspondiente a dicha factura por FONASA, sin



perjuicio del derecho de FONASA de impugnar dichas facturas o de imputar al pago de las mismas las multas conforme a lo señalado en la cláusula décimocuarta.

Cláusula Decimoséptimo: Visitas a las Instalaciones de ENTEL

FONASA tendrá derecho a visitar y fiscalizar, sin aviso previo, la prestación del servicio en las dependencias de ENTEL para lo cual ENTEL se obliga a facilitar permanentemente de una estación y consola de monitoreo y de los medios necesarios para tales efectos.

Dicha visita será instruida por escrito por el Administrador del contrato de Fonasa, cuya nota deberá portar y exhibir el visitante respectivo.

Cláusula Decimoctavo: Herramientas de Gestión para los Profesionales de FONASA y Terceros

Como herramientas de gestión para los profesionales de FONASA y terceros que FONASA defina, se consideran:

- Data Mart.
- Banner
- Visualizador Remoto

Durante la Marcha Blanca, se habilitarán los puntos de acceso para cada una de las aplicaciones antes mencionadas.

A más tardar a los 30 días de terminada la Marcha Blanca, se habilitarán los puntos de acceso que puedan estar pendientes, es decir, FONASA contará con los puntos de acceso de las herramientas de Apoyo de gestión, dimensionados, habilitados y mantenidos por ENTEL, a su entero costo, los cuales podrán estar ubicados en las Direcciones Regionales y/o en el Nivel Central de FONASA, comprendiendo un total de:

- Data Mart: 1
- Banner: 10
- Visualizador Remoto: 1

La ubicación de dichos puntos podrá ser modificada por FONASA al interior de las Direcciones Regionales y Nivel Central, sin expresión de causa y sin costo alguno para FONASA.

La modificación deberá ser efectuada por ENTEL dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles contados desde la notificación dada por FONASA.

Las características técnicas y el alcance de cada herramienta se encuentran

especificadas en los anexos respectivos.

Cláusula Decimonoveno: Personal

- (1) ENTEL prestará los servicios, objeto del presente instrumento, mediante personal contratado directamente por dicha Empresa o a través de terceros, respecto del cual FONASA no tiene ni tendrá vínculo ni responsabilidad laboral, ni contractual de ningún tipo. ENTEL se obliga a cumplir respecto de este personal, oportuna y debidamente las obligaciones legales de tipo laboral, previsional, de salud, impositivas, de seguridad social, de accidentes del trabajo y cualquier otra de origen laboral, contractual o legal en general, debiendo, sin que ello implique una exención de su exclusiva responsabilidad con los referidos trabajadores, acreditar a FONASA dicho cumplimiento cada vez que éste lo solicite. El Coordinador del Contrato FONASA, podrá exigir la exhibición de la documentación pertinente que ésta solicite, ejemplo, contratos de trabajo, comprobantes de pago de remuneraciones, comprobantes de pago de cotizaciones previsionales, de salud y por accidentes del trabajo, comprobantes de feriado, finiquitos; etc.
- (2) La no-exhibición por parte de ENTEL de cualquiera de los documentos de carácter legal, laboral, previsional, etc.; antes indicados y en general, el no pago oportuno e íntegro de las referidas obligaciones a su personal; autorizará a FONASA para retener cualquier pago que deba realizar a ENTEL por concepto de precio de los servicios de este contrato, hasta que ENTEL le acredite fehacientemente haber dado cumplimiento a las obligaciones señaladas. En caso que por esta circunstancia FONASA opte por poner término al presente contrato en la forma señalada al efecto más adelante, podrá utilizar los dineros retenidos para pagar directamente las referidas indemnizaciones o prestaciones adeudadas por ENTEL.
- (3) En cualquier caso, si por resolución judicial, administrativa o arbitral, FONASA se viere obligada a pagar alguna prestación o indemnización derivada de las obligaciones señaladas en el párrafo anterior o, en general, alguna indemnización o prestación derivada de actos u omisiones de ENTEL y/o de su personal, ENTEL deberá restituírsela íntegramente, debidamente reajustada y con intereses corrientes, incluyendo gastos, costas y honorarios profesionales de juicio, en su caso. FONASA podrá rebajar lo pagado por dichos conceptos, en todo o parte, de cualquier suma que adeude a ENTEL por cualquier concepto y/o cobrársela directamente o haciendo efectiva la garantía bancaria.
- (4) En documento denominado Anexo N°17, se definen las características y perfil de los Ejecutivos y Supervisores Certificados dependientes de ENTEL, requeridos por FONASA para la prestación de los servicios contratados en este instrumento. Constituirá una obligación de ENTEL incluir en los contratos de trabajo de los trabajadores que presten los servicios, objeto del presente contrato, una cláusula o anexo de confidencialidad igual al estipulado en la Cláusula Vigésimosexta siguiente. Asimismo, incluirá dicha cláusula o anexo de confidencialidad en todo contrato que celebre con su personal.



- (5) En todo caso, ENTEL responderá por el hecho o actos de su personal y trabajadores. como entel es responsable por los daños provocados a FONASA y a terceros, por acciones u omisiones derivados del presente contrato, FONASA se compromete a comunicar, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha en que toma conocimiento de alguna acción judicial o administrativa intentada en su contra, a objeto de actuar en conjunto y en colaboración.

Cláusula Vigésimo: Cesión de Contrato y Derechos

ENTEL no podrá ceder ni transferir los derechos u obligaciones emanados del presente contrato o el contrato propiamente tal, a ningún título, sin autorización previa dada por escrito por FONASA.

No obstante, ENTEL podrá subcontratar con terceros una parte o la totalidad de los servicios contemplados en el presente contrato, previa autorización del Administrador del Contrato de FONASA. Sin embargo, ENTEL se encuentra autorizado, desde ya, para subcontratar con las filiales de ENTEL S.A. una parte o la totalidad de los servicios contemplados en el presente contrato, sin perjuicio de su responsabilidad como proveedor del servicio y parte contratante.

Cláusula Vigésimo primero: Vigencia

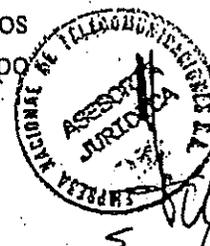
- (1) El presente contrato tendrá una duración de treinta y cuatro meses contados desde la fecha del acto administrativo que lo apruebe, es decir, la Resolución Aprobatoria de Contrato, prorrogable por períodos iguales si ninguna de las partes manifiesta, por escrito, su voluntad de no perseverar en él con, a lo menos, sesenta días de anticipación a la fecha de su vencimiento. La Resolución Aprobatoria del Contrato deberá ser presentada ante la Contraloría General de la República dentro de los 15 días corridos siguientes a la fecha de celebración del presente contrato. El Fondo Nacional de Salud efectuará pagos a contar de la total tramitación del acto administrativo que apruebe el presente contrato; es decir, desde la toma de razón de la Contraloría General de la República, incluyendo en éstos los pagos de instalación y los pagos mensuales que se hubieren devengado a esa fecha.
- (2) Sin perjuicio de lo anterior, y previo informe del Administrador del Contrato, FONASA podrá poner término anticipado al presente contrato, sin derecho a indemnización alguna, en los siguientes casos:
- a) Si dentro de un período de seis meses correlativos se hubieren devengado multas conforme a la cláusula Decimocuarta, por un monto acumulado igual o superior al 10% de seis rentas mensuales. En tal evento, el contrato se extenderá por un período impostergable de ocho meses a contar de la comunicación respectiva. Durante dicho período sólo podrán aplicarse multas conforme a lo señalado en la Cláusula Decimocuarta, con un tope máximo del cinco por ciento de la renta mensual de los servicios de cada mes.



- b) Por incumplimiento, por parte de ENTEL, de las obligaciones laborales, previsionales, de seguridad social, de accidentes del trabajo estipuladas en la Cláusula Decimonovena;
 - c) Por incumplimiento por parte de ENTEL o de su personal de su obligación de confidencialidad, de acuerdo a la Cláusula Vigésimosesta.
 - d) Por razones de fuerza mayor o caso fortuito, o por motivos de autoridad, sea imperioso terminarlo. En estos casos no se hará efectiva la Garantía de Fiel Cumplimiento y ENTEL tendrá derecho al reembolso pecuniario proporcional a los servicios parciales debidamente ejecutados y devengados;
 - e) Por no renovar oportunamente la boleta bancaria de garantía de fiel cumplimiento del contrato
- (3) Sin perjuicio de lo anterior, y previo informe del Administrador del Contrato de ENTEL, ENTEL tendrá derecho a poner término anticipado al presente Contrato en forma unilateral, y sin derecho a indemnización para FONASA, en el caso de verificarse uno o más de los siguientes eventos:
- a) si FONASA incurre en incumplimiento grave de una o más de las obligaciones contraídas en virtud del presente Contrato;
 - b) no pago de dos o más facturas consecutivas en un periodo de seis meses o de cuatro en un periodo de 12 meses, o incurrir en atrasos de dichos pagos, siempre y cuando ENTEL haya cumplido con todas las obligaciones que le den derecho a dichos pagos;

Cláusula Vigésimo segundo: Fuerza Mayor

Ninguna falla, atraso u omisión para llevar a cabo u observar cualquiera de los términos y estipulaciones o condiciones del presente Contrato dará lugar a reclamo de alguna de las partes contra la otra, ni será considerado como una infracción al presente Contrato, si aquélla es causada o surge por motivos de Fuerza Mayor o caso fortuito, considerándose ésta, el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por funcionarios públicos, etc.. Se considerarán también como Fuerza Mayor cualquier materia o asunto ocurrido con ocasión de alguno de los siguientes eventos, guerra civil, insurrecciones o disturbios, huelga o paralización de faenas, incendios, inundaciones, explosiones, terremotos y epidemias. La Parte que se vea privada de poder cumplir con las obligaciones o de ejercer los derechos emanados del presente Contrato por causa de Fuerza Mayor o Caso Fortuito (en adelante la "Parte Afectada") deberá informar por escrito del evento de Fuerza Mayor o Caso Fortuito a la otra parte, en el plazo de 3 días hábiles contados desde el día en que ocurrió el evento de Fuerza Mayor y continuar con la ejecución del presente Contrato tan pronto como razonablemente le sea posible, así como a tomar las medidas aconsejables para remover o remediar la causa de la interrupción, tan rápido como le sea posible. Durante todo el período durante el cual cualquiera de las Partes se haya visto impedida, por causa de Fuerza Mayor, a cumplir sus obligaciones o de ejercer los derechos emanados del presente instrumento, así como después de un tiempo



razonable de ocurridas tales circunstancias, en la medida que sea realmente necesario para el cumplimiento de las obligaciones o ejercicio de los derechos, deberá añadirse al plazo respectivo del presente Contrato que haya sido afectado por el incumplimiento debido a la Fuerza Mayor y los plazos subsecuentes

Cláusula Vigésimo tercero: Principales obligaciones por término de contrato

Una vez terminado el contrato por cualquier causa, deberán observarse y cumplirse por ENTEL, a lo menos, las obligaciones, que en forma no taxativa, pasan a enunciarse:

- a) Entregar a FONASA toda la documentación actualizada, con relación a la administración, procedimientos y mantención del Data Mart, herramientas de apoyo, Scripts, aplicaciones del IVR y controles de calidad;
- b) Entregar a FONASA todo el material magnético, en el formato en que FONASA lo solicite, conteniendo los archivos de información histórica y vigente de cada aplicación y de las bases de datos que existan;
- c) Entregar a FONASA todo aquello que sea de su propiedad;
- d) Toda aquella que sea propia del término de un contrato de este tipo o de su naturaleza.

Cláusula Vigésimo cuarto: Separación de cargo

En todo momento FONASA podrá solicitar fundadamente a ENTEL la separación de la prestación de los servicios objeto del presente contrato, de algún empleado del Team, siendo el eventual costo que de ello se derive de exclusivo cargo de ENTEL.

El no ejercicio de esta facultad por parte de FONASA no significa conformidad con la prestación del servicio, ni impondrá a FONASA responsabilidad alguna.

Cláusula Vigésimo quinto: Domicilio

Las partes fijan domicilio en la ciudad y comuna de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales de Justicia, para todos los efectos legales.

Cláusula Vigésimo sexto: Confidencialidad

Las partes deberán guardar la más absoluta reserva de todos los antecedentes confidenciales que le sean proporcionados por la otra parte para el desarrollo de las actividades incluidas en el presente Contrato. Para estos efectos cada parte deberá informar en forma previa y por escrito a la otra, respecto de la información que tendrá el carácter de confidencial y que se encontrará amparada por esta cláusula.

El incumplimiento de esta obligación facultará a la parte afectada para poner término al Contrato, sin perjuicio de las acciones legales que se inicien contra el infractor.



Las partes declaran y convienen expresamente que el presente Contrato y sus Anexos tendrán el carácter de documentos confidenciales.

Cualquiera de las partes podrá solicitar autorización a la otra para revelar información con respecto a la ejecución del proyecto, la que podrá ser otorgada o negada en un plazo máximo de 10 días corridos. En caso de omisión de una respuesta se entenderá que no se otorga la mencionada autorización.

La restricción de no revelar información, no se aplicará al personal que conforma el equipo de trabajo de ENTEL o FONASA, a quienes sea estrictamente indispensable conocerla para el desarrollo de los servicios.

ENTEL está de acuerdo en tratar en forma confidencial y en usar todo esfuerzo razonable a fin de que cada uno de sus gerentes, ejecutivos, trabajadores y personal en general, trate en forma confidencial toda información concerniente a FONASA, con la única excepción de la información pública referida a la misma. Asimismo, ENTEL acuerda no revelar ninguna información relativa a FONASA a terceros sin el consentimiento previo dado por escrito por la FONASA, salvo que tal información sea requerida de acuerdo la legislación nacional por una acción judicial o por alguna autoridad administrativa o estatal. En estos casos ENTEL deberá comunicar previamente a FONASA por escrito tal requerimiento y cooperará con FONASA en presentar objeciones o limitaciones a dicho requerimiento. En cualquier caso, la información que en definitiva deba ser revelada, se limitará estrictamente a los términos requeridos.

Sin que la presente enunciación sea taxativa, sino meramente enunciativa, quedará sujeta a la obligación de confidencialidad acordada en este contrato toda información conocida por ENTEL o bien revelada por FONASA, por escrito, verbalmente o de cualquier otra forma, referente a cualquier actividad de FONASA, especialmente en lo que dice relación con estrategias comerciales y/o financieras; know-how; formas de operación; balances y estados financieros, contables o extra contables; clientes; bases de datos; ventas y negociaciones actuales o proyectadas; y en general cualquier otra relacionada directa o indirectamente con las actividades propias de FONASA.

Con el objeto de proteger la reserva, confidencialidad y propiedad de la información acordada en este contrato, ENTEL se obliga a mantenerla en estrictos términos de confidencialidad y no hacer uso de ella o darla a conocer bajo ninguna circunstancia a terceros durante toda la vigencia del presente contrato y hasta tres años desde su terminación.

Toda la Información de propiedad de FONASA, incluyendo todo documento, archivo u otros medios tangibles o intangibles entregados por FONASA a ENTEL o conocido en virtud del presente contrato, son y seguirán siendo de propiedad de FONASA. En el evento de que termine la presente relación contractual, por cualquier causa, o si FONASA lo solicita, ENTEL deberá devolver a FONASA, a la brevedad, toda la



información confidencial entregada, o que posea, junto con todas las copias de los documentos que se hubieren incluido en tal información, destruyendo todo análisis, compilación, estudio u otros documentos que hubiere preparado y que reflejen o que de alguna forma estén basados en la información proporcionada o se relacionen con ella de cualquier manera.

Cláusula Vigésimo séptimo: Propiedad Intelectual

El proyecto de Centro de Contactos de FONASA se ejecutará de acuerdo a lo definido en el documento Caracterización de Contactos generado por FONASA, por lo que aquél, sus mejoras y desarrollos son de propiedad de FONASA, incluyendo la propiedad intelectual sobre cualquier desarrollo o adaptación de Software que se cree o customice para tales efectos, junto al correspondiente código fuente de programas computacionales.

Asimismo, las customizaciones y adaptaciones de los softwares de propiedad de ENTEL para la prestación de los servicios contratados y los datos recaudados, como toda otra creación o desarrollo efectuado en virtud del presente contrato, son de propiedad exclusiva de FONASA. En consecuencia, ENTEL no podrá cederlas, o traspasarlas, ni usarlas, ni transferirlas a otras personas ni disponer de él en forma alguna como tampoco podrá realizar copias del mismo.

Lo anterior excluye expresamente los sistemas propios de ENTEL mediante los cuales provee los servicios de Centros de Contacto.

Cláusula Vigésimo octavo: Varios

- (1) Cualquier modificación y/o complementación del presente contrato, deberá cumplir con las mismas formalidades. No obstante, la incorporación de procedimientos operativos, podrán suscribirse entre los Administradores del Contrato.
- (2) Si algunas cláusulas de este contrato resultan inválidas, eso no afecta la validez de las otras cláusulas y acuerdos y del contrato. En tal evento, definirán las partes el contenido de la cláusula inválida nuevamente, de buena fe.
- (3) Las condiciones generales de contratación de ENTEL u otros documentos impresos, si los hubiere, no tienen aplicación.
- (4) Los títulos de las cláusulas tienen solamente un carácter descriptivo o enunciativo y no limitan el contenido de cada cláusula para efectos de su interpretación.
- (5) El contrato se interpretará y ejecutará de buena fe.
- (6) Forman parte integrante del presente contrato las Bases Administrativas y Técnicas, las circulares emitidas como respuestas a las consultas, la Oferta Técnico Comercial presentadas por la adjudicataria y toda otra aclaración existente.
- (7) El no ejercicio de un derecho por parte de FONASA, como por ejemplo, el no cobro de una multa, no significa una renuncia al mismo, ni será interpretado en tal



sentido.

- (8) Toda vez que ENTEL deba informar a FONASA y viceversa, se entiende que dicha información será entregada por escrito, fax o correo electrónico a los Administradores del contrato y además se encontrará debidamente analizada de modo de ser útil para la evaluación de la prestación de los servicios contratados, a menos que, el contrato establezca otra cosa u otro procedimiento diferente, y debe quedar registrada en la Bitácora de Proyecto.

Cláusula Vigésimo noveno: Escalabilidad de Recepción de Llamadas

ENTEL garantiza a FONASA que cuenta con una escalabilidad que le permite recibir el total de la demanda transferida desde las compañías telefónicas.

Cláusula Trigésimo: Condiciones para Cambios en el Servicio

ENTEL deberá considerar 250 horas anuales / no acumulables año a año, de ingeniero de desarrollo o programador las cuales serán utilizadas por FONASA a discreción a partir de la entrada en régimen del servicio, sin costo alguno para FONASA. Éstas podrán ser solicitadas por FONASA, por ejemplo, para la corrección o modificación de vistas y/o cambios de flujos dentro de la aplicación o software de la plataforma, como por ejemplo, IVR, las cuales deberán ser previamente estimadas por ENTEL para su aprobación previa ejecución por parte de FONASA.

El uso de estas horas es a solicitud de FONASA; debiendo ENTEL informar mensualmente a través de un reporte por escrito, al Coordinador de Contrato de Fonasa del detalle de las tareas realizadas con cargo a las horas antes señaladas. Este reporte indicará a lo menos: hora, día, recurso asociado a la aplicación de la misma, y estado de avance de tarea (finalizada o por terminar), así como actividad realizada.

No se consideran dentro de las horas antes señaladas y no tienen costo alguno para FONASA, las correspondientes a los siguientes conceptos:

Actualizaciones: se refiere a cambios a los Script y otros cambios que no alteran la estructura de programación de flujos del servicio y no requiera horas de desarrollo.

Correcciones. Se refiere a correcciones a la estructura de programación de flujos del servicio, que hayan sido implementados de manera distinta a lo especificado en el documento Caracterización de Contactos, elaborado en conjunto por ambas partes.

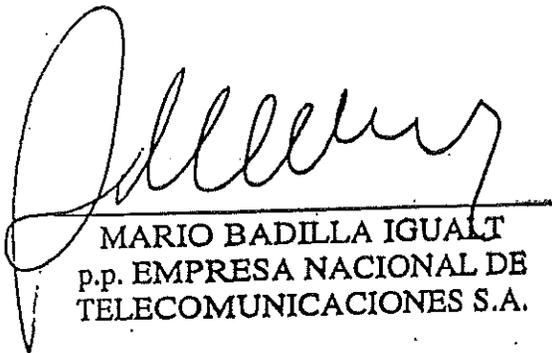
Cláusula Trigésimo primero: Copias del Contrato

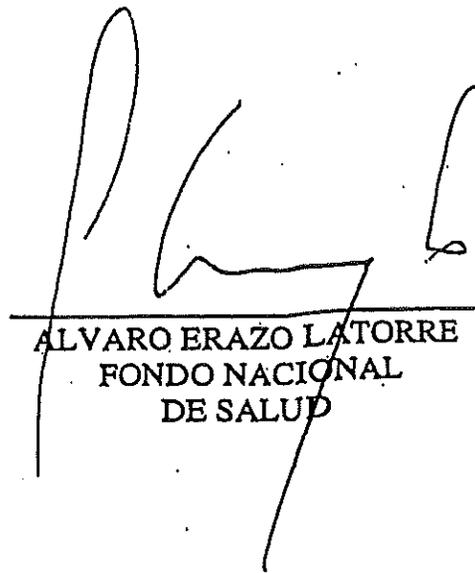
El presente Contrato y sus anexos se firman en 2 copias de idéntico texto, quedando una copia en poder de FONASA y una copia en poder ENTEL.



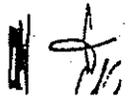
Cláusula Trigésimo segundo: Personerías

La personería de don Álvaro Erazo Latorre para representar FONDO NACIONAL DE SALUD, consta de su nombramiento como Director contenido en el Decreto Supremo de Salud N°156 del año 2000, en relación con lo dispuesto en el artículo 29 del decreto ley N°2763 de 1979, y la personería de don Mario Badilla Igualt para actuar en representación de la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., que consta de los poderes otorgados mediante escritura pública de fecha 15 de enero de 1998, ante el Notario Público de Santiago, don Jaime Morandé Orrego

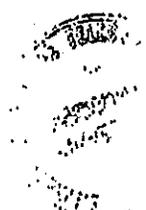

MARIO BADILLA IGUALT
p.p. EMPRESA NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES S.A.


ALVARO ERAZO LATORRE
FONDO NACIONAL
DE SALUD





ANEXO 1 DOCUMENTO CARACTERIZACIÓN DE CONTACTOS



ANEXO 2 FUNCIONES DE LOS EJECUTIVOS Y SUPERVISORES CERTIFICADOS

Se presenta a continuación las principales funciones que realizan los ejecutivos y supervisores que atenderán la plataforma del servicio Centro de Contacto de FONASA:

Ejecutivos Certificados

El objetivo del cargo de Ejecutivos Certificados inbound, es responder los llamados telefónicos con los estándares de calidad exigidos para el Centro de contacto FONASA.

Funciones y/o tareas a realizar:

- Efectuar la operación telefónica para quedar disponible para la atención de los llamados
- Atender a los clientes con los estándares de calidad establecidos
- Canalizar las dudas, inquietudes y problemas de las consultas a la jefatura de ENTEL
- Utilización en forma correcta de herramienta tecnológicas para la tipificación de la atención telefónica.
- Retroalimentar al su líder respecto de a las consultas realizadas por los usuarios, que no se encuentren los scripts

Supervisores Certificados

El objetivo del cargo de Supervisor Certificados, es velar por el cumplimiento eficiente de los compromisos establecidos con FONASA

Funciones y/o tareas a realizar:

- Analizar los reportes de tráfico en forma diaria
- Efectuar los ajustes de turnos de los Ejecutivos Certificados dependiendo de las fluctuaciones de tráfico
- Canalizar las dudas, inquietudes y problemas de los servicios a la jefatura de ENTEL
- Mantener al día la dotación del personal a cargo
- Llevar un control acabado del número de posiciones de trabajo y el funcionamiento de cada una de ellas
- Gestionar con el área de Tecnología cualquier problema de telefonía y recursos computacionales
- Elaborar los turnos de los líderes de grupo
- Hacer escalamiento a la jefatura de ENTEL de todos los problemas que no puedan ser resueltos

Σ 112

- Retroalimentar al área de capacitación de las falencias de conocimiento de determinados agentes
- Retroalimentar al área de control de calidad de agentes que presentan carencias de conocimientos en su área de desempeño

S. Lopez

ANEXO 3 CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA PBX

PBX Avaya G3R

La central telefónica Avaya G3R es un sistema digital de conmutación de voz de alta capacidad, el cual posee la capacidad de manejar sistemas de mensajería de voz, manejo de acceso diferenciado por DNIS y según horario, y soporte de todas las características telefónicas digitales estándares del mercado, como conferencia, desvío automático, llamada en espera o indicación de extensión desocupada, entre otras.

Además está integrada al sistema CTI Genesys mediante el módulo Link ASAI, el cual le permite brindar todas las prestaciones que un Call Center moderno requiere.

La configuración existente en Entel Call Center tiene la capacidad de atender sin problemas las necesidades de 700 puestos de operación, siendo su capacidad final muy superior a esta cifra.

La Central telefónica Avaya está compuesta por:

Hardware:

Avaya Definity G3R

Software:

G3R Versión 8, Release 46.6

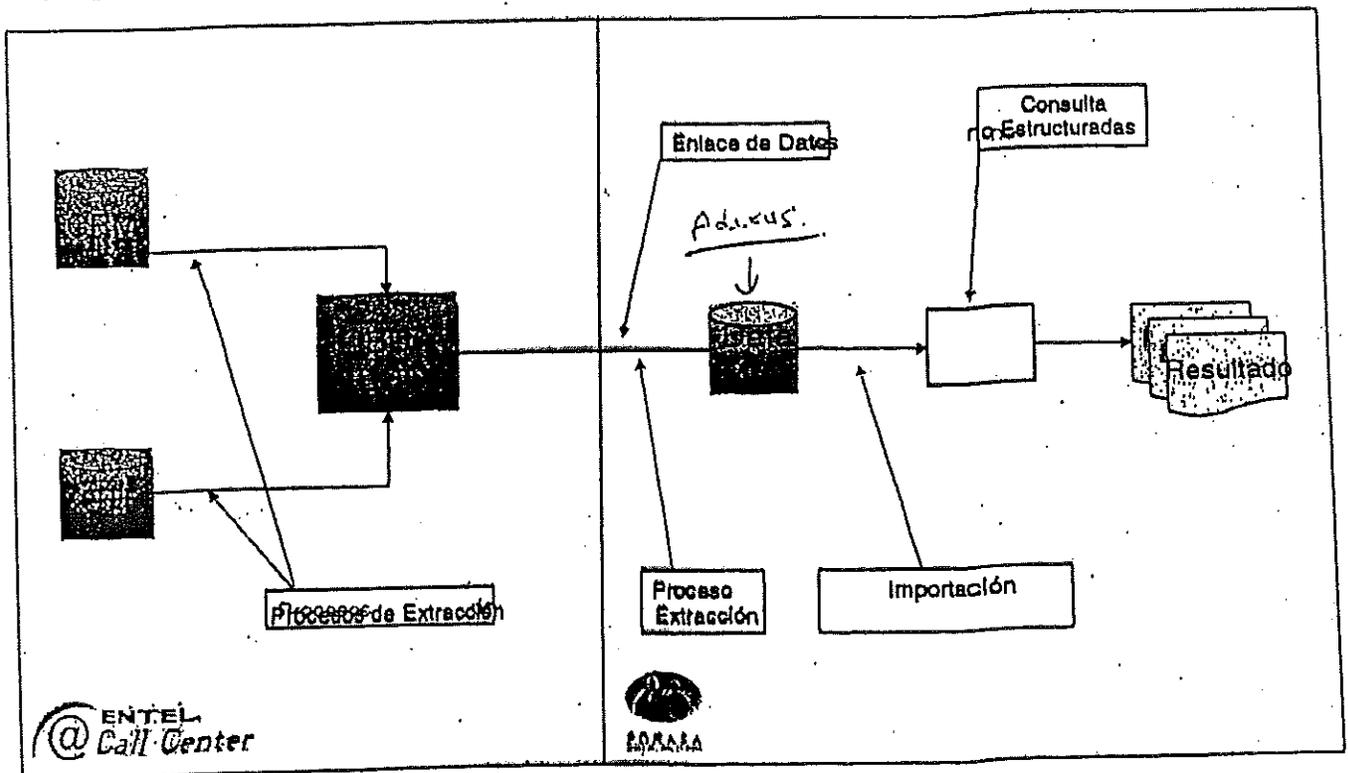
[Handwritten signature]
← U2

ANEXO 8 CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DEL DATA MART

DATA MART PARA FONASA

Definición y Alcance.

Se contempla la construcción de un Data Mart de tipo dependiente (En el sentido que deriva de la Base de Datos de Negocios de ECC). Los datos que se almacenarán en este repositorio corresponden básicamente a los datos de Contactos más los datos de transacción telefónica, enlazados por la llave de identificación de cada transacción (RUT). Se proveerá la interfaz necesaria para la realización de consultas no estructuradas sobre esta base de datos en FONASA. Esquemáticamente, a modo de ejemplo se ilustra lo siguiente:



Handwritten signature or initials.

Datos que se almacenarán

De acuerdo a la definición anterior, se contempla el almacenamiento de los siguientes datos:

Nombre	Definición
Número de la Llamada	
Fecha Contacto	Dd/mm/aa
Hora Contacto	hh:mm
Tiempo de Atención	En segundos
RUT	
Habilidad	
Tipo	
Concepto	
Detalle	
Nombre del Contacto	
Teléfono del Contacto	
Observaciones	
Rol de Origen Escalamiento	
Rol de Destino de Escalamiento	
Estado	

Herramientas

La herramienta que se utilizará para la confección y ejecución de consultas es Crystal Analysis, la cual dispone de las funcionalidades suficientes y necesarias para realizar cruces sobre los datos a través de sus herramientas propias, como filtros, autofiltros y tablas dinámicas, y permite el análisis sobre la base de datos con funcionalidades OLAP.

31

Operación

A medida que la operación del Centro de Contactos se va desarrollando, se van generando los datos correspondientes a los contactos y sus respectivas estadísticas telefónicas. De manera diaria, se ejecutan dos procesos de extracción que alimentan la base de datos del negocio de ECC.

Para el poblamiento de datos del Data Mart de FONASA se contempla la ejecución de un tercer proceso de extracción, una vez por día, que permitirá contar con todos los datos ya especificados. Una vez generada la Base de Datos de Datamart, esta se importará con consultas construidas en Crystal Analysis para su manipulación.

Especificaciones Técnicas del Software

El sistema de Base de Datos SQL Server 7.0 funciona con Windows NT Server 4.0. Las características técnicas del hardware asociado dependerá del tamaño de la base de datos.

La estación para Crystal Analysys debe tener CPU Pentium III 500 Mhz o superior, con 128 MB RAM y 1 GB en Disco, además de los siguientes softwares:

- Microsoft Windows Me, 2000 (Professional and Server), NT 4 SP5, 98, 95 SP1
- Microsoft SQL Server 2000-Analysis Services.

28/1

ANEXO 9 CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS DE LA HERRAMIENTA DE APOYO (BANNER)

HERRAMIENTA DE APOYO BANNER DE ENTEL:

Esta herramienta permite al Coordinador de FONASA enviar mensajes a un supervisor de este sistema ubicado en ENTEL, de modo que sean transferidos en línea a los agentes del servicio FONASA. El banner consiste en una ventana web, ubicada bajo el sector de despliegue de scripts para el servicio FONASA, y consta de 2 ventanas. Una es para identificar el título del mensaje, y en la otra se despliega el mensaje.

Desde la posición de supervisor de este sistema se puede dirigir un mensaje hacia algún agente específico de FONASA, un grupo de ellos o todos al mismo tiempo. De esta manera, se puede coordinar la comunicación de FONASA hacia este punto de uso del sistema de mensajería banner, y desde aquí, de acuerdo a políticas predefinidas, realizar la distribución de los mensajes a los agentes del servicio.

El sistema de mensajería banner es parte de un sistema más grande, el cual comprende un Sistema del Web de Ayuda y Mensajería que está formado por los siguientes módulos:

- Módulo de Administración: Es el encargado de entrar toda la información, tanto de Usuarios, Servicios, Mensajes y Base de Conocimientos.
- Módulo Web de Ayuda: Muestra la información correspondiente a la página configurada y lanzada por la aplicación CRM., perteneciente al Arbol de Conocimiento creado en el Sistema de Administración, así como el(los) link(s) a su(s) páginas hijas, si posee. Muestra al agente todos los mensajes ingresados en el Sistema de Administración, destinados a todos los servicios, servicio que esta atendiendo y para el agente como tal.
- Modulo de Supervisores: Muestra al supervisor logueado todos los mensajes ingresados en el Sistema de Administración destinados a todos lo supervisores y a él como tal.

ANEXO 10 CARTA GANTT

[Handwritten signature]

ANEXO 11 PAUTA DE EVALUACIÓN CONTROL DE CALIDAD

ETIQUETA TELEFÓNICA 15%

<u>Apertura</u>	1. El agente saluda al cliente durante los primeros 4 segundos de recibido el llamado diciendo buenos días (tardes, noches), utilizando el nombre del cliente.	2%
	2. Se identifica a sí mismo con su nombre propio.	1%
	3. Identifica a la empresa que representa.	1%
<u>Manejo de la voz y formalidad</u>	1. Habla a una velocidad que permite la comprensión por parte del oyente.	2%
	2. Realiza inflexiones en su tono de voz, imprimiendo dinamismo a la conversación y enfatizando aspectos importantes de ella. Modula, pronuncia el sonido de las palabras sin omitir letras y no exagera sonidos "CH", "S", "R", "LL". Mantiene un volumen de voz que permite la comprensión por parte del interlocutor (ni alto ni bajo).	3%
	3. Se mantiene sin utilizar términos informales durante la conversación (por ejemplo tutear).	2%
	4. Se mantiene sin realizar comentarios indiscretos y negativos de otras áreas y productos tanto de la empresa como de la competencia.	2%
<u>Cierre de la llamada</u>	1. Agradece el llamado.	1%
	2. Se despide utilizando "Hasta luego", "Buenos días" (tardes o noches), según corresponda, a nombre de la empresa que representa.	1%

SERVICIO AL CLIENTE 40%

<u>Escucha activa</u>	1. Se mantiene sin repetir una misma pregunta al cliente o preguntar lo que éste ya ha dicho.	2%
	2. Realiza a lo menos dos expresiones orales distintas, para indicar al cliente que lo escucha.	2%
	3. Se mantiene sin interrumpir al cliente innecesariamente.	7%
	4. Repite en forma completa después del cliente todos los datos entregados por él, tales como; Rut, clave, ani, dirección, etc.	2%
<u>Manejo de la conversación</u>	1. Expresa paso a paso la información, utilizando pausas que le permitan al cliente comprender lo expuesto y con una actitud pro-activa sin esperar que sea el cliente el que vaya preguntando.	2%
	2. Interactúa con el cliente evitando silencios prolongados.	2%
	3. Utiliza un tono de voz que transmite seguridad en la	2%

30

Cordialidad y empatía

Información que entrega.

4. Realiza preguntas certeras, que ayudan a clarificar la necesidad del cliente. Solicita datos necesarios asociados al tipo de servicio.

1. Utiliza un tono de voz que transmite cordialidad mientras se expresa y ocasionalmente usa la expresión "por favor" en situaciones tales como solicitar datos, dejar en espera o dar instrucciones al cliente.

2. Utiliza ocasionalmente el nombre del cliente durante la conversación.

3. Se mantiene sin hacer llamados de atención y sin contestarle de manera "golpeada" o "cortante" al cliente

4. Expresa su voluntad de ayuda ante la molestia del cliente, si corresponde. Manifiesta, sin perder cordialidad, su necesidad de ser escuchado si el cliente no se lo permite.

2%
7%
2%
8%
2%

DESEMPEÑO TECNICO 35%

Conocimiento

1. Demuestra conocimiento de los productos y servicios.

Exactitud de la Información

1. Verifica la identidad del cliente.

2. Entrega información correcta y completa al cliente.

4. Ingresa correctamente las modificaciones respecto a las cuentas del cliente al sistema.

5%
3%
15%
2%

Uso del sistema

1. Usa efectivamente sistemas y herramientas.

Adherencia a los procedimientos

1. Se atiene a los scripts y procedimientos que le han sido entregados para cada servicio.

2%
8%

MANEJO DE LA LLAMADA 10%

Manejo total de la llamada:

1. Maneja eficientemente el requerimiento del cliente, mantiene el control del curso de la llamada y maneja efectivamente el tiempo de la llamada

Mal	0%
Regular	5%
Bien	10%

ANEXO 12 TRANSACCIÓN VÁLIDA

Se entenderá por transacción válida todas aquellas que se ajusten a las siguientes condiciones:

1. Transacción Válida IVR: ocurre toda vez que un usuario ingrese su número de RUT.
2. Transacción Válida Ejecutivo: ocurre toda vez que un usuario no haya podido ingresar su Rut, por cualquier causa, y ese contacto sea derivado a la ejecutiva, la transacción será válida cuando ingrese el RUT o Nombre y/o fecha nacimiento.
3. Durante la Marcha Blanca se establecerá el porcentaje de transacciones no válidas permitidas, respecto al número total de transacciones cursadas. Toda vez que se exceda de dicho porcentaje, Entel deberá presentar un informe que explique el evento, y las medidas correctivas correspondientes.

[Handwritten signature]
28/06

ANEXO 13 PAUTA DE EVALUACIÓN DE CALIDAD DE SERVICIO

Para efecto de evaluación de la calidad del servicio se ha determinado la utilización de 3 instrumentos, Encuesta de satisfacción Usuaría (ESU), Grabación Aleatoria de Llamadas (GALL) y realización de Llamadas Incógnitas y Grabadas (LLIG).

Estos 3 instrumentos actuarán en forma conjunta para cada evaluación y sus partes principales serán definidas en conjunto entre FONASA y ENTEL, previo a la finalización de la marcha blanca.

ESU: es un estudio encargado a una empresa de reconocido prestigio en el rubro y que evaluará, en una escala de 1 a 7, en forma específica y general cada uno de los atributos descritos en la cláusula respectiva de multas, mediante un cuestionario especialmente definido para ello. La muestra será aquella que garantice a lo sumo un error del 5% y se concentrará en aquellas personas que hayan tenido contacto telefónico con el Centro de Contacto no más allá de 2 semanas previo a la realización del estudio, el momento en el cual será aplicada es facultad de Fonasa.

GALL: consiste en la evaluación de llamadas seleccionadas aleatoriamente por una empresa de reconocido prestigio en el rubro y que medirá, en una escala de 1 a 7, en forma específica cada uno de los atributos descritos en la cláusula respectiva de multas en relación a un patrón de evaluación establecido previamente, su tamaño y alcance será determinado por Fonasa, no obstante, no podrá abarcar un período ya sometido a evaluación afecta a multa. Entel debe proveer un sistema de grabación de llamadas que permita garantizar la objetividad de la medición a ambas partes.

LLIG: consiste en la evaluación de llamadas incógnitas efectuadas por una empresa de reconocido prestigio en el rubro y que evaluará, en una escala de 1 a 7, en forma específica cada uno de los atributos descritos en la cláusula respectiva de multas en relación a un patrón de evaluación establecido previamente, su tamaño y alcance será determinado por Fonasa, no obstante, no podrá abarcar un período ya sometido a evaluación afecta a multa.

20/6

ANEXO 14 REPORTES

La entrega de reportes se realizará a través del sitio WEB que dispone Entel para tales efectos, permitiendo a FONASA acceder a los reportes desde cualquier lugar. El acceso tiene distintos niveles de seguridad que direccionan al usuario hacia los distintos reportes de consulta, reclamos, soluciones, denuncias, felicitaciones e información telefónica, dependiendo de sus atributos definidos.

La periodicidad en la entrega de los reportes es: diaria, semanal y mensual. Durante la Marcha Blanca se definirán los reportes del servicio, que a modo de ejemplo serán similares a:

Reporte de Consultas

Reporte de Consultas									
Afiliación									
Acreditación Dependientes									
Acreditación Independientes									
Acreditación Pensionados									
Acreditación Cesantes									
Acreditación Carente de Recursos									
Acreditación Temporeros									
Acreditación Recién Nacidos									
Actualización de Datos									
Desafiliación									
Cambio a ISAPRE									
Acceso a Atención Gratuita (Paso a tramo A)									
Por Cesantía									
Bonos									
Valores									
Devoluciones									
Reembolsos									
Requisitos									
Programas									
Formas y Medios de Pago [Asociar a Préstamo]									
Explicación y Valorización de Programas									
Lugares de Atención FONASA									
Bonos									
Programas									
Otros Servicios [Afiliación, Informaciones]									
Prestadores en Convenio									
Profesionales									

7
2

DETALLE DE PREGUNTONES	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Instituciones . Ópticas Protesistas Farmacias Enfermeras Centros Adulto Mayor Otros															
Plan de Beneficios FONASA															
Beneficiario No Beneficiario (CAPREDENA/ISAPRES) Atenciones no cubiertas por FONASA															
Atención de Emergencias (Urgencias)															
Acceso Valores/Cobertura															
Programa Asociado a Diagnóstico (PAD)															
Acceso Valores/Cobertura Prestadores															
Programa de Oportunidad en la Atención (POA)															
Acceso Valores/Cobertura															
Programa Adulto Mayor (PAM)															
Acceso (MAI y MLE) Valores/Cobertura															
Seguro Catastrófico															
Acceso Valores/Cobertura															
Usuario de Isapres															
Desafiliación Comparación con FONASA															
Préstamos															
Requisitos y documentación Lugares de Pago Procedimiento Pago de Atención con Préstamo Procedimiento Pago de Cuota Estado de Pago de Deuda															
Licencias Médicas															
Requisitos Fechas de Pago Lugar de presentación Cálculo de Pago de Licencia Procedimientos															
Cotizaciones															
Estado de Pago Lugares de Pago															

DEPARTAMENTO REGIONALES									Amaz	Bo
Credencial de Salud										
Requisitos para Obtención y Documentación										
Renovación/Duplicados										
Lugar de obtención										
Vigencia										
Consultas Generales										
Otras direcciones relacionadas con FONASA										
Descripción de Tramos de Ingresos										
Derechos y Deberes del Paciente										
Deberes del Paciente										
Derechos del Paciente										
Prestadores Certificados										
Convenios Internacionales										
Convenio con España										
Convenio con Brasil										
Convenio con Países Bajos										
Convenio con Canadá										
Otros Convenios										
Tipos de Atención										
Consultas de Mantención										
Exámenes y Procedimientos										
Tratamientos e Intervenciones Quirúrgicas										
Atención de Urgencia										
Estado de Requerimientos										
Solicitud										
Reclamo										
Denuncia										
Certificación										
Certificación Previsional										
Otros										
Consultas no Relacionadas										
Pitanzas										
Otros										
Porcentaje tipificaciones sobre llamadas atendidas										

Reporte de Reclamos

DEPARTAMENTO REGIONALES									Amaz	Bo
Calidad Atención Sucursales										
Documentos mal emitidos										

228

OPORTUNIDAD DE ATENCIÓN									
Trato del personal Procedimiento engorroso Demora en Atención Aseo e Higiene Instalaciones e infraestructura Falta Información/Información Errónea falta de personal Impedimento para Formular Reclamos Cajero cobra de más Vuelto incorrecto Servicio no disponible Otros									
Calidad Atención Prestadores Públicos									
Trato del personal Procedimiento engorroso Demora en Atención Aseo e Higiene Instalaciones Falta Información/Información Errónea Impedimento para Formular Reclamos Discriminación/Atención Condicionada Acceso a Información de Ficha Clínica Información sobre Riesgos de Atención Cobro Indebido en Consultorio Cobro particular Cobro Adicional en Bonos/ Dinero Cobro Indebido por Urgencia Cobro por Prestación no realizada Cobro por prestación que no requiere Bono Cheque en Garantía Revisión de Cuentas Otros									
Calidad Atención Prestadores Privados									
Trato del personal Procedimiento engorroso Demora en Atención Instalaciones Falta Información/Información Errónea Impedimento para Formular Reclamos Discriminación/Atención Condicionada Acceso a Información de Ficha Clínica Información sobre Riesgos de Atención Cobro Adicional en Bonos/ Dinero Cobro particular Cobro Indebido por Urgencia Cobro por Prestación no realizada Cobro por prestación que no requiere Bono									

26

DETALLE TIPO DE LLAMADA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total Anual	Total meses
Otros														
Cobros														
Repactación														
Condonación														
Rebajas														
Otros														
TOTALES														
Porcentaje tipificaciones sobre llamadas atendidas														

Reportes de Denuncias

DETALLE TIPO DE DENUNCIA	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total Anual	Total meses
Cotizaciones														
Empleador no impone														
Empleador impone por menos														
Extravíos o Robos														
Credencial														
Bonos														
Negligencia Médica														
Negligencia Médica														
TOTALES														
Porcentaje tipificaciones sobre llamadas atendidas														

Reportes de Felicitaciones

DETALLE TIPO DE FELICITACION	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DIC	Total Anual	Total meses
FONASA														
FONASA														
Sucursales														
Personal														
Otras														
Prestadores														
Entidades														
Delegadas														
TOTALES														
Porcentaje tipificaciones sobre llamadas atendidas														

23

Reporte telefónico diario

HORA	Atendidos	Atendidas	Atendidos	Atendidas	Atendidos	Atendidas	Atendidos	Atendidas
00:00 - 01:00								
01:00 - 02:00								
02:00 - 03:00								
03:00 - 04:00								
04:00 - 05:00								
05:00 - 06:00								
06:00 - 07:00								
07:00 - 08:00								
08:00 - 09:00								
09:00 - 10:00								
10:00 - 11:00								
11:00 - 12:00								
12:00 - 13:00								
13:00 - 14:00								
14:00 - 15:00								
15:00 - 16:00								
16:00 - 17:00								
17:00 - 18:00								
18:00 - 19:00								
19:00 - 20:00								
20:00 - 21:00								
21:00 - 22:00								

HORA	Re-Abate	Atended	Contenido	Atendidos	Atendidos	Atendidos	Atendidos	Atendidos
22:00 - 23:00								
23:00 - 24:00								

ANEXO 15 CAPACITACION

Se considera ejecutivo certificado y por lo tanto apto para prestar el servicio de atención en el Centro de Contacto, a aquel candidato a ejecutivo que haya aprobado con nota mínima de 5,5 la evaluación de alternativas que efectúe FONASA. Esto aplica para el primer grupo a capacitar.

Se considera supervisor certificado y por lo tanto apto para fiscalizar la prestación del servicio de atención en el Centro de Contacto por parte de los ejecutivos certificados, a aquel candidato a supervisor presentado por ENTEL, que haya aprobado con nota mínima de 6,0 la evaluación de alternativas que efectúe FONASA. Esto aplica para el primer grupo a capacitar.

Para los ejecutivos y supervisores a integrarse después del primer grupo a capacitar, se considerarán que están certificados por FONASA una vez que hayan cumplido los requisitos de selección y evaluación que aplique Entel para estos efectos.

ANEXO 16 : ESTADO DE PAGO

Estado de Pago es el documento en que se representan todos los factores que determinan el precio a pagar. Su elaboración es mensual y de responsabilidad de ENTEL, y contendrá a lo menos la siguiente información:

- número correlativo
- mes
- número de factura asociada
- detalle de cada servicio afecto a pago, con la descripción de detallada de todas las variables que determinan su valor.
- detalle de cada concepto afecto a multa, con la descripción de detallada de todas las variables que determinan su valor.
- Los valores expresados estarán en Unidades de Fomento, e incluirán el IVA.
- Cuadro resumen con consolidado.

ANEXO 17 CARACTERÍSTICAS Y PERFIL DEL TEAM

Para entregar un servicio completo y eficiente, se detalla a continuación el perfil de los agentes responsables de atender el servicio.

- Estudios Superiores.
- Manejo de PC nivel Usuario (Word, Excel).
- Experiencia en atención telefónica.
- Manejo de situaciones difíciles (reclamos).
- Actitud de servicio de acuerdo a la filosofía de atención al cliente.
- Alta receptividad.
- Buen nivel de retención de información.
- Capacidad de aprendizaje de sistemas de información y nuevos productos.
- Capacidad de razonamiento verbal.
- Capacidad de razonamiento numérico y espacial.

ANEXO 18 BENEFICIOS ADICIONALES DEL CONTRATO DE EJECUCIÓN DEL PROYECTO CENTRO DE CONTACTO FONASA, "TELEFONÍA MÓVIL"

En Santiago de Chile, entre el FONDO NACIONAL DE SALUD, persona jurídica de Derecho Público creado por Decreto Ley N°2763 de 1979, representado legalmente por su Director, don ALVARO BRAZO LATORRE, chileno, casado, médico cirujano, cédula nacional de identidad N° 7.046.842-5, ambos, con domicilio en esta ciudad, calle Monjitas N°665, en adelante el "Fondo", "FONASA" o la "Institución"; y don, Mario Badilla Igualt, cédula nacional de identidad N° 6.626.301-0, en representación de EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES S.A., RUT N° 92.580.000-7, del giro de su denominación, ambos, con domicilio en la comuna y ciudad de Santiago, en Av. Andrés Bello N° 2687 piso 10 Las Condes, en adelante la "Adjudicataria" o la "Empresa", suscriben el siguiente Anexo sobre Telefonía Móvil, contemplado en los Beneficios Adicionales del contrato de Ejecución del Proyecto Centro de Contacto FONASA, de fecha 14 de mayo de 2002 bajo las condiciones que se expresan a continuación:

PRIMERO: Por el presente instrumento, la "Empresa" entrega a "FONASA", en préstamo la cantidad de 15 equipos de telefonía móvil, marca Nokia 3390 Entel PCS, por el tiempo de vigencia del contrato principal, a cuyo texto se anexan estas condiciones, para el uso de los funcionarios designados por su Director, mediante Resolución que se dictará para tal efecto.

SEGUNDO: El costo del uso de cada uno de los equipos de telefonía móvil entregados, se entiende incorporado al precio consultado en el contrato, a cuyas disposiciones se anexan las condiciones de este instrumento, y hasta por un monto de \$750.000 mensuales, por la totalidad de los equipos. Alcanzado este límite, y hasta el término de la mensualidad, la "Empresa procederá a cobrar a FONASA los costos adicionales a los montos indicados anteriormente y suspender automáticamente el servicio de los respectivos equipos en caso de no pago de la factura correspondiente.

CUARTO: Los equipos materia de este Anexo, contarán con los servicios básicos y valores que se detallan en el siguiente recuadro:

Servicios Básicos	Descripción	Valor Mensual	Moneda
Call Id (Caller Identity)	Identificación automática en pantalla del número telefónico entrante o el nombre grabado en la memoria de su PCS.	Sin costo. Servicio activado	\$0

Servicios Básicos	Descripción	Costo Habilitación	Valor del servicio
Roaming Directo	Permite emitir y recibir llamadas estando fuera del país, sin cambio de número ni habilitaciones especiales, con facturación a su misma cuenta	Sin costo. Servicio activado	Valor según operadores en convenio. ✓
Transferencia de Llamados	Permite transferir una llamada hacia la casilla de voz u otro número telefónica que Ud. elija (PCS, celular o red fija).	Sin costo. Se debe programar en su PCS.	Valor del plan. Gratis al transferir a la casilla de mensajes.
Short Message Service (Mensajes cortos)	Permite recibir, almacenar y enviar mensajes de texto a otros móviles ENTEL PCS.	Sin costo. Servicio activado	\$50 por mensaje enviado. \$0 por mensaje recibido.
Multiconferencia	Permite sostener una conversación con hasta cinco interlocutores en forma simultánea.	Sin costo. Servicio activado.	\$0 llamadas recibidas. Valor plan llamadas emitidas.
Larga Distancia Internacional (LDI)	Podrá acceder al servicio a través de los Carrier 123, 188, 120, 121 o 171 desde Chile al extranjero.	Sin costo. Servicio activado.	Valor según cobro del carrier de LDI.
Casilla de Mensaje	Permite recibir y rescatar mensajes de voz desde su PCS.	Sin costo. Se debe programar en su PCS	\$0

ENTEL deberá entregar un detalle mensual de todos los consumos y servicios por equipos utilizados a través de los equipos PCS materia de este Anexo, al Coordinador del Contrato principal, esto es, el Jefe del departamento de Finanzas y Recursos Humanos o su subrogante.

QUINTO: La "Empresa" garantizará la continuidad del servicio mediante la reposición de los equipos averiados por otros de similar calidad y capacidad, siempre que la avería provenga por defectos o impedimentos no imputables a un mal manejo, si la avería es por un mal manejo FONASA debe pagar por la reparación del o los

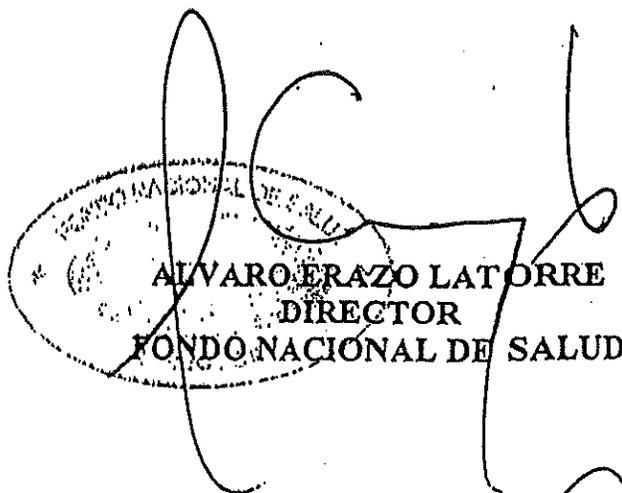
un mal manejo FONASA debe pagar por la reparación del o los equipos dañados. Además, formará parte del presente Anexo de Contrato, el convenio entre la "Empresa" y Entel PCS.

SEXTO: El presente anexo se entenderá formar parte del contrato principal, precedentemente mencionado.

2. Impútese, el gasto mensual que irroge el contrato aprobado mediante esta resolución al Subtítulo 22, Ítem N° 16.902.01, y, el gasto de los servicios computacionales por la instalación única (UF 355), al Subtítulo 22, Ítem N° 19.005, ambos, del presupuesto del Fondo Nacional de Salud.

Asimismo, señálese que el Fondo Nacional de Salud cuenta con recursos presupuestarios suficientes, para cubrir los gastos que irroge el contrato aprobado mediante esta resolución.

TÓMESE RAZÓN, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE


ALVARO ERAZO LATORRE
DIRECTOR
FONDO NACIONAL DE SALUD

DISTRIBUCIÓN:

❖ Empresa de Telecomunicaciones S.A.


FONDO NACIONAL DE SALUD

TRAMITES DEL DOCUMENTO

INFORMACIÓN DOCUMENTO DE REFERENCIA

Tipo de Docto	Carta	Fecha Docto	25/05/2005	Medio	Papel
Número Interno	72	Número Oficial	0	Fecha Oficial	
		Número Externo			0
Materia	SR.RICARDO ARMENGOL DIRECTOR SISTEMA DEMERGENCIAS MEDIOQUES, S.A AV.DIAGONAL #652 ESC.B, 2, 2 080034, BARCELONA ESPAÑA INFORMA HABER RECIBIDO COPIAS DE LAS GUIAS DE SANITAT RESPON DE SEM/061 Y DETALLE A DOCUMENTO ANEXO...				

TRÁMITES ASOCIADOS

Nómina	Procedencia	Funcionario	Destino	Funcionario	Tipo Distribución	Fecha Registro	Fecha Despacho	Fecha Recepcion	Observaciones	Ingresado por	Recepción por	Estado Trámite	Derivar
74618	Cabinete Sr. Ministro		Instituciones		A pago	25/05/2005	25/05/2005			hnunez		Despachado	