	Sociedad Concesionaria Ruta de la Fruta
	Términos de Referencia
Nombre Proyecto:	Estudio de Coherencia de Respuestas
Fecha Autorización:	
Fecha Inicio:	
Fecha Término:	

versiones

Versión	autores	aprobador	fecha	observaciones
0	Carlos Terraza		07-09-2026	
1	Carlos Terraza, Daniela Rojas, Nicole Maldonado	Cristián Encalada	28-092026	

distribución

destinatario	contacto	e-mail

información

archivo:	TDR Estudio de Coherencia de Respuestas (2026).docx		
páginas	26	**estado:**	Versión A

Documento restringido | propiedad de Sociedad Concesionaria Ruta de la Fruta
Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

TABLA DE CONTENIDOS

1. ABREVIACIONES 3

2. GLOSARIO 3

3. DESCRIPCIÓN DEL CLIENTE 4

4. ANTECEDENTES PARA EL SERVICIO 5
4.1. ALCANCE. 5
4.2. CONSIDERACIONES GENERALES 5

5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS 8
5.1. DESCRIPCIÓN GENERAL 8
5.2. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN 9
5.2.1 Variables de la Evaluación 9
5.2.2 Criterios de Calificación 10
5.2.3 Procedimiento de Evaluación 11
5.3. ROLES DEL SERVICIO 18
5.4. INFORME FINAL 18

6. REQUERIMIENTOS GENERALES. 19
6.1. CONFIDENCIALIDAD 19
6.2. EXPERIENCIA EN SERVICIOS SIMILARES 20
6.3. EQUIPO DE PROYECTO 20
6.4. PLAZOS 20

7. CALENDARIO DE LA LICITACIÓN. 21

8. OFERTAS 22
8.1. COSTOS DE LA OFERTA 22
8.2. ANALISIS DE LA DOCUMENTACION 22
8.3. MONEDA DE LA OFERTA 23
8.4. IDIOMA DE LA OFERTA 23
8.5. VIGENCIA DE LA OFERTA 23
8.6. DOCUMENTACION PARA ENTREGAR EN LA OFERTA 23
8.7. CALENDARIO DEL PROYECTO 24
8.8. EVALUACION DE LAS OFERTAS 24

9. ADJUDICACIÓN 24

10. CONTRATO 25
10.1. INICIO Y DURACION DE CONTRATO 25
10.2. PRECIO 25
10.3. ESTADOS DE PAGO Y FACTURACION 25
10.4. CESION DEL CONTRATO 26
10.5. INDEMNIDAD 26

Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

1. ABREVIACIONES

Término	Descripción
RDLF	Autopista Ruta de la Fruta
CAC	Centro de Atención de Clientes
CRM	Customer Relationship Management incluido en el CAC.
MOP	Ministerio de Obras Públicas
RFP	Request for proposal
SCRDLF	Sociedad Concesionaria Ruta de la Fruta
TDR	Los presentes Términos de Referencia para los Servicios de Atención de Usuarios.

2. GLOSARIO

Concepto	Descripción
Centro de atención a clientes	Conocido con la abreviatura CAC, es el sistema informático que procesa los viajes tarificados para su posterior gestión comercial, tanto para procesos de la facturación y recaudación como la atención de usuarios.
Consultas de Usuarios	Corresponde a un requerimiento en el que el Usuario realiza preguntas del servicio otorgado por LA CONCESIONARIA, estas se gestionan en el módulo CRM del sistema CAC.
Punto de Cobro	Lugar en la autopista donde existe infraestructura tecnológica que permite la captura de un tránsito para el cobro del peaje (pórtico de peaje).
Reclamos de Usuarios	Corresponde a un requerimiento en que el Usuario manifiesta disconformidad o plantea un problema con algún servicio entregado por LA CONCESIONARIA y solicita una solución, éste puede ser resuelto o ser contestado de manera final en línea o bien requerir la intervención de un área especializada.
Servicios	Son todas y cada una de las labores que el Proveedor se obliga a ejecutar, los que comprenden los expresamente enunciados en el presente documento, aquellos que emanan de la naturaleza de este, y todos los que sean necesarios para su ejecución oportuna e integra.
Usuarios	Personas cuyos vehículos motorizados que circulan por los puntos de cobro de LA CONCESIONARIA con o sin un medio de cobro habilitado (Televía o Pase Diario para LA CONCESIONARIA).

Documento restringido | propiedad de Sociedad Concesionaria Ruta de la Fruta
Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

3. DESCRIPCIÓN DEL CLIENTE

La Concesionaria **Ruta de la Fruta**, en adelante "la Concesionaria", fue constituida por Sacyr Concesiones Chile SpA, con el fin de dar ejecución al contrato de "Concesión Ruta de la Fruta", Tramo: Pelequén – San Antonio".

La iniciativa comienza en la Región de O'Higgins, atraviesa la comuna de San Pedro en la Región Metropolitana, y finaliza en el acceso al Puerto de San Antonio, en la Región de Valparaíso. A lo largo de su trazado, recorre las comunas de Malloa, Peumo, San Vicente de Tagua Tagua y Las Cabras (Provincia de Cachapoal), San Pedro (Provincia de Melipilla), y Santo Domingo y San Antonio (Provincia de San Antonio), totalizando aproximadamente 141 kilómetros de infraestructura vial interurbana.

El proyecto contempla obras de mejoramiento y conservación que incluyen la construcción de tramos con doble calzada, ampliaciones a segunda calzada, rehabilitación de calzadas simples y desarrollo de variantes en sectores clave. El trazado se divide en dos grandes sectores, subdivididos a su vez en subsectores, de acuerdo con la planificación y desarrollo de las obras:

Primer sector (Pelequén – Puente El Durazno)
Con una extensión aproximada de 66,1 kilómetros, este tramo comprende desde el sector de Pelequén hasta el Puente El Durazno (sector El Manzano). Incluye tres variantes fundamentales para mejorar la fluidez del tránsito:

- Variante Pelequén – Limahue (doble calzada)
- Variante San Vicente – Peumo (calzada simple)
- Variante Peumo – Las Cabras – El Manzano (calzada simple)

Segundo sector (Puente El Durazno – Variante San Juan)
Este tramo abarca cerca de 74,9 kilómetros y se extiende desde Puente El Durazno hasta el sector de la futura Variante San Juan, la cual tendrá una longitud aproximada de 15,07 kilómetros. Esta variante será clave para generar una conexión directa entre la Ruta 66, el camino de acceso al Puerto de San Antonio y la Ruta 78 (Santiago – San Antonio).

El Sistema de Atención de Usuarios está conformado por un módulo central de gestión de casos integrado con diferentes canales de atención, como lo son, el sitio web, Call Center y Oficina de Atención Presencial.

En tal sentido, la Concesionario en función de sus Bases de Licitación requiere de evaluar y adjudicar la realización de un "estudio de coherencia de respuesta" destinado a medir la coherencia mensual de la información entregada a los usuarios a través de los diferentes canales de comunicación que dispone para tal efecto.

Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

4. ANTECEDENTES PARA EL SERVICIO

4.1. ALCANCE.

El presente documento, denominado **Términos de Referencia** regula las características de los Servicios, al igual que los requerimientos técnicos que la Concesionaria plantea a los oferentes, para que éstos presenten sus propuestas para el servicio Estudio de Coherencia en las Respuestas, los cuales deberán cumplir con las exigencias y funcionalidades detalladas en las presentes bases.

El servicio proporcionado por el Prestador de Servicios deberá analizar, cuantificar y verificar la coherencia de las respuestas entregadas a los usuarios en los distintos canales de atención disponibles.

El proveedor que realice el Estudio de Coherencia deberá incluir en su oferta, como mínimo todos los servicios definidos por LA CONCESIONARIA.

La naturaleza del proceso será de carácter público, con la finalidad de realizar un proceso transparente y competitivo, dando espacio a cualquier proveedor que cumpla con las condiciones exigidas en el presente documento.

4.2. CONSIDERACIONES GENERALES

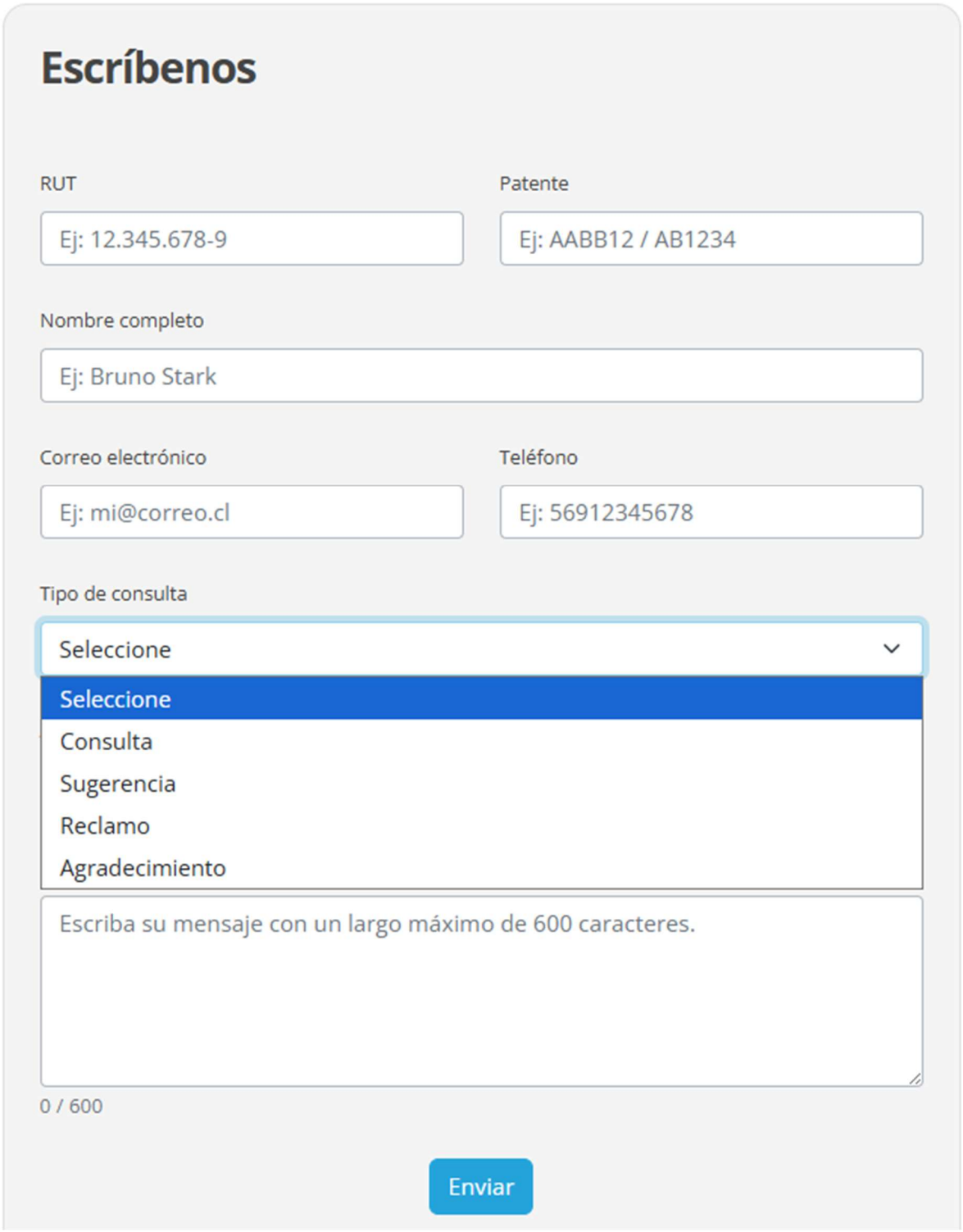
El contacto de un Usuario con la Concesionaria se realiza a través de los Canales de Atención disponibles; Call Center, Oficina Comercial y Web. Los tipos de contacto o requerimiento realizado por un usuario se clasifican en cinco tipos: Consulta, Sugerencia, Solicitud, Reclamo y Agradecimiento. Todos los contactos, su trazabilidad y su respuesta deben quedar registrados en el sistema de atención de usuarios que la Concesionaria dispone para ello, en adelante “CRM” (Customer RelationShip Management).

a. Si el usuario se contacta a través del sitio Web sección Contáctanos, se desplegará un formulario que debe llenar para ingresar su requerimiento, indicando el Tipo de Mensaje, sus Datos de Contacto, descripción de la solicitud en el cuadro Mensaje.

    - Una vez completados los campos, hará clic en el botón ENVIAR y recibirá el número del requerimiento ingresado, el que será gestionado por el área de Back Office para ser respondido a través de correo electrónico.



Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta



b. Si el usuario se contacta a través de los Canales de Atención Front (Oficina Comercial o Call Center), el ejecutivo de atención identificará al usuario en el sistema a través de su RUT, si no está registrado, deberá crear al usuario en el sistema de atención de usuarios (CRM).

Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

- El ejecutivo analizará el requerimiento en el sistema y si tiene la solución en línea, informará la respuesta. El ejecutivo deberá tipificar la actividad, respuesta entregada al usuario y cerrar el caso.

- Si el ejecutivo no tiene la facultad para solucionar el requerimiento y cerrar el caso, registrará lo informado al usuario en el sistema, validará los datos de contacto (dirección, correo electrónico y teléfono), luego derivará el caso a través del sistema al área de Back Office, para gestionar lo solicitado, entregar la respuesta a través de correo electrónico.

Para el correcto análisis de las respuestas entregadas, LA CONCESIONARIA entregará y llevará adelante o estará facultada para:

- Proveer información al Prestador de Servicios en cuanto a los sistemas que utiliza y que se relacionan con los Servicios que debe prestar (ej. el CAC), así como respecto de los procesos comerciales y de políticas que rigen el negocio.
- Dirigir o instruir los lineamientos del negocio para el personal del Prestador de Servicios.
- Entregar una BBDD, de acuerdo con Anexo N°1

- Matriz de Respuestas con descripción por Tipo de Caso, de acuerdo con el Anexo N°2.

Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

5. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS

5.1. DESCRIPCIÓN GENERAL

Consiste en revisar las respuestas a consultas y reclamos entregadas a los usuarios, siendo estas coherentes entre los canales de atención definidos en las Bases de licitación disponibles en LA CONCESIONARIA tales como Call Center, Oficina Comercial y canal Web.

Este estudio considerará anualmente (enero a diciembre de 2026, ambos inclusive) un total de **432** consultas efectivas distribuidas de manera uniforme por **canal** de comunicación y **mes.**

Al proveedor que realice este estudio, se le facilitará una matriz y pauta donde debe verificar el correcto ingreso del requerimiento al sistema CRM-CAC de la Plataforma de Atención a Clientes de LA CONCESIONARIA.

La revisión debe ser exhaustiva de todo lo publicado utilizando un riguroso proceso que identifica y evalúa la respuesta a una pregunta específica.

El objetivo tiene carácter explicativo y analítico, se validará la correcta tipificación registrada en el sistema CRM-CAC de la Plataforma de Atención a Clientes de LA CONCESIONARIA.

Se debe realizar un análisis de coherencia para la cantidad de casos seleccionados según BBDD.

Las consultas efectivas deben ser distribuidas de manera uniforme por canal de comunicación y mes.

La entrega debe contener los Resultados según canal, tipo de usuario, mes y dimensiones de la respuesta.

Por cada mes auditado, se debe calcular el indicador CIE de acuerdo con la ecuación N° 8 del artículo 2.4.5.3 inciso “e” de las bases de licitación del contrato ruta 66 – camino de la fruta, obteniendo su Valor y nivel de cumplimiento respectivo.

$$CIE = \frac{NRC}{\eta_6} \, x \, 100 \;\; (ec. 8)$$

Donde:

NRC: Es el número de respuestas coherentes entre los distintos canales de comunicación disponible por el Concesionario, durante el mes “j”.

η_6: Es el número total de consultas consideradas en el estudio, durante el mes “j”.

Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

El resultado que se obtiene al aplicar la ecuación descrita anteriormente se denominará "valor del indicador CIE" [V CIE] y será expresado con un decimal. A partir del valor de este indicador, durante el mes "m", se determinará el nivel de cumplimiento del estándar de servicio.

Si el valor del indicador calculado es igual o superior al 98,0%, entonces, el estándar de servicio alcanza un nivel de cumplimiento de 100%. Asimismo, si el valor calculado es igual o superior a 95,0% y a su vez inferior al 98,0%, entonces, el estándar de servicio se encuentra dentro de la holgura permitida y alcanza un nivel de cumplimiento igual al valor calculado. En todo caso si el valor del indicador es inferior al 95,0% el estándar de servicio se encuentra en un nivel de incumplimiento tomando el valor de 0%. En la Tabla N° 64 se detallan los valores que puede alcanzar el estándar de servicio.

Tabla N° 64: Nivel de Cumplimiento del Estándar de Servicio

Valor del indicador [V CIE] (%)	Nivel de cumplimiento del estándar de servicio [CE_6]
CIE ≥ 98,0	100%
95,0 ≤ CIE < 98,0	CIE
CIE < 95,0	0%

En los casos que exista cumplimiento parcial se indicará el contenido faltante para que pueda servir como retroalimentación para el equipo de atención a usuarios y respaldo ante el MOP.

La muestra se determinará mediante un muestreo aleatorio sistemático.

5.2. METODOLOGÍA DE LA EVALUACIÓN

5.2.1 Variables de la Evaluación

Los criterios empleados para la selección a revisar se encuentran determinados por el objetivo de la revisión, es decir, el caso que se trata de responder debe ser coherente en su tipificación, conciso cuando se usan sólo las palabras indispensables, precisas y significativas para expresar lo que se quiere decir, preciso cuando se usa un lenguaje sin términos ambiguos ni expresiones confusas o equívocas, estando presente también la naturalidad en el lenguaje utilizado y entregando información correcta y completa que permita cubrir todos los aspectos planteados en el requerimiento del usuario.

Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

Por lo anterior, para determinar la **Coherencia de la Respuesta**, se evaluarán tres variables presentes en las respuestas a los casos presentados por los usuarios a través de cualquiera de los canales de atención disponibles, los cuales han sido sometidas previamente a la aprobación de la inspección fiscal:

1. **Tipificación**: El evaluador deberá revisar que el caso registrado se encuentre correctamente clasificado según el tipo de requerimiento (Reclamo, Sugerencia, Consulta, Solicitud y Agradecimiento), el Proceso correspondiente al ámbito del requerimiento y el Subproceso correspondiente al detalle especificado por el usuario, todo según lo especificado en el punto 5.2.3 del presente documento y en el Anexo N°2, Matriz de Respuestas.

2. **Alcance de la respuesta:** El evaluador deberá revisar que, en la respuesta dada al caso registrado, la información guarda relación directa con lo especificado en el requerimiento, cubre todos los tópicos planteados, es veraz y oportuna.

3. **Completitud de la información:** El evaluador deberá revisar que, en la respuesta dada al caso registrado, se incorporen datos complementarios, de utilidad y valor para entregar al usuario toda la información disponible respecto a su requerimiento.

A efectos de facilitar al evaluador la revisión de las variables mencionadas para cada uno de los casos incorporados en el estudio, LA CONCESIONARIA dispondrá de una Matriz que permitirá identificar los puntos antes mencionados con la información base asociada a cada tipo de requerimiento. Dicha información se incorpora en el archivo "*Anexo N°2 – Matriz de Respuestas*".

5.2.2 Criterios de Calificación

La calificación de cada variable a evaluar deberá regirse bajo los siguientes criterios:

• **Cumple**: Refleja un fiel cumplimento de la variable evaluada, correspondiente al 100%, toda vez que la respuesta haya sido entregada abarcando el alcance que corresponde, entregando información completa o tipificando correctamente el caso, según corresponda.

• **Cumple parcial**: Refleja un cumplimiento parcial de la variable evaluada y corresponderá al 50%, toda vez que la respuesta haya sido entregada, sin embargo, no abarca totalmente el alcance que corresponde, no se entrega la información completa o la tipificación del caso no es precisa en relación con el tipo de caso, el proceso y subproceso, según corresponda.

Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

• **No Cumple**: Refleja incumplimiento total de la variable evaluada, correspondiendo a un 0%, toda vez que la respuesta entregada al usuario no guarda relación alguna con el requerimiento del usuario, se entrega información mínima o el caso está erróneamente tipificado, según corresponda.

5.2.3 Procedimiento de Evaluación

1. El evaluador deberá revisar la Base de Datos que LA CONCESIONARIA entregará según Anexo N°1, que contendrá las siguientes columnas:

a. **ID:** corresponde al N° de caso ingresado en el sistema de Atención de Usuarios. Este N° es único e irrepetible.
b. **Tipo de Consulta:** corresponde al Tipo de requerimiento ingresado, es decir, si es un Reclamo, Sugerencia, Consulta, Solicitud y Agradecimiento.
c. **Categoría:** corresponde a la especificación del requerimiento según la naturaleza de éste y el área funcional involucrada.
d. **Tipo de Requerimiento:** corresponde al detalle de requerimiento, según el Proceso Anteriormente seleccionado.
e. **Observaciones del Solicitante:** en este campo quedará plasmado lo que el usuario indicó a través de la Web o bien, lo que el agente presencial o telefónico ingresó, de acuerdo con lo que el usuario manifestó en el contacto.
f. **Observaciones Respuesta:** este campo contiene la respuesta de LA CONCESIONARIA al requerimiento del usuario.
g. **Canal:** indica el origen o canal de ingreso del caso.

Formato Ejemplo de la Base de Datos:

ID	Tipo de consulta	Categoria	Tipo de requerimiento	Observaciones Solicitante	Observaciones Respuesta	Canal
1234	Consulta	Facturación	Copia de Boleta	Usuario solicita copia de boleta	Se entrega información de copia de boleta	Web

2. El evaluador deberá leer la columna **Observaciones del Solicitante** para identificar la solicitud del usuario, en esta columna se detalla el requerimiento y/o solicitud del usuario cuando se contactó con LA CONCESIONARIA a través de nuestros Canales de Atención.

3. El evaluador de acuerdo con lo leído tendrá que categorizar el Tipo de consulta del usuario según la definición de LA CONCESIONARIA, es decir, si corresponde a un Reclamo, Sugerencia, Consulta, Solicitud o Agradecimiento, también deberá determinar el Proceso (área interna de LA CONCESIONARIA), a que corresponde el contacto y finalmente el Subproceso que corresponde al detalle del requerimiento, según el proceso identificado anteriormente. Para ello LA CONCESIONARIA entregará al proveedor una Matriz que permitirá al evaluador identificar los puntos antes mencionados, en adelante, Anexo N°2 – Matriz de Respuestas.

Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

3.1 Tipo de Consulta:

3.1.1 **Consulta:** corresponde a todos los requerimientos donde el usuario realiza preguntas del servicio otorgado por LA CONCESIONARIA. Puede ser resuelto en línea o derivado al área de Back Office.

3.1.2 **Solicitud:** corresponde a requerimientos que realizan los usuarios que implican la generación de acción adicional a solo responder una consulta, por ejemplo, solicitudes de modificación de datos de contacto, envío de certificados, cambios en la modalidad de pago, etc. Puede ser resuelto en línea o derivado al área de Back Office.

3.1.3 **Reclamo:** corresponde a requerimientos en que el usuario manifiesta disconformidad y molestia con algún servicio que LA CONCESIONARIA entregue, los que serán gestionados y respondidos por el área de Back Office, pudiendo ser ingresados por los Canales Front (Oficina Comercial, Call Center y WEB).

3.1.4 **Sugerencia:** corresponde a requerimientos que el usuario expresa con la finalidad de atender una oportunidad de mejora en algún procedimiento, proceso o etapa en el servicio prestado por LA CONCESIONARIA.

3.1.5 **Agradecimiento:** corresponde a requerimiento que el usuario realiza con la finalidad de mostrar su gratitud por la atención otorgada por parte de la Sociedad Concesionaria.

3.2 Categoría: corresponde al área interna de la empresa para clasificar el requerimiento del usuario.

- Pago
- Cobranzas
- Actualización De Datos
- Adulteración De Patente
- TAG
- Inhabilidad De Tag
- Vehículos De Emergencia
- Animal En La Vía
- Apedreamiento
- Boleta/Factura
- Fraude
- Archivo XML
- Mantención De La Ruta

Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

- Asistencia De La Ruta
- Robo O Clonación
- Canales De Pago
- Cliente No Corresponde
- Información Y Consultas
- Contingencia
- Convenio
- Acciones Legales
- Errores En Cobro O Sistema
- Devolución De Dinero
- Traspaso Saldo A Favor
- Tipificación Errónea
- Facturación
- Agradecimiento
- Incidente
- Imágenes
- Errores En Página Web
- Mala Atención
- Trabajos En La Vía
- Personas En La Vía
- Infractor
- Posible Infractor
- Reclamo
- Problemas De Comunicación
- Caída De Barrera
- Carga Sobredimensionada
- Oficina Virtual
- Compra De PTT
- Concurso
- Peaje
- Infraestructura
- Objeto En La Vía
- Salta Piedra
- Daños
- Oficinas Comerciales
- Denuncia
- Solicitud
- Análisis Territorial
- Sin Información
- MOP
- Pasaste Sin TAG
- Pase Diario
- Prensa
- Refinanciamiento
- Error De Validación
- Construcción

Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

3.3 Tipo de Requerimiento: corresponde al detalle del requerimiento, según el proceso seleccionado anteriormente.

- Asistencia
- Información
- Boleta
- Error En Boleto O Vuelto
- Error De Categoría
- Desconoce Cobro
- Redes Sociales
- Call Center
- Oficina Comercial
- Casos Pendientes
- Clave De Acceso//Reset
- Cobranza
- Compra PTT
- Comprobante De Pago
- Condiciones De Suscripción
- Condiciones Generales Y Operativas
- Convenio
- Daños Al Circular
- Devolución De Dinero
- Tag
- Disponibilidad De Vía
- Envío De Contrato/Convenio
- Tarifas
- Incidente
- Oficina Virtual
- Infractores
- Infraestructura
- Mala Atención Cajero / Supervisor / Guardia
- Contingencia
- Trabajos en La Ruta
- Otros
- Reclamo
- Robo
- Salta Piedra
- Solicitud
- Tránsitos
- Vehículo Sobredimensionado
- Peaje Manual
- Lista De Exclusión
- Umbral De Cobro
- Mantención
- Tipificación Errónea
- Actualización

Documento restringido | propiedad de Sociedad Concesionaria Ruta de la Fruta
Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

3.4 Descripción del Requerimiento: en esta pestaña, el evaluador encontrará una explicación simple de cuando se utiliza cada tipificación que incluye (Tipo, Proceso y Subproceso).

Tipo de consulta	Categoría	Tipo de requerimiento	Descripción del requerimiento
Consulta	Informacion y consultas	Canales de atención	Información relacionada a los canales disponibles (Call Center, Oficina Comercial, Sitio Web)

** Extracto de Hoja Matriz de Respuestas – Descripción del Requerimiento

4. Una vez que el evaluador haya determinado el Tipo de requerimiento (3.1), Proceso (3.2) y Subproceso (3.3), el evaluador deberá leer la columna **Observaciones de Respuesta** para tomar conocimiento de la respuesta entregada por LA CONCESIONARIA al requerimiento y/o solicitud que realizó el usuario y determinar si la respuesta entregada es **Coherente** con lo planteado por el usuario en su contacto.

5. En la Matriz a revisar (**Anexo N°2 – Matriz de Respuestas**), el evaluador encontrará las posibles respuestas que LA CONCESIONARIA tiene definidas para cada Consulta, Orden de Servicio y/o Reclamo, con sus respectivos Procesos y Subprocesos.

6. El evaluador deberá determinar el **Alcance de la respuesta** entregada y si la **Información es completa**, según el Formulario que LA CONCESIONARIA dispondrá para realizar la evaluación.

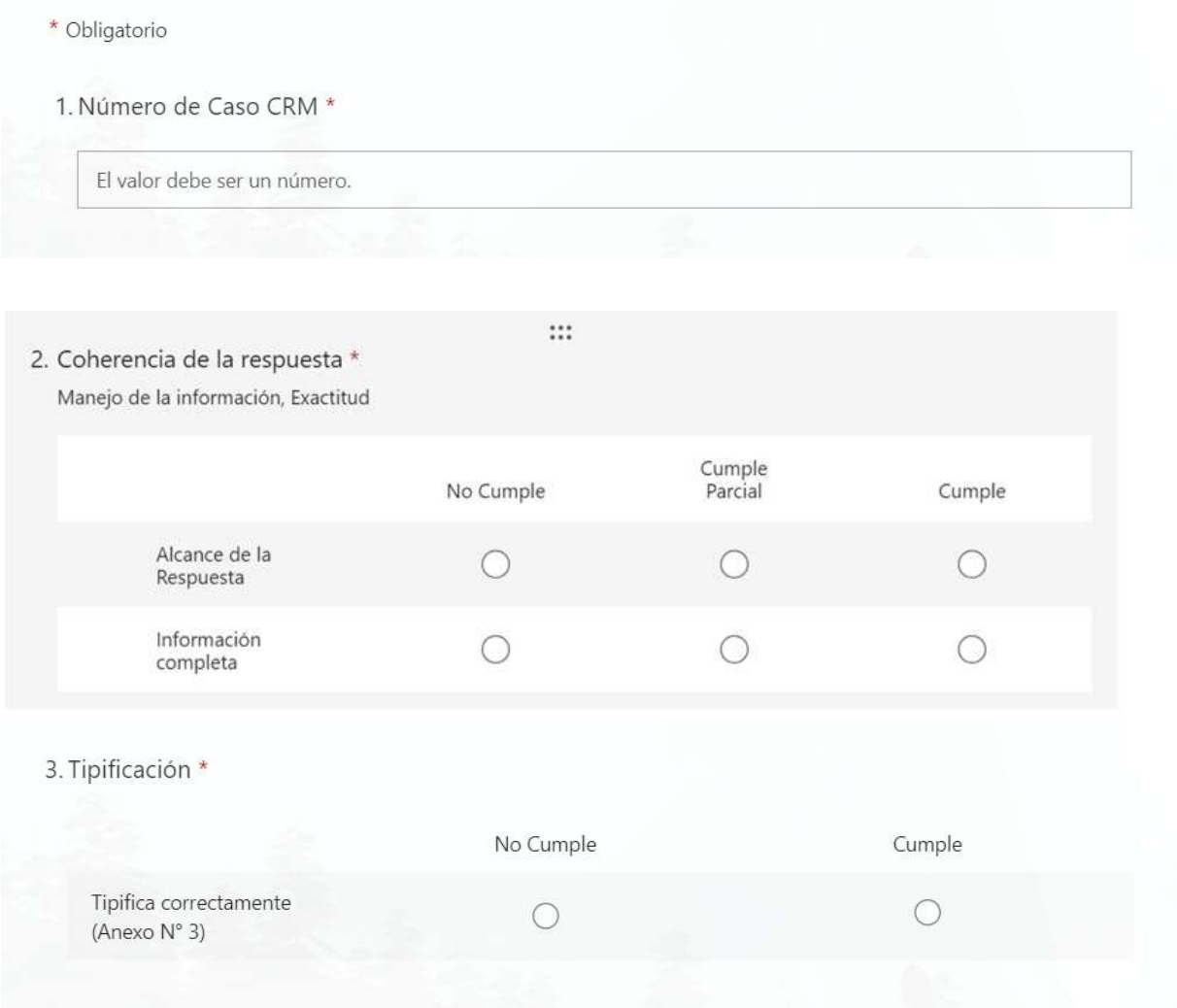
6.1 Formulario de Evaluación:



Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

1.- Numero de Caso CAC/CRM

Ingresar el número de caso asignado, y que se encuentre asociado a ticket de evaluación (Para esto el prestador de servicio podrá utilizar una planilla Excel dejando registro de la trazabilidad de procedimiento o podrá en su defecto utilizar alguna aplicación tipo formulario para gestionar la información del estudio de coherencia).



7. El **Alcance de la respuesta**, corresponde a la información que el Ejecutivo entregó al usuario y que haya sido consistente de acuerdo con la consulta que realizó.

8. El evaluador también deberá determinar si la **Información es completa**, que corresponde a haber entregado una respuesta a cada consulta o solicitud que el usuario haya ingresado, según lo definido por LA CONCESIONARIA y que se entregará en el **Anexo N°2, Matriz de Respuestas**, columna **Completitud de la Respuesta**.

- Ejemplo de evaluación de un requerimiento:

Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

ID	Tipo de consulta	Categoria	Tipo de requerimiento	Observaciones Solicitante	Observaciones Respuesta	Canal
1234	Consulta	Facturación	Copia de Boleta	Usuario solicita copia de boleta	Se entrega información de copia de boleta	Web

1. El evaluador revisará en la Base de Datos (**Anexo N°1**), el requerimiento a evaluar.

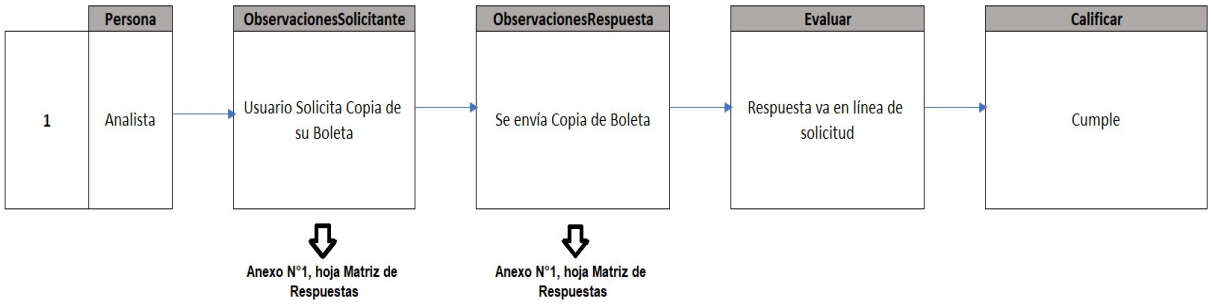
2. Leerá la columna Observaciones del Solicitante, que en este caso indica: "*Usuario solicita Copia de Boleta".*

3. De acuerdo con el tipo de consulta determinará el **Tipo de Contacto** según el **Anexo N°2**: en este caso la solicitud de copia de boleta corresponde a una Consulta. **Categoría:** Facturación y Tipo de requerimiento: correspondería a copia de boleta.

Tipo de consulta	Categoría	Tipo de requerimiento
Consulta	Facturación	Copia de Boleta

** Extracto Anexo N°2. Matriz de Respuestas Tipo de Consulta – Categoría – Tipo de requerimiento.

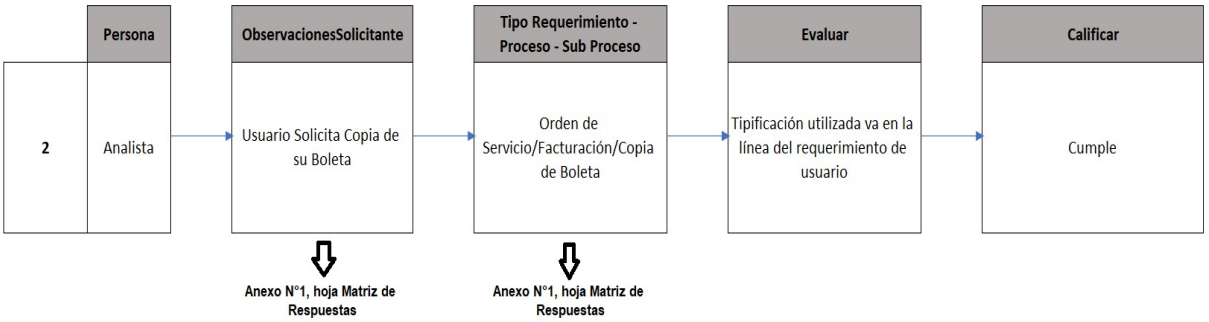
4. El evaluador deberá dejar registro de lo verificado en el formulario definido para esta evaluación.



- Evaluador lee la columna Observaciones Solicitante para verificar qué solicitó el usuario desde la Base de Datos que entregará LA CONCESIONARIA (**Anexo N°1**).
- Una vez verificada la Consulta, Orden de Servicio o Reclamo del usuario, el evaluador verificará en la columna Observaciones Respuesta la respuesta entregada al usuario, revisando la columna **Posible Respuesta** en el **Anexo N°2, Matriz de Respuestas.**
- El evaluador luego de verificar el Alcance de la Respuesta y la Completitud de la respuesta entregada al usuario versus la columna de Posible respuesta podrá determinar si ésta fue o no Coherente con lo consultado, solicitado o reclamado por el usuario.
- Si es Coherente, seleccionará en el formulario la opción "**Cumple**"
- Si la respuesta es correcta pero no abarca todo lo consultado, solicitado o reclamado por el usuario, el evaluador podrá seleccionar la opción "**Cumple Parcial**"
- Si no es Coherente, deberá seleccionar la opción "**No Cumple**".

Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

5. El evaluador deberá verificar la correcta tipificación del requerimiento, según el Anexo N°2 – Matriz de Respuestas, columnas Tipo, Proceso, Sub-Proceso.



- Evaluador lee la columna Observaciones Solicitante para verificar qué solicitó el usuario desde la Base de Datos que entregará LA CONCESIONARIA (**Anexo N°1**)
- Una vez verificada la Consulta, Orden de Servicio o Reclamo del usuario, el evaluador verificará la tipificación del Tipo de Requerimiento, Proceso y Sub-Proceso en el **Anexo N°2, Matriz de Respuestas.**
- El evaluador luego de verificar la tipificación de Tipo de consulta, Categoría y Tipo de Requerimiento versus la Matriz de Respuestas podrá determinar si ésta fue Coherente con lo ingresado en el sistema.
- Si es Coherente, seleccionará en el formulario la opción "Cumple".
- Si no es Coherente, deberá seleccionar la opción "No Cumple".

5.3. ROLES DEL SERVICIO

Dentro del equipo profesional para los servicios objeto del Contrato, el Prestador de Servicios deberá contar con personal idóneo que realice la revisión aleatoria de los casos según matriz de evaluación y respuestas entregadas según procedimiento y política de LA CONCESIONARIA.

5.4. INFORME FINAL

Será el resultado con el detalle de lo evaluado según los ítems a considerar que corresponden a las respuestas entregadas que quedan tipificadas en el sistema CRM-CAC de la Plataforma de Atención a Clientes de LA CONCESIONARIA, el cual debe reunir toda la información al presentar los resultados utilizando una gráfica clara del cumplimento de los meses evaluados y presentando el valor de su indicador $[V\ CIE]$ con su respectivo nivel de cumplimiento del estándar de servicio $[CE_6]$ por cada mes auditado.

Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

6. REQUERIMIENTOS GENERALES.

6.1. CONFIDENCIALIDAD

Se deja constancia que, con ocasión de la prestación de los Servicios, el Proveedor y sus trabajadores y dependientes, tendrán acceso a información confidencial y privada de la Concesionaria, sus ejecutivos, trabajadores, agentes, accionistas, contratistas, subcontratistas y clientes o usuarios, así como información de naturaleza legal, corporativa, técnica, ingenieril, financiera, comercial, operativa, económica, acerca de sus procedimientos comerciales, flujos de vehículos, contadores, estrategias de comercialización, derechos de propiedad intelectual, entre otras. De la misma forma, el Proveedor, sus trabajadores y dependientes, tendrán acceso a información personal de los Usuarios, protegida por ley, incluyendo antecedentes que son calificados por la Ley N° 19.628, sobre la Ley de Protección de la Vida Privada, como “Datos Sensibles” (en adelante toda esta información será calificada como “Información Confidencial”).

En razón de lo anterior, el Proveedor se obliga a que toda la Información Confidencial proporcionada por la Concesionaria o sus usuarios o clientes, o a la que el Proveedor o cualquiera de sus dependientes, contratistas o personas que presten servicios para ella o bajo su dependencia, tengan acceso directa o indirectamente por o con ocasión de los Servicios, será mantenida bajo el más estricto, total y completo secreto y reserva, debiendo adoptar todas las medidas y precauciones que resulten necesarias, adecuadas, oportunas y eficaces para prevenir cualquier uso no autorizado o divulgación de esa Información Confidencial, la cual no podrá copiarse, divulgarse, reproducirse, ni transferirse bajo ningún concepto, ni título alguno, sin el consentimiento previo y escrito de la Concesionaria.

La totalidad de la información que se recopile o se desarrolle como consecuencia de la prestación de los Servicios, incluyendo al efecto la base de datos de los usuarios, será de propiedad exclusiva de la Concesionaria, de manera tal que el Proveedor no podrá, bajo ningún pretexto o concepto, utilizar, difundir, comercializar, y en general efectuar cualquier tratamiento, cualquiera sea la forma de esta, de dicha información.

Asimismo, el Proveedor se obliga a devolver todos los documentos, escritos, bases de datos, códigos fuentes o de origen, software y demás antecedentes pertenecientes a la Concesionaria o que le hayan sido proporcionados o que tengan relación con sus usuarios o clientes, al término del Servicio.

En caso de que la Concesionaria consienta en que el Proveedor subcontrate o externalice cualquiera de los Servicios que se prestan, el Proveedor deberá incluir las disposiciones de este artículo en los contratos que celebre.

Se excluye de la obligación de confidencialidad, solo aquella información que sea de público conocimiento o que se vea obligada a entregar el Proveedor por requerimiento judicial o administrativo, debiendo en este caso informar previamente a la Concesionaria con la debida anticipación, con el objeto de que ésta tome las providencias que estime conveniente.

Las obligaciones establecidas en esta cláusula se extenderán hasta 5 años después de terminado el Servicio. Como requisito de esta cláusula se requiere la firma de

Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

documento de confidencialidad por la sociedad concesionaria y quien se adjudique el servicio.

Las Partes acuerdan elevar esta cláusula a la calidad de esencial de manera que su incumplimiento por parte del Proveedor dará derecho a la Concesionaria a ejecutar las garantías del Servicio.

6.2. EXPERIENCIA EN SERVICIOS SIMILARES

Los Oferentes deberán contar con experiencia en el rubro, mínima y comprobable, de al menos 5 años entregando servicios o implementando soluciones similares, tales como:

- Auditoría de Calidad (Quality Assurance) en Atención al Cliente: Experiencia en monitoreo, evaluación y calibración de interacciones en contact centers o canales digitales.

- Estudios de Experiencia de Clientes (CX): Proyectos enfocados en medir la satisfacción, coherencia y resolutividad de las respuestas entregadas a usuarios finales.

- Gestión y Análisis de CRM: Experiencia en validación de tipificaciones, trazabilidad de casos y gestión de bases de datos de atención usuarios.

Esta deberá acreditarse mediante la entrega de información por cada uno de sus proyectos anteriores, de acuerdo con el ANEXO N°3: SOLUCIONES Y/O SERVICIOS SIMILARES.

6.3. EQUIPO DE PROYECTO

Los profesionales que formarán parte del equipo del proyecto por parte de los Oferentes, deberán contar con experiencia similar, mínima y comprobable, de al menos 5 años en las funciones que desarrollarán en el marco de la presente licitación, lo que deberá ser acreditado a su vez mediante la entrega de tantas fichas como profesionales formen parte del equipo de trabajo propuesto para el proyecto de acuerdo al ANEXO N°4: CURRÍCULUM VITAE DE LOS PROFESIONALES. Se deberá especificar en cada caso el rol desempeñado, así como las capacidades y calificaciones del profesional en relación con el rol y las actividades que desempeñará.

6.4. PLAZOS

Junto con la propuesta, los Oferentes deberán presentar la planificación detallada del Estudio de Coherencia de Respuestas, considerando el tiempo y esfuerzo necesario para esta actividad que se considere relevante y necesaria. Todo lo cual deberá ser presentado en una Carta Gantt con el detalle de cada actividad. En cualquier caso, el plazo total de entrega de resultados por parte de la empresa auditora no podrá superar los **15 días**, contados a partir de la recepción de la base de datos trabajable (Anexo N°1).

Documento restringido | propiedad de Sociedad Concesionaria Ruta de la Fruta
Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

7. CALENDARIO DE LA LICITACIÓN.

El siguiente es el calendario del proceso de licitación, el cual podrá ser modificado por la Concesionaria, en función a las necesidades de ajustes del proceso.

- Publicación de Bases de Licitación

Fecha: 13 de noviembre de 2026, disponibles en la página web de la Sociedad Concesionaria

https://rutadelafruta.sacyr.com/

- Formulación de preguntas y aclaraciones

Fecha: Hasta las 18:00 horas del 23 de noviembre de 2026.

Vía correo electrónico a caterraza@sacyr.com

- Respuestas de consultas y aclaraciones

Fecha: 25 de noviembre de 2026.

Las respuestas serán enviadas por correo electrónico a cada uno de los Oferentes.

- Presentación de la Oferta

Fecha: Hasta las 18:00 horas del 30 de noviembre de 2026.

Vía correo electrónico a caterraza@sacyr.com y conforme a la estructura y modo del numeral 8.6.

- Apertura de Ofertas

Fecha: 01 de diciembre de 2026, en las oficinas de la Sociedad Concesionaria.

- Evaluación y entrega de antecedentes a la Inspección Fiscal del MOP

Fecha: El periodo estimado de evaluación será entre el 01 de diciembre de 2026 y 03 de diciembre de 2026.

- Adjudicación

La Sociedad Concesionaria comunicará al Oferente seleccionado la adjudicación de la licitación a más tardar el 07 de diciembre de 2026, vía correo electrónico.

- Firma de Contrato

El Contrato entre las partes deberá firmarse a más tardar 30 días luego de la fecha de adjudicación.

Los Oferentes podrán remitir preguntas y solicitar aclaraciones relativas a los documentos del proceso de licitación, según el plazo establecido previamente. Estas preguntas y solicitudes de aclaración; deben ser siempre enviadas por correo electrónico, a la siguiente dirección: caterraza@sacyr.com

Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

Se responderá a todas las dudas por correo electrónico a cada Oferente. Al término de la etapa de consultas y respuestas, se enviará un archivo con toda esta información, conservando el anonimato de las empresas.

En ningún caso se responderá a las dudas planteadas vía telefónica. Los conceptos que se cambien a partir de las preguntas y respuestas; serán introducidos en la última versión del TDR o en la(s) Circulare(s) Aclaratoria(s), que se publicará en la fecha indicada en el calendario.

Cada Oferente no podrá presentar más de una Oferta. El modelo de presentación y encuadernación es libre, pero debe ser bajo la estructura indicada en el Numeral 8.6.

No se aceptará, bajo ninguna circunstancia, que los Oferentes entreguen con posterioridad documentos faltantes de los solicitados en la Licitación o que intenten canjear o rectificar aquellos que le hubieren sido rechazados, por presentar enmiendas, tachaduras o algún tipo de condicionamiento, con posterioridad a su presentación.

Una vez finalizado el plazo de presentación de las Ofertas, la Concesionaria procederá a la evaluación y calificación técnica y económica de cada Oferta, informando los resultados y su propuesta de adjudicación a la Inspección Fiscal del MOP.

La Concesionaria no justificará su decisión técnica, la cual tampoco implicará una acción de ningún tipo por parte del Oferente, lo cual declara desde ya, aceptar sin expresión de causa.

8. OFERTAS

8.1. COSTOS DE LA OFERTA

Los gastos de toda índole, que se puedan producir por parte de los Oferentes como consecuencia de su participación en el presente proceso de licitación, serán de su exclusivo cargo y riesgo.

La Concesionaria podrá dejar sin efecto la presente Licitación en cualquier momento, bastando el aviso a los Oferentes.

En tal caso, los costos que hayan asumido los Oferentes en la elaboración de las ofertas y/o estudios que corresponden, serán de su exclusiva responsabilidad y no serán reembolsados ni indemnizados por Concesionaria.

La participación en la presente licitación y presentación de la Oferta supondrá la aceptación expresa de esta cláusula por parte de los Oferentes.

8.2. ANALISIS DE LA DOCUMENTACION

Cada Oferente será el único responsable de examinar, con la debida atención y diligencia, toda la documentación vinculante del proceso de licitación, incluyendo cualquier anexo, adenda o informe, estando en conocimiento así mismo con respecto a todas y cada una de las condiciones que puedan afectar de alguna manera el monto, la naturaleza de su Oferta o el cumplimiento de las obligaciones bajo los TDR con la Concesionaria.

Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

La omisión y/o error por parte del Oferente, en el análisis y evaluación de los antecedentes, así como errores en su Oferta, no lo exime de su obligación de prestar y entregar los Servicios objeto del Contrato, dentro del precio y condiciones de su Oferta y conforme, además, con todas las estipulaciones indicadas en los documentos que rigen el proceso de Licitación señalados en las presentes Bases de Licitación.

8.3. MONEDA DE LA OFERTA

Todos los valores de la Oferta deberán expresarse en Unidad de Fomento (UF).

8.4. IDIOMA DE LA OFERTA

Todos los documentos de la Oferta y de cada proyecto, deberán estar en idioma Castellano.

Asimismo, si cualquier documento original requerido por la Concesionaria está en otro idioma, el Oferente deberá proveer una traducción oficial al Castellano.

8.5. VIGENCIA DE LA OFERTA

Las Ofertas presentadas deberán tener una vigencia a lo menos de 3 meses contados desde la presentación de las Ofertas.

8.6. DOCUMENTACION PARA ENTREGAR EN LA OFERTA

La Oferta del Oferente se deberá enviar en dentro del plazo señalado en el Numeral 7, vía correo electrónico al Sr. Carlos Terraza, caterraza@sacyr.com. La Oferta deberá venir separada en las siguientes carpetas y documentos:

- Carpeta 1
  - Carta Presentación Oferente.
  - Antecedentes del Oferente (completar Anexo N°5: Formulario de Antecedentes del Oferente).
  - Antecedentes de los Profesionales. (completar Anexo N°4)
  - Calendario Proyecto.
  - Experiencia en servicios similares (completar Anexo N°3)
- Carpeta 2
  - Oferta Económica (completar Anexo N°6: Formulario de Oferta Económica del Oferente).
  - Oferta Técnica

Ambas carpetas deberán venir en un archivo comprimido para el envío del correo electrónico.

Los formatos de los documentos deberán ser en PDF.

Oferta Económica

Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

Esta Oferta incluirá de todos los recursos técnicos y humanos necesarios para realizar el servicio.

También deberán incluir todos los costos de actividades derivadas de la ejecución del servicio en lo que el Adjudicatario pudiera incurrir.

El Precio de los Servicios deberá ser presentado mediante el Anexo N°6 “Formulario de Oferta Económica del Oferente”, expresado Unidades de Fomento (UF) en valor neto, sin IVA.

8.7. CALENDARIO DEL PROYECTO

El Oferente deberá entregar un cronograma detallado de las actividades del servicio, 5 días corridos, desde la suscripción del contrato. El inicio del servicio se considera a partir del 04 de enero de 2027.

8.8. EVALUACION DE LAS OFERTAS

Se excluirán las Ofertas que no se ajustan a lo establecido en los presentes TDR o en sus anexos. Así mismo, quedarán fuera de evaluación los Oferentes que no hayan ingresado su Oferta dentro de plazo solicitado.

Las Ofertas se valorarán según los siguientes criterios:

- La mejor solución técnica, en términos de cumplimiento de los requisitos.
- Experiencia del Licitante en la prestación de servicios de monitoreo.
- La correcta presentación de los antecedentes formales.
- La mejor propuesta en términos económicos.

En los Anexos se encuentra la Pauta de Evaluación Técnico – Económica a utilizar.

9. ADJUDICACIÓN

La Concesionaria se reserva el derecho a no adjudicar a ninguna de las Ofertas recibidas, declarar desierta la licitación y convocar a otra licitación en iguales o diferentes términos se así lo cree necesario, sin que esto suponga ningún derecho de reclamación a las empresas que presentan Oferta, si existe incumplimiento de alguno de los criterios por los que se valoró la oferta y permitieron la adjudicación del Estudio de Coherencia.

En base a la evaluación final de cada Oferente, se procederá con la adjudicación del Contrato de prestación de servicios.

Para todos los efectos legales y contractuales, se entenderá por adjudicación a la notificación que la Concesionaria realice al Oferente seleccionado.

El Contrato deberá suscribirse dentro del plazo de 30 días, contados desde la fecha de adjudicación de la Licitación.

Si al vencimiento de dicho plazo no se hubiere suscrito por el Adjudicatario el Contrato, la Concesionaria entenderá revocada la Oferta presentada y se anulará la adjudicación, procediéndose a adjudicar el contrato de prestación de servicios entre los restantes Oferentes.

Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

10. CONTRATO

10.1. INICIO Y DURACION DE CONTRATO

Conforme al numeral 2.4.5.3, letra e, de las BALI MOP, el Contratista deberá iniciar la prestación del servicio a partir del 04 de enero de 2027.

El Contrato a suscribir entre las partes entrará en vigencia con la firma de éste y por un plazo de 1 mes a partir del inicio de la prestación del servicio. El Contrato no podrá prorrogarse.

El Contratista será el único y exclusivo responsable de prestar los Servicios, y de adoptar todas las medidas necesarias a fin de que los mismos se realicen cumpliendo el plazo propuesto por el Contratista en su Oferta, aprobada por la Concesionaria y que pasará a formar parte integrante del Contrato que se suscriba.

Bajo ninguna circunstancia, el Contratista podrá interrumpir el cumplimiento del Contrato y, de modo especial, en lo relativo al plazo de prestación de los Servicios y/o trabajos que se acuerdan en el mismo.

10.2. PRECIO

El precio será el ofertado por el Adjudicatario en su oferta económica asociado a los Servicios materia de las presentes Bases de Licitación.

El pago del Contrato será, una vez completados los servicios.

Este precio incluye, entre otros, el suministro de los equipos y materiales, la mano de obra requerida y todos aquellos costos inherentes a la correcta prestación de los servicios contratados, materiales, instalaciones, mobiliario y todo y cualquier otro elemento, costo o gasto directo o indirecto, incluyendo imprevistos, gastos generales y utilidad y cualquier otro que se requiera para la correcta, total y cabal prestación de los servicios materia de la presente Licitación.

El Contratista renuncia a solicitar cualquier incremento del Precio del Contrato, aun cuando durante la prestación de los Servicios, se produzcan aumentos en las remuneraciones o en el costo de los materiales, equipos, especies o elementos, sean éstos nacionales y/o importados, tarifas de consumos de servicios, costos financieros, o incrementos en los costos.

10.3. ESTADOS DE PAGO Y FACTURACION

El Contratista deberá presentar Estado de Pago para la aprobación de la Concesionaria, vía correo electrónico, dentro de los primeros 5 días del mes siguiente a la prestación de los Servicios. El plazo para aprobar u observar el estado de pago por parte de la Concesionaria, será de 5 días hábiles contados desde su recepción. Una vez resueltas las observaciones por el Contratista, la Concesionaria dará la aprobación el Estado de Pago.

Una vez recibida la aprobación del Estado de Pago, el Contratista podrá hacer entrega a la Concesionaria de la respectiva factura, cuyo monto deberá estar expresado en

Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta

pesos chilenos, al valor de la Unidad de Fomento de la emisión de esta y por el monto aprobado en el respectivo Estado de Pago.

La Concesionaria pagará el valor de la factura emitida por el Contratista en el plazo de 30 días corridos contados desde la fecha de su aceptación, esto es, sino se devuelve la factura o si no se reclama en contra de su contenido, dentro de los 8 días corridos siguientes a su recepción.

10.4. CESION DEL CONTRATO

El Proveedor no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente los derechos y obligaciones establecidos en el Contrato, sin la autorización expresa y por escrito de la Concesionaria.

En caso de que, el Proveedor realice una cesión total o parcial del Contrato sin la autorización indicada, la Concesionaria podrá terminar el Contrato unilateralmente, sin que el Proveedor tenga derecho a indemnización alguna y sin perjuicio del derecho de la Concesionaria de iniciar las acciones que estime convenientes en caso de que la cesión le cause algún perjuicio.

La Concesionaria podrá ceder y/o prendar el Contrato, sus derechos y obligaciones, libremente y sin limitación alguna, total o parcialmente, a cualquier persona natural o jurídica, sin necesidad de autorización del Proveedor y sin derecho a indemnización o compensación alguna a favor de este último.

10.5. INDEMNIDAD

El Contratista libera de responsabilidad y defenderá judicial y extrajudicialmente e indemnizará a la Concesionaria, por cualquier pérdida, perjuicio, reclamos, acciones, demandas, juicios, embargos, medidas precautorias, derechos legales de retención, sentencias, multas, sanciones, indemnizaciones, costos y gastos, incluyendo honorarios, costas, gastos legales, multas, penas y sanciones que afectaren directamente a la Concesionaria, causados o derivados por un hecho o culpa suyos o de sus dependientes, incluyéndose, entre otras, aquellas que provengan de infracciones contractuales, extracontractuales, legales o administrativas, sea con sus trabajadores, contratistas, proveedores, órganos o entidades públicas, y cualquiera otro tercero, debido o resultante de los Servicios materia del Contrato

Prohibida toda reproducción, distribución o comunicación pública total o parcial, salvo autorización expresa de Ruta de la Fruta