

**APRUEBA BASES ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS, Y ANEXOS, DE LA LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER DE LA COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES. DESIGNA ENCARGADO DEL PROCESO, COMITÉ DE EVALUACIÓN Y CONTRAPARTE TÉCNICA.**

---

**SANTIAGO, 22 DE SEPTIEMBRE DE 2016**

**RESOLUCIÓN (EXENTA) N° 154 /2016**

**VISTOS**

: La Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento; la Ley N° 20.027 y su Reglamento; la Resolución N° 1.600 de la Contraloría General de la República; los acuerdos adoptados por la Comisión Administradora del Sistema de Créditos de Estudios Superiores en las Sesiones Ordinarias N° 81, celebrada el 21 de diciembre de 2015; y las necesidades del servicio.

**CONSIDERANDO**

: Que la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, requiere contratar, mediante Licitación Pública, el servicio de Call Center, de acuerdo con las especificaciones señaladas en las Bases de Licitación;

Que dicho servicio no se encuentra comprendido en algún Convenio Marco;

Que las licitaciones y contratos que se celebren, a título oneroso, para la adquisición de bienes y servicios se deben ajustar a las disposiciones y principios establecidos en la normativa vigente que regulan las Compras Públicas;

Que la normativa vigente otorga las atribuciones a la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores para licitar y aprobar las bases administrativas y técnicas y, en general, desarrollar todos los procesos de adquisición y contratación de bienes y servicios que se efectúen con los recursos asignados a este mismo organismo; y

Que, la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores es un órgano

administrativo pluripersonal cuyas decisiones se adoptan mediante acuerdos, los cuales se llevan a efecto por medio de resoluciones de la autoridad ejecutiva de la misma Entidad.

#### **RESUELVO:**

1. **LLÉVESE A EFECTO** la delegación de facultades al Director Ejecutivo de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores que fuera acordada por este órgano pluripersonal en el acuerdo adoptado por la Comisión Administradora del Sistema de Créditos de Estudios Superiores en la Sesión Ordinaria N° 81, celebrada el 21 de diciembre de 2015, en la que se delegaron en el Director Ejecutivo de la Comisión, en el ámbito de adquisición de bienes, suministros y servicios, todas las facultades para que, actuando a nombre de la Comisión, adquiera, ejecute, contrate, coticé, licite, adjudique, solicite el despacho, acepte órdenes de compra y, en general, desarrolle todos los procesos de adquisición y contratación de bienes y servicios, todo lo anterior conforme a la normativa que regula las contrataciones administrativas de suministro y prestación de servicios según la Ley N° 19.886 y su Reglamento, a través de Convenios Marcos, Licitaciones Públicas y Privadas, y Trato o Contratación Directa, según corresponda.
  
2. **APRUÉBANSE** las Bases Administrativas, Técnicas y Anexos, también denominadas “Bases”, que contienen de manera general y particular, las etapas, plazos, mecanismos de consulta y aclaraciones, los criterios de evaluación y las especificaciones, descripciones, requisitos y demás características de la contratación del servicio de Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, que se transcriben a continuación.

#### **BASES ADMINISTRATIVAS**

#### **CALL CENTER DE LA COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES**

##### **1. DISPOSICIONES GENERALES**

###### **1.1. OBJETIVO**

La Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, en adelante también la “Comisión”, la “Comisión Ingresada” o la “Entidad Licitante”, realiza el llamado a licitación pública para contratar el servicio de “**Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores**”, de acuerdo a lo señalado en las presentes Bases Administrativas, y a lo especificado en las Bases Técnicas, en adelante, indistintamente denominadas las “Bases” o las “Bases de Licitación”.

###### **1.2. NORMATIVA APLICABLE**

El presente proceso de adquisición se regirá por los mecanismos establecidos en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y su Reglamento, contenido en el Decreto Supremo de Hacienda N° 250, de 2004, y sus respectivas modificaciones, y por las demás normas legales, reglamentarias y técnicas vigentes a la fecha de su apertura, en cuanto le sean aplicables, por las presentes Bases y demás documentos indicados en el párrafo

segundo de este mismo numeral, como asimismo por las aclaraciones escritas que emita la Comisión, sea que ellas fueren requeridas por los mismos participantes, o bien, impartidas por éste de conformidad con la normativa antes señalada.

Las presentes Bases, sus modificaciones y aclaraciones, la adjudicación y el Contrato de Prestación de Servicios, estarán siempre disponibles a los proveedores en el Sistema de Información, en forma gratuita.

### **1.3. PARTICIPANTES**

Podrán participar en esta Licitación, las personas naturales o jurídicas que acrediten el cumplimiento de lo dispuesto en los incisos primero y sexto del artículo 4° y demás pertinentes de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

Asimismo, y de forma previa a la suscripción del Contrato, el Oferente que resulte adjudicatario deberá cumplir con lo establecido en la Ley N° 20.393, que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho, de acuerdo a lo establecido en el punto 11, "Contrato", de las presentes Bases Administrativas.

### **1.4. ENCARGADO DEL PROCESO**

El encargado del presente proceso de Licitación será el Jefe de Administración y Finanzas de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, don **Jorge Undurraga González**, correo electrónico [REDACTED] teléfono de contacto: [REDACTED] o quien lo subrogue o reemplace en el cargo. El Encargado del Proceso antes designado tendrá la responsabilidad de publicar en el Sistema de Información del portal de Mercado Público los antecedentes y demás documentos de la presente Licitación Pública, como asimismo, la de aclarar y responder dentro de los plazos indicados, las consultas que efectúen los proveedores y la recepción de las ofertas y demás antecedentes solicitados.

A través del Encargado del Proceso se efectuarán las respuestas a las consultas y aclaraciones que se formulen en conformidad a lo establecido en el punto 4 de las Bases Administrativas, y tomará conocimiento que los oferentes hayan ingresado sus ofertas en el Sistema de Información en el Portal Mercado Público, y de la entrega de todos los antecedentes en conformidad a lo requerido en las presentes Bases.

## **2. ETAPAS Y PLAZOS DE LA LICITACIÓN**

Las etapas de la presente Licitación Pública, son las siguientes:

- a) Publicación del Llamado;
- b) Consultas;
- c) Aclaraciones y respuestas;
- d) Recepción de ofertas;
- e) Apertura de las Ofertas;
- f) Evaluación de las ofertas;
- g) Adjudicación; y
- h) Suscripción del Contrato de prestación de Servicios.

Considerando los plazos establecidos en las presentes Bases de Licitación, las fechas correspondientes a la realización de las etapas señaladas, serán informadas en las presentes Bases de Licitación.

### **3. PUBLICACIÓN DEL LLAMADO A PRESENTAR OFERTAS**

La Convocatoria o Llamado a Presentar Ofertas se publicará en el Sistema de Información de compras y contratación públicas, portal electrónico [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), en adelante también el "Sistema de Información", una vez que se encuentre totalmente tramitado el acto administrativo que aprueba las presentes Bases de Licitación.

### **4. CONSULTAS, RESPUESTAS Y ACLARACIONES**

Las consultas que los proveedores interesados, en adelante también los "Interesados", deseen formular en relación con la materia de la presente Licitación, deberán ser realizadas a través del Sistema de Información, hasta las 17:00 horas de séptimo día hábil contado desde la fecha de publicación de la Convocatoria, que se entenderá como el "Período de Consultas".

Las preguntas formuladas deberán efectuarse y se pondrán en conocimiento de todos los Interesados, a través del Sistema de Información, sin indicar el autor de las mismas.

Las "Respuestas y Aclaraciones" serán efectuadas por el Encargado del proceso, mediante Circular(es) Aclaratoria(s), dictada(as) hasta las 20:00 horas del quinto día hábil contado desde de término del Período de Consultas, la(s) cual(es) contendrá(n) todas las preguntas y respuestas, sin revelar la identidad del consultante, y se publicarán en el Sistema de Información.

Las Respuestas y Aclaraciones formarán parte de las presentes Bases y obligarán a todos los Oferentes.

La Comisión no podrá tener contactos con los Interesados u Oferentes, salvo a través del mecanismo de consultas y aclaraciones, y por las demás formas de contacto especificados en las presentes Bases y en la normativa aplicable.

La Comisión podrá, asimismo, efectuar aclaraciones respecto de la presente Licitación, junto con las Respuestas y Aclaraciones a las consultas que efectúen los Interesados.

En ningún caso, mediante el procedimiento de Respuestas y Aclaraciones, se podrán modificar las Bases que rigen la presente Licitación Pública.

### **5. PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS**

El proveedor que participe en la presente Licitación, en adelante también el "Oferente", deberá ingresar sus ofertas a través del Sistema de Información. Las ofertas deben cumplir con las presentes Bases de Licitación, y especialmente, con las especificaciones indicadas en las Bases Técnicas.

La Presentación y Recepción de Ofertas se efectuará dentro de plazo de 2 días hábiles contado desde el término del plazo para efectuar las Respuestas y Aclaraciones de conformidad con el punto 4 anterior, hasta las 17:00 horas.

Si se presentaren 2 o menos oferentes antes del cierre electrónico del proceso, se podrá ampliar en 2 días hábiles el plazo de recepción de ofertas para favorecer la participación de oferentes, por una sola vez, bajo las condiciones establecidas por el artículo 25, inciso octavo, del reglamento de la ley 19.886. De ocurrir la extensión del referido plazo, se entenderá modificada también la fecha de apertura de ofertas y de adjudicación.

Las ofertas deberán efectuarse a través de los formularios respectivos, conforme a los Anexos de las presentes Bases, cumpliendo todos los requerimientos exigidos en las Bases Técnicas, y adjuntando todos y cada uno de los documentos solicitados en soporte electrónico (formato PDF o digitalizado), debidamente firmados por el/los respectivo/s representante/s, cuando corresponda.

La Comisión no adjudicará ofertas que no hayan sido recibidas a través del Sistema de Información.

Si algún Oferente tiene dificultades para ingresar esta información, deberá contactarse de inmediato con la Mesa de Ayuda del Sistema de información, para obtener orientación precisa que le permita ingresar sus ofertas. Cabe destacar que, cuando se ha ingresado correctamente la oferta, el mismo portal permite imprimir un Comprobante de Envío de Oferta que, ante cualquier evento, certifica el ingreso de las ofertas en el sistema.

## **5.1. CONDICIONES DE PRESENTACIÓN DE LAS OFERTAS**

La presentación de las Ofertas implicará el conocimiento y aceptación de estas Bases de Licitación y la respectiva normativa aplicable. De este modo, el Oferente declara:

- a. El conocimiento y aceptación de la documentación, obligaciones y reglas que rigen la presente Licitación;
- b. La aceptación del derecho de la Comisión a solicitar información adicional o verificar aquella suministrada, o efectuar Aclaraciones a las Bases Administrativas y Técnicas;
- c. La aceptación de la responsabilidad por los resultados del servicio objeto de la presente licitación;
- d. La aceptación y reconocimiento de la aplicación de las Bases de Licitación, Administrativas y Técnicas, y de la normativa vigente; y
- e. La aceptación del hecho que toda la documentación e información contenida en las propuestas y ofertas podrá ser verificada en cualquier momento por parte de la Comisión.

## **5.2. CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA**

La Oferta Técnica deberá ser presentada de acuerdo al formulario especificado en el Anexo N° 1 "Formulario de Oferta Técnica", distinguiéndola claramente de la Oferta Económica, a fin de no producir confusión al momento de efectuar la revisión administrativa de los antecedentes solicitados, y de realizar la evaluación de las ofertas presentadas.

En la Oferta Técnica se deberá señalar si el Oferente se encuentra inscrito en el Registro de Proveedores. En caso de no estar inscrito en el Registro electrónico oficial de Proveedores o Contratistas de la Administración, de conformidad con lo prescrito por la Ley N° 19.886 y su Reglamento, en adelante también el "Registro de Proveedores", los Oferentes podrán comprobar su idoneidad técnica y financiera adjuntando al Anexo N° 1 "Formulario de Oferta Técnica", en soporte electrónico hasta la fecha señalada para la Presentación y Recepción de Ofertas, y teniendo en consideración además lo señalado en el punto 10.3 de las presentes Bases Administrativas, los siguientes antecedentes, según corresponda:

1. Para el caso de personas jurídicas, certificado con vigencia de la Sociedad o Persona Jurídica, emitido con fecha no anterior a 6 meses, y copias autenticadas de la(s) escritura(s) pública(s) en la que conste la personería y el o los poderes conferidos al o los representantes que comparecen por la Sociedad o Persona Jurídica Oferente; y Copia autorizada ante Notario Público de la última declaración de renta, o documentos equivalentes.
2. Para el caso de unión temporal de proveedores, el documento que formaliza la referida unión temporal de proveedores, de conformidad con lo establecido en el artículo 67 bis del Reglamento

de la Ley N° 19.886.

3. Para el caso de personas naturales, deberán acompañar fotocopia de la cédula de identidad vigente.

En cualquier caso, y de forma adjunta a la Oferta Técnica, en un mismo documento electrónico, deberá acompañarse la Declaración Jurada Simple de Compromiso de Responsabilidad, Confidencialidad y Conflicto de Interés, de acuerdo al Anexo N°2, debidamente suscrita por el/los respectivo/s representante/s de la sociedad o persona jurídica, o persona natural, según corresponda.

Asimismo, la Garantía de Seriedad de la Oferta mencionada en el punto 12.1 de las presentes Bases Administrativas, podrá otorgarse de forma física o electrónica. Para efectos del otorgamiento físico, la Garantía de Seriedad deberá ser entregada en Luis Thayer Ojeda 0180, piso 17, oficina 1707, comuna de Providencia, hasta la fecha señalada para la Presentación y Recepción de Ofertas, dentro del horario de atención de la Comisión, de 9:00 a 17:00 horas. Respecto del otorgamiento electrónico de la Garantía de Seriedad de la Oferta, ésta deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma.

Por su parte, la Oferta Técnica deberá especificar los siguientes requerimientos:

#### **5.2.1. Plan de Implementación**

La Oferta Técnica deberá considerar la descripción de los siguientes procesos:

- Proceso de Selección de operadores y supervisor del proyecto;
- Proceso de Inducción y Capacitación del equipo de trabajo;
- Conformación equipo de operadores;
- Conformación áreas de Apoyo (calidad, controller, capacitación);
- Implementación Plataforma Tecnológica (CRM, IVR, gestor de contenidos, líneas telefónicas, etc.);
- Marcha Blanca (anterior al 1° de diciembre de 2016); y,
- Operación plena.

#### **5.2.2. Plataforma Tecnológica**

La Plataforma Tecnológica, a su vez, deberá considerar lo siguiente:

- Herramienta administración de conocimiento: Cuenta con Sistema y opera con otros clientes, además, el sistema debe contar con funcionalidad de actualización de contenidos en línea y control de versión de contenidos (autor, fecha de publicación, baja de contenidos, etc.) y contar con un sistema de búsqueda eficiente y de funcionalidad para los operadores (ejemplo: tags, palabras claves, etc.)
- IVR: El oferente debe considerar la implementación de alternativas de voz (proceso manual), herramientas de grabación TTS y alternativas de voz automatizada (voces tono natural, nítidos, herramientas de modulación y calibración, flexibilidad para configurar distintos niveles y capacidad rápida de actualización de IVR).
- CMR: El sistema debe contar con workflow para gestión de solicitudes, con panel de control y seguimiento del servicio (operadores y gestión del servicio), debe permitir la generación de reportes de acuerdo a filtros definidos, permitir almacenamiento y entrega de toda la data de gestión del servicio (detalle de llamadas Inbound, Outbound, abandono, Time Out e IVR).

- Soporte Tecnológico 7x24.
- Mecanismos que garanticen confidencialidad y seguridad de la información.

### **5.2.3. Telefonía**

Se evaluará si el oferente cuenta con, a lo menos, 60 líneas para el Servicio contratado, Inbound (auto atención y operador telefónico), Outbound, y capacidad de respuestas ante desbordes.

### **5.2.4. Operación del Servicio**

Se refiere a la descripción de procesos y procedimientos demostrables de:

- Selección de Operadores y Supervisor
- Inducción
- Capacitación
- Calidad
- Control del Servicio

### **5.2.5. Experiencia del Oferente**

El proveedor deberá acreditar experiencia como operador de call center y certificación de calidad en la prestación del servicio, indicando años de experiencia y datos de principales clientes o mandantes.

Todo lo anterior, de conformidad a lo establecido en las Bases Técnicas de la presente licitación.

## **5.3. CONTENIDO DE LA OFERTA ECONOMICA**

La Oferta Económica deberá estar expresada en Unidades de Fomento e incluirá todos los impuestos y todos los gastos asociados a la prestación del servicio objeto de la presente Licitación, atendiendo a lo establecido en las presentes Bases Administrativas, y especialmente de conformidad con lo prescrito en las Bases Técnicas.

La Oferta Económica, deberá presentarse utilizando el Anexo N° 3 "Oferta Económica" de estas Bases, debidamente firmados por el/los respectivo/s representante/s de la sociedad o persona jurídica, o persona natural, según corresponda.

Asimismo, la Oferta Económica deberá cubrir todos los costos, gastos, responsabilidades y riesgos de cualquier clase involucrados en la ejecución de los servicios.

En la Oferta Económica estarán incluidos todos los trabajos, labores, trámites o gestiones que el Oferente tenga que efectuar para prestar los servicios objeto de la presente Licitación, con estricto apego a las especificaciones definidos en las Bases Técnicas.

## **5.4. ADMISIÓN DE LAS OFERTAS**

La Comisión se reserva el derecho de admitir aquellas Ofertas que presenten defectos de forma, omisiones o errores menores, siempre que no alteren el tratamiento igualitario de los oferentes, ni

la correcta evaluación de la propuesta, ni el principio de estricto cumplimiento a las Bases de Licitación.

### **5.5. VALIDEZ DE LAS OFERTAS**

Las ofertas deberán tener una validez mínima de 60 días hábiles, contados desde la fecha indicada para la Presentación y Recepción de Ofertas.

### **6. APERTURA DE LAS OFERTAS**

La Apertura de Ofertas de la presente Licitación Pública se efectuará en una etapa, esto quiere decir que tanto las Ofertas Técnicas como Económicas serán abiertas de una sola vez a través del Sistema de Información, a las 17:15 horas del mismo día establecido para la Presentación y Recepción de Ofertas.

### **7. REVISIÓN DE ANTECEDENTES**

El Encargado del Proceso, en coordinación con el Comité de Evaluación designado en este mismo acto administrativo, verificará en la etapa de Apertura de las Ofertas, que la presentación de éstas cumpla las condiciones siguientes:

- a) Que las ofertas técnica y económica se hayan presentado de manera digital a través del Sistema de Información, dentro de los plazos indicados, de manera separada y claramente distinguibles una de otra.
- b) Que la Garantía de Seriedad de la Oferta se haya presentado dentro del plazo y en la forma señalada en las presentes Bases.
- c) Que la Oferta Técnica contenga todos los antecedentes requeridos en estas Bases.
- d) Que la Oferta Económica se encuentra conforme y dentro de lo indicado en el punto 5.3 de estas Bases Administrativas.

Si alguna de las ofertas revisadas no cumpliera estas condiciones, la Oferta quedará fuera de Bases y no será evaluada.

Sin perjuicio de lo anterior, y tratándose de errores u omisiones formales en la presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, y siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el período de evaluación, la Entidad Licitante podrá solicitar a los oferentes que salven dichos errores u omisiones formales, o podrá permitir la presentación de las certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta. Para estos efectos, los oferentes tendrán el plazo de 1 día contado desde el requerimiento de la Entidad Licitante informado a través del Sistema de Información del Portal Mercado Público, para salvar dichos errores u omisiones formales o para hacer entrega o presentar las certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta.



## 8. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

Las ofertas serán evaluadas técnica y económicamente por un Comité de Evaluación, el que estará integrado por profesionales dependientes de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores.

El Comité de Evaluación estará integrado por la **Jefa de Informática y Sistemas**, doña María Gloria Abarca García, el **Jefe de Atención de Público**, don Jorge del Río Anabalón; el **Jefe del Departamento de Postulaciones y Asignaciones**, don Felipe Gutiérrez Gutiérrez; y el **Supervisor Call Center y Asistente Consultas SAC**, don Renato Sepúlveda Espinoza, o quienes los subroguen o reemplacen en el cargo, quienes tendrán la responsabilidad de evaluar, conforme a los factores y ponderaciones indicadas en las Bases, las ofertas técnicas y económicas que se presenten y propondrán el oferente que haya obtenido la calificación más conveniente.

El Comité procederá a evaluar las ofertas dentro del plazo de 2 días hábiles contado desde la Apertura de las Ofertas, evaluación que constará en un Informe o Acta de Evaluación, que contendrá el detalle del proceso y los resultados de la misma.

Las Ofertas ingresadas al Sistema de Información, se evaluarán en una sola instancia y siempre que los Oferentes hubieren presentado todos los antecedentes exigidos en las presentes Bases.

Las propuestas se evaluarán sobre la base de la información que entreguen los Oferentes, en sus Ofertas.

La Oferta que logre en la totalidad del proceso de evaluación el puntaje mayor, será considerada como la más conveniente. Las Ofertas deberán contener toda la información solicitada, de forma que permita asignar los puntajes correspondientes a cada uno de los requerimientos que a continuación se enuncian, de acuerdo a las condiciones que en cada caso se establecen.

### 8.1. EVALUACIÓN FORMAL, TÉCNICA Y ECONÓMICA

El Comité de Evaluación procederá a evaluar formal, técnica y económicamente sólo las ofertas que hayan cumplido con la Revisión de Antecedentes de acuerdo a lo establecido en el punto 7, "Revisión de Antecedentes".

La Evaluación de las Ofertas considerará los siguientes factores:

FACTORES DE EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS		
	Factor	Ponderación
1.-	Evaluación Formal	10%
2.-	Evaluación Técnica (detalle de ponderación en cuadro siguiente)	50%
3.-	Evaluación Económica	40%

	<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>
--	--------------	-------------

La Evaluación Formal de la Oferta se realizará de acuerdo a los siguientes criterios y puntajes específicos:

1.- EVALUACIÓN FORMAL		(Ponderación 10%)	
Cumplimiento de los requisitos formales de presentación de la Oferta		Puntaje máximo: 100	
Indicador	Definición	Puntaje	
Cumplimiento de los requisitos formales de Presentación de la Oferta	La Oferta no cumple con todo lo requerido dentro del plazo para Presentación de Ofertas, subsanando errores u omisiones formales o presentando las certificaciones o antecedentes con posterioridad.	Puntaje Específico	0
	La Oferta cumple con todo lo requerido dentro del plazo para Presentación de Ofertas.		50
Comportamiento Contractual Anterior	El oferente ha suscrito contrato/s dentro del plazo comprendido entre la fecha de publicación de las presentes bases y los <b>dos años anteriores a dicha fecha</b> , con la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores y ésta ha debido poner término al/los contrato/s celebrado/s por causa imputable al oferente, o bien, ha debido aplicar multas por incumplimiento de contrato/s.	Puntaje Específico	0
	El oferente ha suscrito contrato/s dentro del plazo comprendido entre la fecha de publicación de las presentes bases y los <b>dos años anteriores a dicha fecha</b> , con la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores y ésta no ha debido poner término al/los contrato/s celebrado/s por causa imputable al oferente, o bien, no ha debido aplicar multas por incumplimiento de contrato/s. El oferente no ha suscrito contratos con la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores.		50

La Evaluación Técnica de las Ofertas considera especialmente lo establecido en las Bases Técnicas y en el punto 5.2 de estas Bases Administrativas.

ÍTEMS OFERTA TÉCNICA	PONDERACIÓN
Plan de Implementación	15%
Plataforma Tecnológica	35%
Telefonía	15%
Operación del Servicio	20%
Experiencia del Oferente	15%

Cada uno de estos factores será calificado mediante la asignación de un puntaje, conforme se indica a continuación:

2.- EVALUACION TECNICA	Ponderación (50%)
ITEMS DE EVALUACIÓN	Ponderación (%)
<b>1.- PLAN DE IMPLEMENTACIÓN, (MES DE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2016)</b>	<b>15 %</b>
<b>a) DESCRIPCIÓN PROCESO DE SELECCIÓN OPERADORES Y SUPERVISOR</b>	<b>20 %</b>
El oferente no describe el proceso de selección de operadores y supervisor.	0
El oferente describe el proceso de selección de operadores y supervisor.	25
El oferente describe detalladamente el proceso de selección de operadores y supervisor, y precisa el cumplimiento de las exigencias de, a lo menos 2 años de experiencia demostrable en servicios de Call center y nivel de estudios técnicos en área social o contable, establecidos en las Bases Técnicas, para la selección de operadores o supervisor.	50
El oferente describe detalladamente el proceso de selección de operadores y supervisor, y precisa el cumplimiento de las exigencias de, a lo menos 2 años de experiencia demostrable en servicios de Call center y nivel de estudios técnicos en área social o contable, establecidos en las Bases Técnicas, para la selección de operadores y supervisor.	75
El oferente describe detalladamente el proceso de selección de operadores y supervisor, y precisa el cumplimiento de las exigencias de, a lo menos 2 años de experiencia demostrable en servicios de Call center de servicios similares u organismos del Estado y nivel de estudios técnicos en área	100

social o contable, establecidos en las Bases Técnicas para la selección de operadores y supervisor.	
<b>b) DESCRIPCIÓN PROCESO DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN</b>	<b>20%</b>
El oferente no describe los procesos de Inducción y Capacitación y evaluación de operadores.	0
El oferente describe procesos y mecanismos de Inducción y Capacitación y evaluación permanente de operadores.	50
El oferente describe procesos y mecanismos de Inducción y Capacitación y evaluación permanente de operadores, poniendo especial énfasis en conocimientos técnicos y habilidades blandas.	100
<b>c) EVALUACIÓN EQUIPO DE OPERADORES</b>	<b>10%</b>
El oferente no describe el proceso de selección final de operadores.	0
El oferente describe el proceso de selección final de operadores, detallando las pruebas y evaluaciones que aplicará para medir conocimientos técnicos, protocolos de atención y/o procesos pre-hiring y habilidades blandas.	100
<b>d) CONFORMACIÓN ÁREAS DE APOYO</b>	<b>10%</b> <b>Puntaje total ítem: 100</b>
El oferente no cuenta con áreas de apoyo de calidad, controller y capacitación.	0
El oferente cuenta con áreas de apoyo de capacitación.	35
El oferente cuenta con áreas de apoyo de controller.	35
El oferente cuenta con áreas de apoyo de calidad.	30
<b>e) IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA</b>	<b>20%</b>
El oferente cuenta con la implementación de plataforma tecnológica.	0
El oferente cuenta con la implementación de plataforma tecnológica (CMR, IVR, gestor de contenidos, líneas telefónicas, etc.)	100
<b>f) PERIODO DE MARCHA BLANCA (anterior al 1° de diciembre de 2016)</b>	<b>10%</b>
El oferente no describe el proceso de marcha blanca.	0

La evaluación Económica se efectuará de acuerdo al siguiente cuadro:

La oferta técnica describe el proceso de implementación del periodo de marcha blanca, indicando cada una de las etapas y actividades de implementación.	50
La oferta técnica describe el proceso de implementación del periodo de marcha blanca, indicando cada una de las etapas y actividades de implementación. Además describe la operación en marcha blanca de manera simultánea con el Servicio actual.	100
<b>g) OPERACIÓN PLENA ( a partir del 01 de diciembre de 2016)</b>	<b>10%</b>
El oferente no describe el proceso de operación plena del servicio.	0
El oferente describe el proceso de operación plena del servicio. Describiendo de manera <u>general</u> la operación de cada uno de los componentes del Servicio: Reclutamiento, capacitación, incentivos, Calidad, Controller, Supervisión, Administración de Contingencias, operación de Sistemas, (telefonía, CMR, IVR, Gestor de Contenidos), etc.	25
El oferente describe el proceso de operación plena del servicio. Describiendo de manera <u>detallada</u> la operación de cada uno de los componentes del Servicio: Reclutamiento, capacitación, incentivos, Calidad, Controller, Supervisión, operación de Sistemas, (telefonía, CMR, IVR, Gestor de Contenidos), etc.	75
El oferente describe el proceso de operación plena del servicio. Describiendo de manera <u>detallada</u> la operación de cada uno de los componentes del Servicio: Reclutamiento, capacitación, incentivos, Calidad, controller, Supervisión, operación de Sistemas, (telefonía, CMR, IVR, Gestor de Contenidos), etc., y presenta un plan de contingencia ante imprevistos.	100
<b>2.- PLATAFORMA TECNOLÓGICA</b>	<b>35 %</b>
<b>a) HERRAMIENTAS DE ADMINISTRACIÓN DE CONOCIMIENTO</b>	<b>25%</b>
<b>a.1) Sistema de Gestión de Conocimiento.</b>	<b>20%</b>
El proveedor cuenta no cuenta con Sistema de Gestión de Conocimiento.	0
El proveedor cuenta con Sistema de Gestión de Conocimiento.	50
El proveedor cuenta con Sistema de Gestión de Conocimiento y opera con este sistema con otros clientes.	100
<b>a.2) Propiedades del Sistema de Gestión de Conocimiento.</b>	<b>40%</b>
El Sistema no cuenta con funcionalidad de Actualización de contenidos en línea, ni con control de versión de contenidos (autor, fecha publicación, baja de contenido, etc.)	0

El Sistema solo cuenta con funcionalidad de Actualización de contenidos en línea, o, con control de versión de contenidos (autor, fecha publicación, baja de contenido, etc.)	50
El Sistema cuenta con funcionalidad de Actualización de contenidos en línea, y con control de versión de contenidos (autor, fecha publicación, baja de contenido, etc.)	100
<b>a.3) Características del Sistema de Gestión de Conocimiento.</b>	<b>40%</b>
El Sistema no cuenta con sistemas de búsqueda eficiente, (ej.: tags, palabras clave, etc.), ni con funcionalidad de perfil de usuarios, (ej: administrador de contenidos, operadores, etc.)	0
El Sistema cuenta con sistemas de búsqueda eficiente, (ej.: tags, palabras clave, etc.), y con funcionalidad de perfil de usuarios, (ej: administrador de contenidos, operadores, etc.)	100
<b>b) IVR</b>	<b>30 %</b>
<b>b.1) Alternativas de Voz.</b>	<b>30%</b>
El Sistema no cuenta con alternativas de voz.	0
El Sistema cuenta con alternativas de voz.	100
<b>b.2) Herramientas de grabación.</b>	<b>30%</b>
El Sistema no cuenta con herramientas de grabación TTS y alternativas de voz automatizada, (voces tono natural, nítidos), herramientas de modulación y calibración.	0
El Sistema cuenta con herramientas de grabación TTS y alternativas de voz automatizada, (voces tono natural, nítidos), herramientas de modulación y calibración.	100
<b>b.3) Configuración.</b>	<b>40%</b>
El Sistema no cuenta con flexibilidad para configurar distintos niveles y capacidad rápida de actualización de IVR.	0
El Sistema cuenta con flexibilidad para configurar distintos niveles y capacidad rápida de actualización de IVR.	100
<b>c) CRM</b>	<b>30 %</b>
<b>c.1) Workflow.</b>	<b>30%</b>
El Sistema no cuenta con workflow para Gestión de Solicitudes	0

El Sistema cuenta con workflow para Gestión de Solicitudes	100
<b>c.2) Panel de Control.</b>	<b>40%</b>
El Sistema no cuenta con panel de control y seguimiento del servicio (operadores y gestión del servicio)	0
El Sistema cuenta con panel de control y seguimiento del servicio (operadores y gestión del servicio)	100
<b>c.3) Reportes.</b>	<b>30%</b>
El Sistema no permite generación de reportes de acuerdo a filtros definidos.	0
El Sistema permite generación de reportes de acuerdo a filtros definidos.	100
<b>d) Mecanismos de Garantía</b>	<b>15%</b>
El Sistema no cuenta con mecanismos que garanticen confidencialidad y seguridad de la información.	0
El Sistema cuenta con mecanismos que garanticen confidencialidad y seguridad de la información.	100
<b>3.- TELEFONÍA</b>	<b>15 %</b>
<b>a) LÍNEAS TELEFÓNICAS</b>	<b>80 %</b>
El oferente no cuenta con líneas para el servicio contratado.	0
El oferente cuenta con menos de 60 líneas para el servicio contratado.	100
<b>b) PLANES DE CONTINGENCIA O DE RESPUESTA ANTE DESBORDES</b>	<b>20 %</b>
El oferente no desarrolla planes de contingencia ante inasistencias de parte de uno o varios integrantes del equipo de trabajo.	0
El oferente desarrolla planes de contingencia ante inasistencias de parte de uno o varios integrantes del equipo de trabajo, ante fallas en los sistemas o fallas en la plataforma.	50
El oferente desarrolla planes de contingencia ante inasistencias de parte de uno o varios integrantes del equipo de trabajo, ante fallas en los sistemas o fallas en la plataforma y además, presenta mecanismos de control por cada plan de contingencia y controles para la prevención y detección de filtración y/o extravío de información.	100
<b>4.- OPERACIÓN DE SERVICIO</b>	<b>20 %</b>

<b>a) Selección de Operadores y supervisor</b>	<b>20 %</b>
Proveedor no cuenta con procesos y procedimientos demostrables de Selección de Operadores y supervisor.	0
Proveedor cuenta con procesos y procedimientos demostrables de Selección de Operadores y supervisor.	100
<b>b) Inducción</b>	<b>20 %</b>
Proveedor no cuenta con procesos y procedimientos demostrables de Inducción.	0
Proveedor cuenta con procesos y procedimientos demostrables de Inducción.	100
<b>c) Capacitación – Retención operadores</b>	<b>20 %</b>
Proveedor no cuenta con procesos y procedimientos demostrables de Capacitación ni con mecanismos de retención de operadores.	0
Proveedor cuenta con procesos y procedimientos demostrables de Capacitación o con mecanismos de retención de operadores.	50
Proveedor cuenta con procesos y procedimientos demostrables de Capacitación y con mecanismos de retención de operadores.	100
<b>d) Calidad</b>	<b>20 %</b>
Proveedor no cuenta con procesos y procedimientos demostrables de Calidad.	0
Proveedor cuenta con procesos y procedimientos demostrables de Calidad.	100
<b>e) Control del Servicio</b>	<b>20 %</b>
Proveedor no cuenta con procesos y procedimientos demostrables de Control del Servicio.	0
Proveedor cuenta con procesos y procedimientos demostrables de Control del Servicio.	100
<b>5.- EXPERIENCIA DEL OFERENTE</b>	<b>15 %</b>
El oferente no cuenta con experiencia como operador de Call Center, o bien, cuenta con menos de 1 años de experiencia como operador de Call Center.	0
El oferente cuenta con más de 1 año y menos de 5 años de experiencia como operador de Call Center.	25
El oferente cuenta con 5 años o más de experiencia como operador de Call Center.	50



El oferente cuenta con 5 años o más de experiencia como operador de Call Center, y con, a lo menos 3 años de experiencia como operador de Call Center en organismos del Estado chileno.	75
El oferente cuenta con 5 años o más de experiencia como operador de Call Center, y con, a lo menos 3 años de experiencia como operador de Call Center en organismos del Estado chileno, y, además cuenta con certificación de calidad en servicio de Call Center.	100

3.- EVALUACION ECONOMICA	(Ponderación 40%)
<p>A cada oferta económica se le asigna un puntaje, conforme a la siguiente fórmula, que fija el mayor puntaje en la oferta de menor valor:</p> $I = \frac{P1}{P2} \times I.máx$ <p>Donde :                    P2</p> <p>I= Puntaje a asignar a la oferta analizada</p> <p>P1= Precio de la oferta de menor monto</p> <p>P2= Precio de la oferta comparada</p> <p>I.máx= Puntaje máximo correspondiente a este criterio, 100 puntos</p> <p>El resultado de la aplicación de la ecuación corresponderá al puntaje total en la evaluación económica.</p>	

Las evaluaciones de cada ítem y sub ítem se realizarán sobre una escala de notas del 0 al 100 y se aplicará la ponderación correspondiente.

Las Ofertas cuya evaluación final sea inferior a nota 50 serán descalificadas técnicamente, por no satisfacer los requerimientos mínimos necesarios para la correcta ejecución del servicio.

La nota final de cada factor, corresponderá al promedio aritmético de las notas asignadas por cada uno de los miembros del Comité de Evaluación, calculado con un decimal. La calificación de la oferta corresponderá al promedio ponderado de la nota final de los factores, conforme la ponderación de cada uno de ellos.

El resultado de la multiplicación entre la nota de cada factor y la ponderación que corresponde a cada indicador, de acuerdo a lo establecido en la tabla precedente, expresará el puntaje total del oferente.

Las Ofertas presentadas serán ordenadas de acuerdo al puntaje total del Oferente respectivo, de mayor a menor, adjudicándose el servicio al oferente con el mayor puntaje.

## **8.2. RESOLUCIÓN DE EMPATE EN LA EVALUACIÓN**

En caso de existir dos o más Oferentes que cuenten con el mismo puntaje de acuerdo a los criterios de evaluación fijados en las Bases de Licitación, se procederá a resolver dicho empate atendiendo a los siguientes criterios, en el orden que se presentan a continuación:

1. Se resolverá dicho empate de acuerdo a la Evaluación Técnica total de la oferta presentada, considerándose en ésta, la totalidad de los ítems especificados en las tablas anteriores, adjudicando el servicio a aquel Oferente que tenga mayor puntaje en esta calificación técnica total;
2. De persistir el empate, éste se resolverá de acuerdo a la evaluación del ítem "Plataforma Tecnológica" de la propuesta técnica presentada, de acuerdo a lo especificado en las tablas anteriores, adjudicando el servicio a aquel Oferente que tenga mayor puntaje en este ítem específico de la propuesta técnica;
3. De persistir el empate, éste se resolverá de acuerdo a la evaluación del ítem "Operación del Servicio" de la propuesta técnica presentada, de acuerdo a lo especificado en las tablas anteriores, adjudicando el servicio a aquel Oferente que tenga mayor puntaje en este ítem específico de la propuesta técnica;
4. De persistir el empate, éste se resolverá de acuerdo a la evaluación del ítem "Experiencia del Oferente" de la propuesta técnica presentada, de acuerdo a lo especificado en las tablas anteriores, adjudicando el servicio a aquel Oferente que tenga mayor puntaje en este ítem específico de la propuesta técnica;
5. De persistir el empate, éste se resolverá de acuerdo a la evaluación del ítem "Plan de Implementación" de la propuesta técnica presentada, de acuerdo a lo especificado en las tablas anteriores, adjudicando el servicio a aquel Oferente que tenga mayor puntaje en este ítem específico de la propuesta técnica;
6. De persistir el empate, éste se resolverá de acuerdo a la evaluación del ítem "Telefonía" de la propuesta técnica presentada, de acuerdo a lo especificado en las tablas anteriores, adjudicando el servicio a aquel Oferente que tenga mayor puntaje en este ítem específico de la propuesta técnica; y,
7. En último término, y de persistir el empate, éste se resolverá de acuerdo a la evaluación de la propuesta económica presentada, adjudicando el servicio a aquel oferente que tenga a mayor puntaje en esta calificación económica.

## **9. DERECHO DE ACEPTAR Y DESESTIMAR LAS OFERTAS**

La Entidad Licitante se reserva el derecho de declarar desierta la Licitación, así como de desestimar, desechar y aceptar cualquiera de las Ofertas presentadas, independientemente de sus montos, precios y condiciones, si así conviniera al interés de la Comisión.

Los fundamentos de esta decisión serán expuestos en la resolución fundada que dictará la Entidad Licitante, y que asimismo, serán incluidos en el Informe de Evaluación correspondiente que efectuará el Comité de Evaluación. Esta resolución fundada será publicada en el Sistema de Información.

## **10. ADJUDICACIÓN**

### **10.1. ADJUDICACIÓN DE LA LICITACIÓN**

Considerando los criterios de evaluación con sus correspondientes puntajes y ponderaciones, establecidos en el punto 8 de estas Bases Administrativas, "Evaluación de las Ofertas", la Comisión aceptará la Oferta más ventajosa, adjudicando la Licitación al Oferente que haya obtenido la calificación de Oferta más conveniente, de acuerdo a lo establecido en estas Bases de Licitación, y especialmente, de conformidad con las especificaciones indicadas en las Bases Técnicas.

Sin perjuicio de lo anterior, y para el caso en que el Contrato de Prestación de Servicios no pudiera celebrarse de acuerdo a lo establecido en el punto 11 "Contrato" de estas Bases Administrativas, o bien, de no hacerse entrega de la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato en los términos indicados en el punto 12.2 de estas Bases Administrativas, de conformidad con lo establecido en el artículo 43 y 71 del Reglamento de la Ley N° 19.886, la Comisión se reserva el derecho de adjudicar la Licitación al Oferente cuya oferta le siga en puntaje a quien haya obtenido la mejor calificación.

La adjudicación del servicio objeto de la presente Licitación, se efectuará al día hábil siguiente a la emisión del Informe de Evaluación correspondiente, mediante Resolución Fundada de la Comisión, la que será notificada y publicada oportunamente en el Sistema de Información, en adelante también, "Resolución de Adjudicación" o "Resolución Adjudicataria".

Cuando la adjudicación no se realice dentro del plazo antes señalado, la Comisión informará a través del Sistema de Información, las razones que justifican el incumplimiento del plazo para adjudicar la Licitación e indicará un nuevo plazo para la adjudicación, la que no podrá efectuarse más allá de 10 días hábiles.

Se entiende formar parte integrante de la Resolución de Adjudicación: las presentes Bases Administrativas y Técnicas de Licitación, sus respectivas aclaraciones si las hubiere, las Ofertas presentadas y sus aclaraciones, y el respectivo Contrato de Prestación de Servicios.

### **10.2. PUBLICACIÓN Y NOTIFICACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN**

La Resolución Adjudicataria se publicará en el Sistema de Información el mismo día en que quede totalmente tramitado el acto administrativo que adjudica la presente Licitación, y se entenderá notificada en la misma fecha de publicación de dicha resolución.

### **10.3. INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO DE PROVEEDORES**

El Oferente que a la fecha de adjudicación no se encuentre inscrito en el Registro de Proveedores, deberá estarlo al momento de la suscripción del Contrato de Prestación de Servicios respectivo, dentro del plazo establecido en el punto referido al "Contrato" de estas Bases de Licitación.

Dicha obligación será de exclusiva responsabilidad de los Oferentes que participen en la presente Licitación Pública, para lo cual deberán prever las exigencias, plazos y etapas que se exigen para la inscripción en el Registro de Proveedores a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

Toda contravención o incumplimiento de las obligaciones establecidas en este punto, configurará la responsabilidad del Adjudicatario, y dará derecho a la Comisión para resarcirse de los perjuicios ocasionados por dicho incumplimiento, de conformidad con lo establecido sobre la Garantía de Seriedad de la Oferta.

## **11. CONTRATO**

Se suscribirá con el Oferente que se adjudique la presente Licitación, en adelante el "Adjudicatario" o el "Prestador de Servicios" un Contrato de Prestación de Servicios, en adelante también el "Contrato", el que deberá ser firmado por su(s) representante(s) legal(es), dentro de un plazo de 05 días hábiles contados desde la total tramitación de la Resolución Adjudicataria.

Se entiende como parte integrante del Contrato la normativa legal y reglamentaria aplicable, en especial, la Ley N° 19.886 y su Reglamento, las presentes Bases Administrativas y Técnicas, las Respuestas y Aclaraciones, la Resolución Adjudicataria, la Oferta adjudicada, y los demás antecedentes anexos.

A la fecha de suscripción del Contrato, y tratándose de personas jurídicas, el representante del Adjudicatario deberá acompañar la personería o poderes vigentes que acreditan la representación que invoca.

En cualquier caso, el Adjudicatario de forma previa a la suscripción del Contrato, deberá acreditar, mediante certificado emitido por la respectiva Inspección del Trabajo, que no ha sido condenado por prácticas antisindicales o por infracciones a los derechos fundamentales de los trabajadores o por delitos concursales establecidos en el Código Penal, dentro de los dos años anteriores, de acuerdo a lo establecido en el artículo 4° de la Ley N° 19.886 y su Reglamento.

Asimismo, y de forma previa a la suscripción del Contrato, el Adjudicatario deberá cumplir con lo establecido en la Ley N° 20.393, que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho. De este modo, el Adjudicatario deberá acreditar mediante Declaración Jurada suscrita al efecto, no encontrarse condenado o sancionado de conformidad con lo prescrito en la Ley N° 20.393 antes indicada.

Toda contravención o incumplimiento de las obligaciones establecidas en este punto, configurará la responsabilidad del Oferente Adjudicatario, y dará derecho a la Comisión para resarcirse de los perjuicios ocasionados por dicho incumplimiento, de conformidad con lo establecido sobre la Garantía de Seriedad de la Oferta.

### **11.1. VIGENCIA DEL CONTRATO**

El contrato suscrito entre las partes, tendrá vigencia a partir de la total tramitación del acto administrativo que aprueba el Contrato de Prestación de Servicios, hasta el 30 de noviembre del año 2017.

### **MODIFICACIÓN Y TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO**

El Contrato podrá modificarse o terminarse anticipadamente, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 77 del Reglamento de la Ley N° 19.886, si el Prestador de Servicios incurriera, en algunas de las siguientes causales:

1. Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes;
2. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante Adjudicatario, entendiéndose por éste, aquél que ocurra en a lo menos dos oportunidades, y sea representado por la Entidad Licitante, a través de la Contraparte Técnica;

3. Estado de notoria insolvencia del Adjudicatario, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato;
4. No ajustarse a las instrucciones que la Contraparte Técnica le diere para la prestación de los servicios, de conformidad con lo establecido en las Bases Técnicas de Licitación. Para estos efectos, procederá la aplicación de esta causal, en caso que la Contraparte Técnica haya representado formalmente por escrito al Prestador de Servicios, el desajuste o discordancia con las instrucciones técnicas proporcionadas, y el Adjudicatario persevere en la prestación de servicios sin ajustarse a las instrucciones entregadas de conformidad con las Bases Técnicas de Licitación;
5. El incumplimiento, o cumplimiento inoportuno o tardío, de la obligación del contratante de constituir la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato, de acuerdo a lo establecido en el punto 12.2 de las Bases Administrativas; y,
6. La aplicación, en al menos 2 oportunidades, de las multas establecidas en el punto 14 de las Bases Administrativas.

Producida la terminación por incumplimiento, el Prestador de Servicios tendrá derecho a recibir el pago por los servicios correctamente proporcionados. De dicha suma, la Comisión podrá deducir aquéllas que a esa fecha le adeude el Prestador de Servicios, y los gastos y perjuicios derivados u ocasionados por la terminación anticipada del Contrato, sin perjuicio de hacer efectiva la Garantía correspondiente.

Asimismo, se podrán iniciar los procedimientos judiciales encaminados a exigir el pago del Adjudicatario responsable del incumplimiento, las indemnizaciones por los daños y perjuicios ocasionados, que excedan el monto de la Garantía.

#### **11.2. CESIÓN Y SUBCONTRATACIÓN**

De acuerdo con lo establecido en el Párrafo 4 "Cesión y Subcontratación" del Capítulo VIII "Contrato de Suministro y Servicio" del Reglamento de la Ley N° 19.886, el Prestador de Servicios no podrá ceder ni transferir en forma alguna, total ni parcialmente los derechos y obligaciones que nacen del desarrollo de la presente Licitación y, en especial, de aquéllos establecidos en el Contrato.

Asimismo, y de conformidad con lo establecido en el artículo 76 del mismo Reglamento, salvo autorización expresa de la Comisión y tratándose de subcontratación de carácter parcial, el Prestador de Servicios no podrá subcontratar con terceros el cumplimiento total ni parcial de las obligaciones y responsabilidades contraídas en virtud de la presente Licitación y el Contrato, por adjudicarse en vista de la capacidad e idoneidad del Oferente.

#### **11.3. CONFIDENCIALIDAD**

El Prestador de Servicios deberá guardar absoluta confidencialidad sobre la información, reservada o no, que pongan a su disposición la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores y, en general, de toda aquélla que conozca con ocasión de la ejecución de los servicios. Esta obligación de reserva y confidencialidad comprende los antecedentes señalados en la Declaración de Reserva, Confidencialidad y Conformidad que se adjunta como Anexo N° 2 de estas Bases, el que deberá acompañarse con la Oferta debidamente suscrito por el Prestador de Servicios.

El Prestador de Servicios deberá garantizar el resguardo de la confidencialidad de la información señalada precedentemente, también respecto de sus dependientes, reservándose la Comisión el derecho de ejercer las acciones legales que correspondan de acuerdo a las normas legales

vigentes, y especialmente, de conformidad con lo establecido en la Ley N° 19.628, sobre Protección de la Vida Privada.

La divulgación, por cualquier medio, de la información antes referida, por parte del Prestador de Servicios y/o sus dependientes, durante la vigencia del contrato, o después de su finalización, dará lugar a la Comisión para entablar las acciones judiciales que correspondan, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos que hayan ejecutado sus empleados o dependientes, y quienes resulten responsables.

#### 11.4. CONTRAPARTE TÉCNICA

La Contraparte Técnica de la Comisión estará conformada por la **Jefa de Informática y Sistemas**, doña María Gloria Abarca García, el **Jefe de Atención de Público**, don Jorge del Río Anabalón; y el **Supervisor Call Center y Asistente Consultas SAC**, don Renato Sepúlveda Espinoza, o quienes los subroguen o reemplacen en el cargo, de la Secretaría Administrativa de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, o quienes los subroguen o reemplacen en el cargo, quienes realizarán las siguientes funciones:

- i. Supervisar, coordinar y fiscalizar el fiel cumplimiento del contrato de conformidad con las bases de licitación y el contrato de prestación de servicios;
- ii. Dar visto bueno y recepción conforme de los servicios contratados, como asimismo dar tramitación a los pagos y a las multas; y
- iii. Las demás que le encomienden el contrato de prestación de servicios.

La Contraparte Técnica, durante la prestación del servicio, en las fechas y formas que estime conveniente, estará facultada para efectuar la supervisión y control del cumplimiento de éste. El Prestador de Servicios deberá otorgar todas las facilidades destinadas a la ejecución de dicha supervisión y control.

El Adjudicatario deberá designar una contraparte única que será responsable de todo el servicio objeto de la presente licitación, quien se comunicará con la Contraparte Técnica de la Comisión, teniendo, a lo menos, las siguientes funciones:

- i. Recepcionar e implementar todas las observaciones o instrucciones planteadas por la Contraparte Técnica de la Comisión;
- ii. Representar al Prestador de Servicios en la discusión de las materias relacionadas con la ejecución de los Servicios Contratados; y,
- iii. Coordinar las acciones que sean pertinentes para la operación y cumplimiento oportuno del servicio contratado.

Todo cambio relativo a esta designación deberá ser informado a la Comisión por el representante legal de la empresa adjudicataria, a más tardar dentro de las 24 horas siguientes de efectuada la modificación.

## 12. GARANTÍAS

### 12.1. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Los Oferentes deberán acompañar a su Oferta, una Garantía de Seriedad de la Oferta, consistente en vale a la vista, póliza de seguro, certificado de fianza a la vista, depósito a plazo, boleta de garantía bancaria u otro instrumento financiero que pueda ser utilizado como caución, por la suma de **\$4.000.000- (cuatro millones de pesos)** a nombre de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, la que deberá tener validez por un plazo mínimo de 60 días hábiles, a contar de la fecha de Presentación y Recepción de Ofertas. Esta Garantía deberá ser entregada u otorgada dentro del plazo señalado para la Presentación y Recepción de Ofertas, pagadera a la vista, tomada por uno o varios integrantes del Oferente y tener el carácter de irrevocable.

Esta Garantía de Seriedad de la Oferta podrá otorgarse de forma física o electrónica. Para efectos de su otorgamiento físico, la Garantía de Seriedad deberá ser entregada en Luis Thayer Ojeda N° 0180 piso 17, oficina 1707, comuna de Providencia, dentro del horario de atención de la Comisión, de 9:00 a 17:00 horas. Respecto del otorgamiento electrónico de la Garantía de Seriedad de la Oferta, ésta deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma.

Para el caso de Garantía de Seriedad de la Oferta consistente en Boleta Bancaria de Garantía, la glosa que debe contener es la siguiente: ***“Para Garantizar la Seriedad de la Oferta en la Licitación Pública para la contratación del servicio de Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores”.***

En el caso de los Oferentes cuyas Ofertas hayan sido declaradas inadmisibles o desestimadas, la devolución de la Garantía de Seriedad de la Oferta será efectuada dentro del plazo de 20 días contados desde la notificación de la resolución que dé cuenta de la inadmisibilidad o de la Adjudicación de la Licitación, en atención a lo señalado en el punto 10.1 de estas Bases Administrativas.

Asimismo, esta Garantía de Seriedad de la Oferta le será devuelta al Adjudicatario una vez que haya sido suscrito el respectivo Contrato de Prestación de Servicios, y haya sido reemplazada por la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato, regulada en el punto siguiente.

No procederá la devolución de la Garantía de Seriedad de la Oferta, respecto del Adjudicatario, en el caso que no sea posible suscribir el Contrato de Prestación de Servicios de acuerdo a lo establecido en el punto 11 de estas Bases Administrativas.

En el caso de que la Licitación se declare desierta, la Garantía de Seriedad de la Oferta será devuelta a los Oferentes, en un plazo de 10 días, a contar de la total tramitación de la Resolución que efectúe tal declaración.

### 12.2. GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

El Adjudicatario reemplazará la Garantía de Seriedad de la Oferta por una Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la suscripción del Contrato de Prestación de Servicios, la que deberá encontrarse vigente hasta 120 días hábiles después de terminado el contrato. Esta Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del contrato podrá otorgarse a través de vale a la vista, póliza de seguro, certificado de fianza a la vista, depósito a plazo, boleta de garantía bancaria u otro instrumento financiero que pueda ser utilizado como

caución, a nombre de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, equivalente al **10% (diez por ciento)** del Valor total del Contrato indicado en el numeral 5.3 de las presentes Bases Administrativas, emitida en pesos chilenos. Esta Garantía deberá ser entregada u otorgada dentro del plazo antes indicado, pagadera a la vista, tomada por uno o varios integrantes del Adjudicatario y tener el carácter de irrevocable.

Esta Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato podrá otorgarse de forma física o electrónica. Para efectos de su otorgamiento físico, la Garantía de Seriedad deberá ser entregada en Luis Thayer Ojeda N° 0180 piso 17, oficina 1707, comuna de Providencia, dentro del horario de atención de la Comisión, de 9:00 a 17:00 horas. Respecto del otorgamiento electrónico de la Garantía de Seriedad de la Oferta, ésta deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma.

Para el caso de Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato consistente en Boleta Bancaria de Garantía, la glosa que debe contener es la siguiente: ***“Para Garantizar el Fiel Cumplimiento del contrato del servicio de Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores”.***

La Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato será devuelta una vez ejecutada de manera íntegra y oportuna todas las obligaciones contraídas por parte del Prestador de Servicios en conformidad a la presente Licitación Pública y al Contrato, más 120 días hábiles.

En caso de incumplimiento grave por parte del Prestador de Servicios de alguna de sus obligaciones contractuales, y sin perjuicio de los derechos de la Comisión para resarcirse de todos los daños y perjuicios que haya sufrido, la Comisión podrá hacer efectiva la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato que se encuentre en su poder, caso en el cual el Prestador de Servicios estará obligado a otorgar una nueva Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato por igual valor y bajo las mismas condiciones de la Garantía anterior, a fin de caucionar las obligaciones que le impone el Contrato. Si el Prestador de Servicios no cumple oportunamente su obligación de renovación de la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato, la Comisión estará facultada para poner término inmediato al Contrato, sin perjuicio de las demás responsabilidades a que haya lugar, de conformidad con lo establecido en el punto 11.2 de estas Bases Administrativas.

### **13. PAGO**

El pago por los servicios prestados en virtud de la presente Licitación se realizará en forma mensual contra entrega de los siguientes documentos:

1. Factura (en formato físico o electrónica, emitida a nombre de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, previo aviso de la contraparte técnica;
2. Registros de audio y el detalle de data asociada al Servicio;
3. Entrega de información relativa al detalle del cierre, pudiendo ser diario, semanal y mensual; y,
4. Entrega de certificados y documentos que acrediten el cumplimiento de leyes laborales.

Se hace presente que el primer pago por los servicios prestados por el proveedor adjudicado, se efectuará en el mes de diciembre del año 2016, esto es, habiendo finalizado el primer mes de operación plena del Call Center, contra la entrega de la documentación señalada en los números 1, 2, 3 y 4 anteriores.



Se deja expresa constancia que, en caso de que el Prestador de Servicios incumpla o cumpla de manera parcial o imperfecta sus obligaciones, la Comisión podrá dar aplicación a lo establecido en el punto 12.2 relativo a la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato.

En caso que el Prestador de Servicios registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, el pago producto del Contrato deberá ser destinado a cancelar dichas obligaciones, debiendo el Prestador de Servicios acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato.

Para acreditar lo anterior, el Prestador de Servicios deberá comprobar dichos pagos a través de los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de dicha obligación, antecedentes que serán solicitados al Prestador de Servicios por la Contraparte Técnica dentro de los plazos antes indicados.

#### **14. MULTAS**

Sin perjuicio de las responsabilidades generales que se deriven para el Adjudicatario o Prestador de Servicios por el incumplimiento total o parcial de las obligaciones que surjan de la presente Licitación o del Contrato, así como de las situaciones que hacen procedente la aplicación de las Garantías de Seriedad y de Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato, y para el caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones dentro de los plazos señalados, que se establecen en las presentes Bases y en el Contrato de Prestación de Servicios y, en especial, en los casos que se señalan a continuación procederán las siguientes multas:

- a) En caso que el proveedor no entregue la información de la operación y detalle de cada solicitud recibida, en conformidad a lo establecido en el numeral 6.4.c de las Bases Técnicas se aplicará una multa equivalente a 10 UF por día o fracción que no pueda ser recuperado.
- b) En caso de incumplimiento de la obligación de mantener una dotación mínima de operadores, de acuerdo a lo establecido en el numeral 6.2.c de las Bases Técnicas, se aplicará una multa de 3 UF por día de incumplimiento.
- c) Se aplicará una multa de 10 UF por cada punto porcentual superior a lo establecido en el numeral 6.5.d en las bases Técnicas de esta licitación, con un máximo de 10 puntos porcentuales.
- d) Se aplicará una multa de 10 UF por cada punto porcentual debajo de lo establecido en el numeral 6.1.c de las Bases Técnicas, relativo al nivel de servicio. Es decir, por cada punto promedio mensual bajo 95% en atención operadores y 99% promedio mensual auto atención, con un máximo de 10 puntos porcentuales.

Con todo, el tope máximo que podrá ser cobrado por concepto de la aplicación de multas al Adjudicatario será la suma equivalente al 20% del Precio Total del Contrato, durante toda la vigencia del Contrato de Prestación de Servicios.

Detectada una situación que amerite la aplicación de multas, la Comisión representará la infracción o el incumplimiento al Prestador de Servicios, mediante carta certificada dirigida al domicilio indicado en el contrato. A contar del tercer día hábil de despacho de la comunicación precedente, la empresa tendrá un plazo de cinco días hábiles para efectuar sus descargos, acompañando todos los antecedentes que estime pertinentes. Vencido el plazo, la Comisión determinará la procedencia

o no de la multa, considerando los antecedentes y justificaciones expuestas por el Prestador de Servicios. En caso que se decida aplicar la multa respectiva, se deberá dictar la respectiva resolución, debiendo ser notificada al Prestador de Servicios.

Para efectos del pago de las multas, estas se expresarán en unidades de fomento (U.F.), y deberán ser canceladas en su equivalente en pesos al día de pago. La Comisión podrá deducir el monto que corresponda, de las sumas que se deban cancelar por la Comisión al Adjudicatario como precio por los servicios prestados.

## **BASES TÉCNICAS**

### **SERVICIO DECALL CENTER DE LA COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES**

#### **1. ANTECEDENTES**

La Ley N° 20.027 estableció un Sistema de Crédito con Garantía Estatal (en adelante, el Sistema o Sistema de Financiamiento) destinado a apoyar el acceso a la educación superior a aquellos estudiantes que, por motivos económicos, no podían acceder al sistema financiero para efectos de obtener financiamiento que les permitiera solventar el pago de sus estudios. Conjuntamente con el establecimiento de dicho beneficio, la ley citada creó la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, servicio público encargado de administrar este Sistema de Financiamiento.

La administración del Crédito con Garantía Estatal para Estudios Superiores, contempla un conjunto de etapas y procesos, cuyo desarrollo y resultados debe ser comunicado a los estudiantes; tanto a aquellos que aspiran a obtener el beneficio (postulantes), como a quienes que ya lo tienen (renovantes) y también a los que están pagando el financiamiento que fue entregado para sus carreras (beneficiarios). Una de las responsabilidades de Comisión Ingresos es proporcionar a los estudiantes, sus familias y público en general, información apropiada y orientación para la toma de decisiones en relación al Crédito con Garantía Estatal para Estudios Superiores y sus principales procesos, que son:

1) **ACCESO AL BENEFICIO:** relacionada con alumnos que solicitan esta ayuda estudiantil para financiar sus carreras. Las principales etapas de este proceso son, Postulación, Preselección, Apelación, Certificación de matrícula y Firma del Crédito.

2) **MANTENCIÓN DEL BENEFICIO:** una vez asignado el crédito, los alumnos deben realizar, en cada nuevo periodo académico, la renovación de su crédito, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos por la Ley 20.027 y los requisitos académicos establecidos por cada institución de educación superior. Este último proceso contempla las siguientes etapas: Solicitud de Monto por internet, Matrícula de Renovantes, Estado Final de la Renovación (matrícula activa, egreso o deserción del alumno, suspensión, etc.). En esta etapa del Crédito se contemplan además, otros procesos asociados, tales como: Continuidad de Estudios; Suspensión del Crédito; cambios de Carrera/IES; Declaración de Egreso o Deserción de los alumnos; entre otros.

3) **PAGO DEL CRÉDITO:** los beneficiarios que egresaron o desertaron de sus carreras deben responder al compromiso establecido en sus contratos de apertura de esta línea de crédito bancario

con garantía estatal, de pagar el financiamiento que fue entregado para sus estudios. Si bien este proceso relaciona al beneficiario fundamentalmente con su banco acreedor, contempla información y orientación de Comisión Ingresas respecto de la Activación del Cuadro de Pago, Situación de Pago y Beneficios Asociados al Pago, a saber: suspensión de pago en caso de cesantía; rebaja de la cuota a una tasa de interés de UF + 2% anual para beneficiarios con pago al día; contingencia al 10% de la renta; aplicación seguros desgravamen e invalidez; y otros procesos asociados, tales como prepagos; retención de impuestos; entre otros.

Por último, desde el año 2015 se ha encomendado a Comisión Ingresas la tarea administrar y gestionar los procesos de postulación y asignación de los beneficios a los deudores Corfo, que hayan reprogramado sus deudas. Dichos beneficios son: Contingencia al 10% de la renta y Suspensión de pago por cesantía. Ambos beneficios implican gestionar las etapas de postulación o solicitud del beneficio, evaluación y revisión, entrega de resultados, apelación y asignación o rechazo del beneficio.

## **2. OBJETIVOS**

2.1. El objetivo general del proyecto es proporcionar un servicio de atención masiva mediante sistema de Call Center, dirigido a beneficiarios y público en general, que permita la entrega de información y orientación respecto del Crédito con Garantía Estatal y acceso a beneficios asociados a este crédito y créditos Corfo.

2.2. Los objetivos específicos son:

a. Informar y orientar a estudiantes y usuarios en general, que requieran información u orientación respecto de las etapas propias del Sistema de Créditos para Estudios Superiores (asignación, renovación, pago del crédito y beneficios asociados). Además, atender solicitudes de deudores Corfo, que hayan reprogramado su deuda y que sean potenciales usuarios de los beneficios asociados.

b. Proveer a Comisión Ingresas de información relevante respecto a requerimientos de usuarios y datos de contactabilidad.

## **3. DESCRIPCIÓN DE PROCESOS**

### **3.1. ASIGNACIÓN CRÉDITO CON GARANTÍA ESTATAL**

3.1.1.1. Postulación: se realiza en Octubre y Noviembre de cada año, dependiendo si el postulante se encuentra cursando una carrera (y requiere financiamiento para continuarla) o si va a iniciar estudios como alumno que ingresa a 1er. año. Esta etapa se realiza a través del Mineduc, ya que los estudiantes postulan a todos los beneficios disponibles para Educación Superior, entre ellos el Crédito con Garantía Estatal, (CAE). Por lo cual el rol de Comisión Ingresas es complementario, pero sí importante en atender solicitudes de información y orientación.

3.1.1.2. Preselección: Una vez finalizada la postulación (de alumnos de curso Superior y Primer año), Comisión Ingresas realiza el proceso de asignación del CAE, en donde se evalúa la elegibilidad académica y socioeconómica de los postulantes, generando un listado de preselección, a través de la aplicación del algoritmo de asignación. El proceso involucra consultas a entidades como Registro Civil, Servicio

de Impuestos Internos, Mideplan, Junaeb, Demre y el Registro de Estudiantes de Chile del Ministerio de Educación, entre otros, para validar cada uno de los requisitos establecidos en la Ley 20.027. Finalmente en el mes de enero (Calendarización del cronograma proceso año 2017), se entregan los resultados de preselección a través del sitio oficial de Comisión Ingresas ([www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl)).

- 3.1.1.3. **Apelaciones:** Corresponde al proceso mediante el cual un postulante sin preselección o con pérdida de su cupo de preselección, solicita revisión de su caso, para recuperar u obtener su cupo de preselección.
- 3.1.1.4. **Matrícula y Certificación:** En enero, los postulantes preseleccionados, deben matricularse en una carrera de pre-grado impartida por alguna de las Instituciones de Educación Superior participantes de este Sistema de Créditos, de manera de activar el beneficio. Posteriormente, en el mes de Marzo, las Instituciones de Educación Superior deben informar a Comisión Ingresas qué alumnos preseleccionados cumplieron efectivamente con el proceso de matrícula. Con dicho registro, se procede a confirmar a los alumnos seleccionados y el monto por el cual solicitaron su crédito (el monto máximo de crédito dependerá del Arancel de Referencia de la carrera en la cual el alumno fue finalmente informado con matrícula).
- 3.1.1.5. **Firma del Crédito:** Una vez establecidos los nuevos beneficiarios del crédito con sus respectivos montos, Comisión Ingresas convoca a las Instituciones Financieras a una licitación pública para el financiamiento y administración de los créditos de los beneficiarios seleccionados. Adjudicado este servicio, corresponde comunicar a los estudiantes la institución financiera y el plazo en el que deberán concurrir a firmar su crédito con banco que entregará el financiamiento para sus estudios. Este proceso se realiza aproximadamente entre Mayo y Julio de cada año. Es importante destacar que todo alumnos seleccionado con el crédito según la Ley 20.027 y que no firme la documentación correspondiente en la institución financiera, queda sin el beneficio.

## **3.2. RENOVACIÓN DEL CRÉDITO**

Actividad que involucra a todos los beneficiarios del Crédito con Garantía Estatal y que se encuentren en etapa de estudio. Tanto aquellos que requieran un nuevo desembolso como lo que no lo requieran, para el periodo académico siguiente, siempre y cuando cumplan tanto con los requisitos establecidos por la Ley 20.027 como las exigencias académicas adicionales de cada Institución de Educación Superior. Cumplido este proceso, que implica solicitud de monto vía internet ([www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl)) y matrícula en la institución de educación respectiva, Comisión Ingresas comunica a los beneficiarios, por intermedio de su página oficial, su situación actualizada con el Crédito (incluyendo el cese de la vigencia del Crédito, por egreso o deserción; o la suspensión del beneficio, por los motivos fijados por ley). En esta etapa los alumnos tienen algunos derechos tales como:

- a. Cambio de Carrera y/o institución
- b. Continuidad de Estudios
- c. Extender la duración del Crédito más allá de los años establecidos por la carrera.

### 3.3. PAGO DEL CRÉDITO CON GARANTÍA ESTATAL, (CAE)

Corresponde a la devolución del financiamiento entregado por el banco (con garantía estatal). Dicha devolución, se inicia dependiendo si es Egresado o Desertor del Sistema, bajo las siguientes condiciones:

**a. Alumnos egresados.** Las Instituciones de Educación superior, (IES) informan a Comisión Ingres a la fecha de egreso de cada uno de sus alumnos. Una vez transcurridos 18 meses de la fecha de egreso informada, al inicio del mes 19, se apertura el cuadro de pago. Lo que implica que el alumno debe comenzar a pagar su crédito, mediante cuotas y plazo calculados según contrato firmado al momento del otorgamiento de este Crédito.

**b. Alumnos Desertores.** Un alumno es declarado desertor cuando en dos períodos consecutivos no registra matrícula activa con carga académica en alguna de las IES participantes del Sistema de créditos con garantía del Estado. La verificación de matrícula se efectúa en marzo de cada año, por lo cual en la segunda verificación, si el alumno no presenta matrícula, se declara en estado de deserción. Por tanto, su cuadro de pago se apertura en noviembre de ese año, debiendo comenzar el pago en dicho mes. Al igual que en el caso de los egresados, los valores cuotas y plazo de pago es calculado según las condiciones del contrato firmado por el alumno y lo beneficios vigentes a los que ha podido optar.

### 3.4. BENEFICIOS ASOCIADOS AL PAGO DEL CRÉDITO:

Los deudores del Crédito con Garantía Estatal tienen derecho a un conjunto de beneficios asociados. Para cada uno de estos beneficios es necesario informar respecto a requisitos de postulación, asignación, entrega de resultados y uso del beneficio. Los beneficios disponibles son:

**a. Suspensión de Pago por Cesantía:** Beneficio al que pueden acceder deudores que están en situación de desempleo o cesantía y con cuadro de pagos abiertos. Consiste en suspender el pago por seis meses, una vez aprobada la solicitud entregada por el deudor. Beneficio que puede ser renovado cuantas veces sea necesario, en la medida que deudor mantenga la condiciones antes mencionadas. Este beneficio se puede solicitar en cualquier momento del año a través del portal web [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl).

**b. Contingencia al 10% de la Renta:** Beneficio al que pueden acceder deudores cuyo cuadro de pago está vigente o a dos meses de ser aperturado. Este beneficio es un subsidio que permite al deudor pagar su cuota mensual por un monto no superior al 10% de renta promedio mensual que recibe. La duración del beneficio es de seis meses y puede renovar cuantas veces sea necesario, en la medida que su 10% de renta sea inferior al valor cuota. Los procesos de postulación se efectúan cada dos meses a través del portal web [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl).

**c. Suspensión de Pago por estar cursando estudios en el extranjero:** Beneficio consistente en la posibilidad de suspender el pago de cuotas del Crédito con Garantía Estatal mientras el deudor es alumno regular en un programa de Magíster o Doctorado, impartido en el extranjero. La postergación es por un plazo máximo de tres años, en el caso de un Magíster; y de cuatro años, si se trata de un Doctorado. Este beneficio se solicita mediante carta dirigida a la dirección ejecutiva de Ingres a. Más información se puede encontrar en [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl).

**d. Reembolso Cuotas por trabajo en comunas vulnerables:** Consiste en la posibilidad de solicitar al Estado que reembolse el monto anual de las cuotas del CAE por cada año de servicio laboral prestado en alguna de las comunas más vulnerables. Está orientado a profesionales y técnicos egresados de carreras que financiaron con el Crédito CAE o con el Fondo Solidario y que presten servicios remunerados en las comunas con menores niveles de desarrollo del país. Más información se puede encontrar en [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl).

**e. Rebaja de tasa de interés al 2% anual:** está orientado para beneficiarios al día en sus cuotas y cuyos créditos han sido otorgados antes del año 2012. Desde al año 2012 en adelante todos los créditos son otorgados a la tasa del 2% anual.

**f. Otros procesos,** además de los ya mencionados, tenemos otros procesos asociados a la etapa de pago y que son relevantes en términos de demanda de solicitudes de orientación e información. Estos son:

- a) Retención de impuestos
- b) Prepagos
- c) Cobro y pago de Garantía

Todos estos procesos están activos durante todo el año. Tienen un comportamiento continuo, excepto el de retención de Impuestos, cuya mayor demanda ocurre durante la etapa de devolución masiva de impuestos, que es mes de mayo.

### 3.5. BENEFICIOS CRÉDITOS CORFO

Desde el año 2015 en adelante, Comisión Ingresas es responsable de administrar y gestionar los beneficios dirigidos a deudores del Crédito CORFO, que hayan reprogramado sus deudas. Dichos beneficios son similares a los del Crédito CAE, Suspensión de Pago por Cesantía y Contingencia al 10% de la Renta.

## 4. CRONOGRAMA DE PROCESOS

Cada uno de estos procesos tiene una programación propia durante el año, en donde cada etapa tiene nivel de demanda específica, alta, baja o media.

**Asignación del CAE,** Universo alumnos Primer año y curso Superior: 180.000 aproximadamente.

Etapa	Fecha	Demanda atención	Observación
Postulación Fuas	Octubre Noviembre	Alta	Proceso se realiza en conjunto con Mineduc
Entrega Resultado	Enero	Alta	
Certificación matrícula	Marzo	Media	
Firma Crédito	Mayo a Julio	Alta	

**Renovación CAE**, Universo alumnos en proceso: 275.000 aproximadamente.

Etapa	Fecha	Demanda atención
Solicitud de Monto	Octubre - Noviembre	Media
Certificación Matricula	Marzo - abril	Media
Entrega Resultado	Mayo	Media

**Contingencia al 10% del Ingreso, (CAE - Corfo)**, Universo postulantes por proceso 10.000 aproximadamente. Proceso Bimestral: Enero-Febrero; Marzo-Abril; Mayo-Junio; Julio-Agosto; Septiembre-Octubre; Noviembre-Diciembre.

Etapa	Fecha	Demanda atención
Postulación	Mes 1 del proceso	Alta, primeras dos semanas
Entrega Resultados	1ª semana mes 2	Media
Apelación	2ª semana mes 2	Alta

**Suspensión pagos por cesantía, (CAE - Corfo)**, Universo postulantes por mes: 3.500 aproximadamente. Proceso Bimensual.

Etapa	Fecha	Demanda atención
Solicitud	Quincenal	Media
Corrección documentos	Continua	Baja
Entrega Resultados	Quincenal	Baja

**Apertura cuadro de pagos**, Universo anual de beneficiarios: 60.000 aproximadamente. Proceso mensual.

Etapa	Fecha	Universo aproximado/mes
Apertura alta	Julio y Noviembre	25.000 y 16.000
Apertura media	Agosto	11.000
Apertura baja	Otros meses	1.000 por mes

**Beneficiarios en etapa de pago (Cuadro de pago aperturado)**, Universo actual: 280.000 aproximadamente.

Etapa	Fecha	Nivel de demanda
Continua	Enero a diciembre	Alta

**Otros Procesos**, Universo anual de beneficiarios 60.000 aproximadamente. Proceso mensual.

<b>Etapas</b>	<b>Fecha</b>	<b>Universo aproximado/mes</b>
Cobro de Garantía	Permanente Julio y Noviembre	3.000 por mes
Ley 20.330	Marzo - mayo	600
Retención de Impuestos	Mayo Junio	50.000

#### **5. DEMANDA SERVICIOS DE ATENCIÓN CALL CENTER, ÚLTIMOS 12 MESES.**

De acuerdo a los procesos que administran Comisión Ingresos, y las características de cada uno de ellos en términos de universos de beneficiarios y sus etapas, trae como consecuencia que la demanda de atención es variable para cada mes.

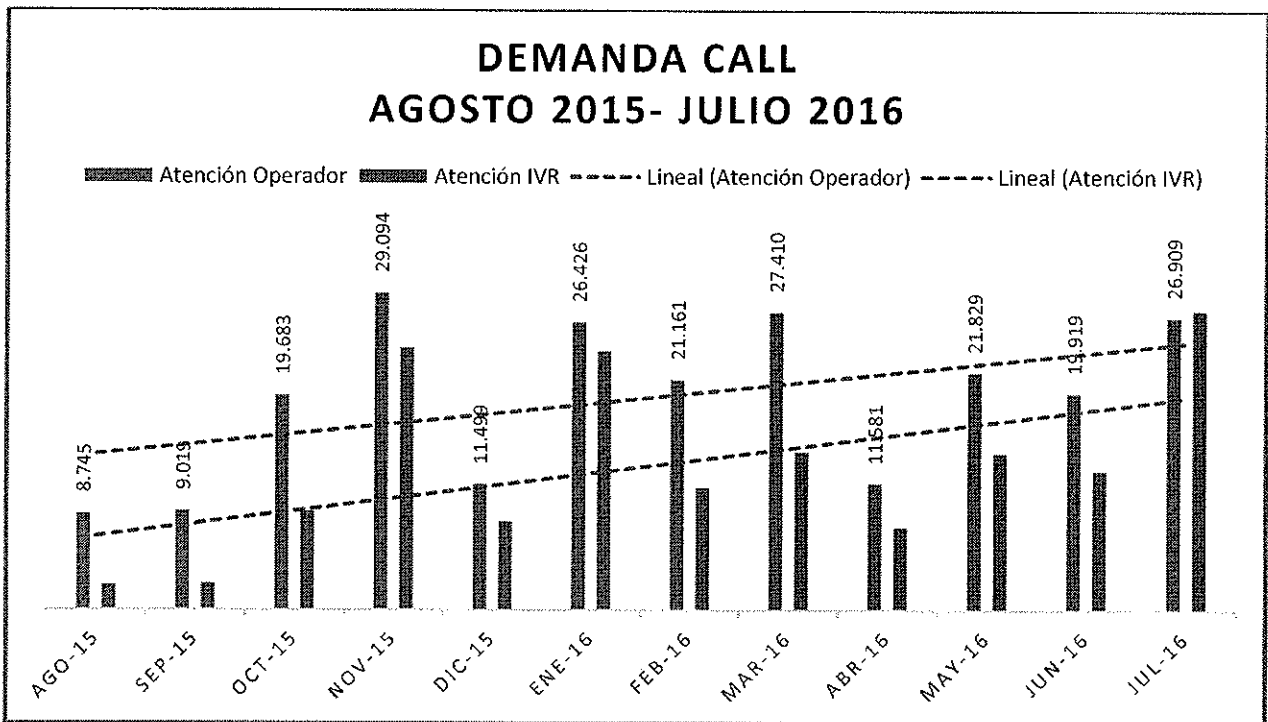
En el período presentado, agosto 2015 a julio 2016, se puede apreciar el comportamiento de la demanda por atención en los dos Servicios disponibles: Operador Telefónico e IVR. Se observan períodos de alta, media y baja demanda, este comportamiento al interior de cada también es de alta varianza, como se puede apreciar en el Anexo N°4, **DEMANDA MENSUAL SERVICIO DE CALL CENTER.**

Cabe señalar que el valor "Atención Operador" es una cantidad estimada a partir de las atenciones reales, tasas de abandono y tasa de llamados por rut, lo que permite estimar de manera precisa la demanda real de los meses analizados. Por otro lado, de acuerdo a la madurez de cada uno de los procesos, se espera que el comportamiento para el próximo año sea similar.

#### **Estimación Demanda Atención Call Center Agosto 2015 - julio 2016**

<b>Mes</b>	<b>Atención Operador</b>	<b>Atención IVR</b>
ago-15	8.745	2.290
sep-15	9.019	2.413
oct-15	19.683	8.967
nov-15	29.094	24.074
dic-15	11.499	8.043
ene-16	26.426	23.773
feb-16	21.161	11.195
mar-16	27.410	14.532
abr-16	11.581	7.517
may-16	21.829	14.372
jun-16	19.919	12.799
jul-16	26.909	27.546
<b>Total</b>	<b>233.274</b>	<b>157.521</b>





## 6. SERVICIO REQUERIDO

### 6.1. Detalle del Servicio Call Center

- a. El servicio de Call Center requerido debe iniciar su operación al 100% el 1° de diciembre 2016 y finalizar el 30 de noviembre 2017. Con la opción de extensión por un año adicional, previo acuerdo de las partes.
- b. El oferente debe considerar la implementación del Servicio desde el 1° al 30 de noviembre 2016. En esta etapa debe considerar todos los aspectos técnicos, habilitación de Sistemas, Procesos, Recursos humanos, infraestructura, capacitación e inducción, marcha blanca y todo lo necesario, de modo tal de asegurar el inicio del Servicio el 1° de diciembre 2016.
- c. Respecto al nivel de cumplimiento, se requiere que el proveedor cumpla al menos con un 95% de las solicitudes a operadores y un 99% a solicitudes de auto atención mediante IVR. Ambos indicadores se evaluarán diariamente, para efectos de multas se evaluará el promedio mensual.
- d. El proveedor adjudicado deberá habilitar un número único de contacto para recibir llamadas (inbound). Dicho número no debe implicar ningún costo adicional a los valores de telefonía normal, ni tampoco una limitante para la salida de llamadas en los teléfonos de los usuarios de este Servicio de Atención.
- e. El proveedor deberá habilitar canales telefónicos de salida, ante la necesidad de responder en horarios valle solicitudes no atendidas en horarios de alta demanda (Out bound).

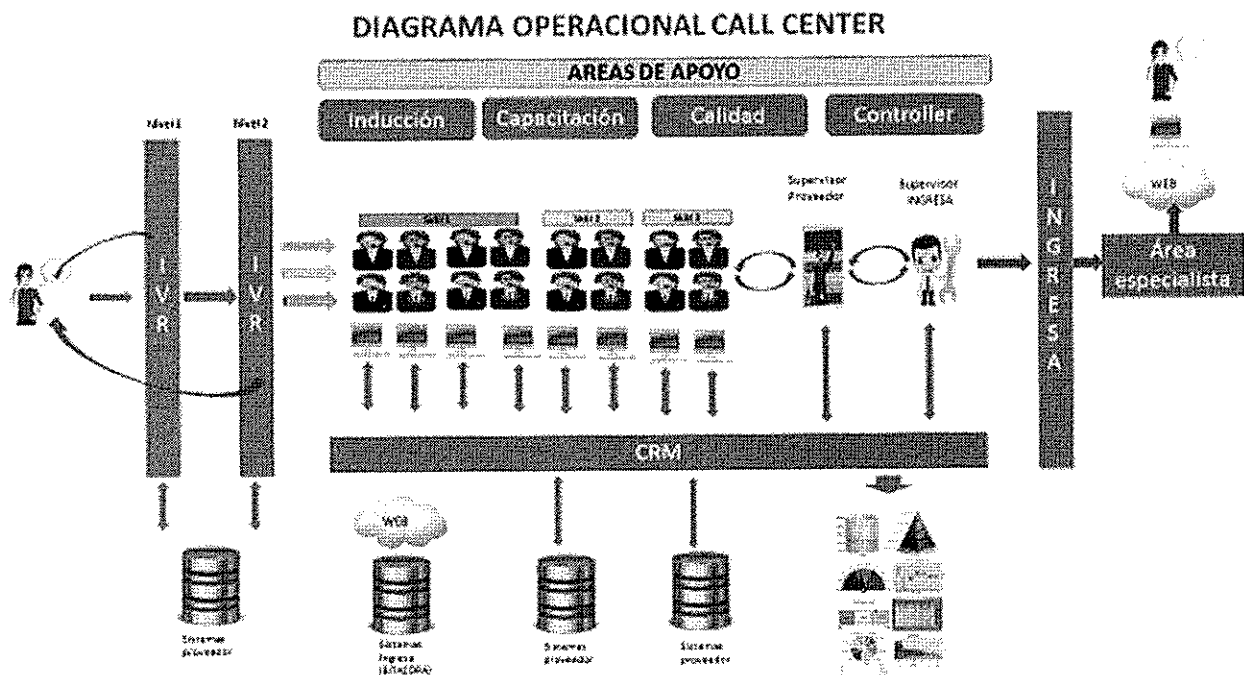
- f. El proveedor adjudicado, deberá habilitar al menos 60 líneas telefónicas para gestionar las solicitudes Inbound, auto-atención mediante IVR y atención telefónica Outbound, para la entrega del Servicio en horario Valle a aquellos usuarios que no fueron atendidos en horario de alta demanda.
- g. El proveedor adjudicado deberá proporcionar Sistema C.R.M., que permita a las contrapartes de Comisión Ingresas, al menos los siguientes accesos:
- i. Panel de Control Online del Servicio de Atención, monitoreo en línea del detalle de llamadas atendidas por operadores/as, auto – atención mediante IVR y llamadas abandonadas y perdidas por time out. Este panel de Control debe permitir el acceso a filtros por fechas horas, tipos de llamadas, categorías y subcategorías, gráficas.
  - ii. Panel de Control, monitoreo en línea de Operadores/as. Indicadores de conexión, llamadas atendidas, TMO por operador, TMO del Servicio, llamadas en curso, llamadas entrante, llamadas en abandono y Time Out, nivel de servicio, etc.
  - iii. Captura y almacenamiento con el detalle de información para cada solicitud recibida (inbound) y realizada (outbound) por el operador, y auto atención mediante sistema de IVR. Al menos debe registrar la siguiente información: Tipo Atención, (Inbound, outbound o auto-atención IVR), Audio, rut usuario, teléfono usuario, fecha llamada, hora llamada, (hh:mm:ss), tiempo efectivo de atención operador, (segundos), categoría y subcategoría, en caso de IVR opción elegida, (código y texto relacionado) y todo dato relevante que permita gestionar el Servicio. En el caso de las llamadas inbound y outbound, debe registrar el audio de cada atención realizada.
- Para todas las llamadas en espera de operador/a y que fueron abandonadas o perdidas por Time Out, sistema debe almacenar al menos rut, teléfono de usuario, fecha y hora de intento de llamada.
- iv. Generación de Reportes, por distintos filtros tales como: Fechas, categoría y subcategorías de atención, modos de atención, (Operadora o IVR), identificador usuarios, rut teléfono, operador(as), etc.
  - v. Acceso audios, se debe permitir a las contrapartes de Comisión Ingresas acceso a audios mediante filtros tales como: rut del solicitante, teléfono solicitante, fecha de llamadas, etc.
  - vi. Intercambio de Información en línea y/o en batch con Sistemas de Ingresas. Para cumplir con este requerimiento, en la etapa de implementación, se deberá definir protocolo de envío de información en términos de Seguridad, periodicidad y contenido de toda la data generada por el Servicios, además de los audios asociados a cada atención por operadora/a.
- h. Acceso a Operación Call Center: La empresa adjudicada deberá proporcionar a Comisión Ingresas acceso al sistema administrador del Call Center, con perfil de supervisor, de manera de poder controlar el servicio entregado y pertinencia de las respuestas. Esto implica además del panel de control, acceso a escuchas en línea. Debe considerar al menos tres usuarios operando simultáneamente.

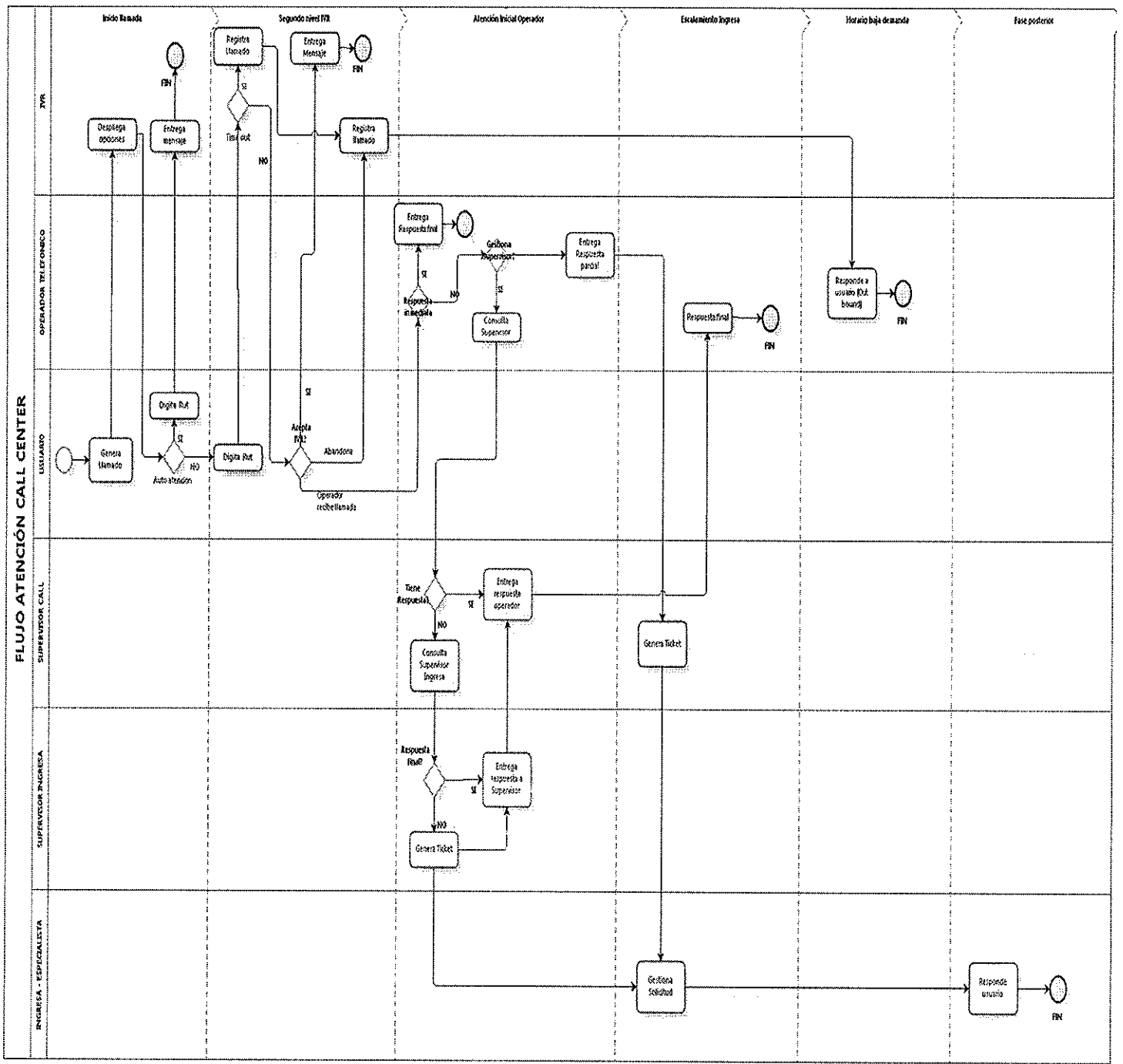
- i. El ID de cada audio asociado a las atenciones por operador, tanto inbound como outbound, deberá ser único, y estar asociado por este ID a la data de detalle de cada llamada, tal como: identificador del operador(a), rut usuario, dv usuario, fecha y hora de llamada y N° teléfono, (outbound o inbound), tiempo de duración llamada, etc. Deben quedar registrado el 100% de llamadas Inbound y outbound.

Para efectos de facilitar la interpretación del Servicio requerido, se presenta esquema de Diagrama Operacional y Flujo de Gestión de solicitudes.

En el diagrama operacional se pueden identificar los principales componentes que debe cumplir la solución requerida. Componentes técnico, humanos, áreas de apoyo y procesos.

Por otro lado, el Flujo de Gestión de Solicitudes, representa el proceso de atención de cada solicitud. Tanto las Solicitudes resueltas mediante auto-atención, por operadora con respuesta inmediata inbound, respuestas outbound y solicitudes gestionadas por las áreas especialistas de Ingresas.





j. Horario de Atención:

El horario de atención del Servicio de Call Center deberá operar de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 hrs.

(\*) Los horarios podrán ser modificados, ajustándolos al nivel de demanda diario de acuerdo a los procesos en curso, manteniendo como mínimo al equivalente del número de horas de servicio, según dotación mínima exigida.

k. IVR debe contar con las siguientes condiciones:

a. Deberá estar disponible desde la puesta en marcha del servicio. Horario de atención es 7 x 24 horas.

b. Para la generación de audios asociados guías de voz, el proveedor podrá presentar alternativas de solución mediante grabación de locutor/a y tecnologías Text To Speech, TTS. Las características que se priorizarán como mejor evaluadas, serán flexibilidad, rapidez en la implementación de audios, y el número de alternativas de voz para la generación de audios.

Para el caso de tecnologías TTS, se valorará que los tipos de voz sean naturales, claros y nítidos, que permita modulación y calibración de los audios. Además de lecturas e interpretación de BD con variables específicas a cada registro.

c. La implementación de audios en el IVR, deberán ser provistas por la empresa adjudicada, de acuerdo al script, (y/o base de datos en caso de TTS), que proporcione Comisión Ingresos para cada actualización. Las estrategias de programación, serán definidas por Comisión Ingresos; se deben considerar al menos 40 programaciones anuales, las cuales serán informadas a la empresa adjudicada con 2 a 5 días de anticipación a la entrada en vigencia de cada una de ellas. (Se incluye anexo con ejemplos de estructura de IVR por campaña).

Se adjunta Anexo5 como ejemplo, "Principales Textos audios IVR", con el fin de dimensionar este requerimiento. Los procesos incluidos en este anexo son: Asignación del Crédito, Renovación y Contingencia al 10% del ingreso. Se debe considerar que cada proceso requiere actualización de textos de acuerdo a la etapa en la que se encuentra:

- Asignación del Crédito, proceso anual seis etapas.
- Renovación del Crédito, proceso anual, tres etapas.
- Contingencia al 10% del ingreso, proceso bimestral, (6 por año), dos etapas.

Se debe considerar que además de las actualizaciones de textos para cada etapa, también se realizan ajustes dependiendo de situaciones específicas.

En resumen se debe disponer de al menos 40 programaciones anuales de audios para Sistema IVR.

d. El procedimiento de actualización de IVR debe considerar un ambiente de pruebas, previo a cada actualización de los mensajes.

e. El sistema de IVR debe contar con la capacidad de administrar las llamadas entrantes, de modo tal que usuario tenga la opción de elegir auto- atención u operador telefónico. En caso que usuario elija operador telefónico, sistema de IVR deberá contar con funcionalidad que permita una administración flexible de estas llamadas, de modo de configurar la asignación de llamadas entrantes por tipos de campaña vs skill de operadores. Esta funcionalidad debe ser lo suficientemente flexible para configurar de manera rápida y oportuna la asignación de llamadas por períodos variables: diarios, semanales o mensuales.

f. Sistema de IVR, para el caso en que usuario ha elegido opción de atención vía operador y está en espera de más de un minuto, (períodos de alta demanda), deberá permitir gestionar automáticamente alternativas de respuestas mediante auto – atención y/o entregar avisos de contención por alta demanda, que informe a usuario que los ejecutivos se encuentran ocupados, que espere en línea o vuelva a intentar más tarde.

- j. Plataforma de Call Center deberá permitir comunicación y/o estar integrado con plataforma de atención y bases de datos de Comisión Ingresos, de modo tal que permita a las/os operadores del Call Center levantar datos del perfil del usuario al momento de iniciar atención telefónica.

## **6.2. Equipo de trabajo y condiciones de Operación:**

- a. Coordinador del Servicio de Call Center: El servicio requiere designar un Jefe de Proyecto, responsable tanto de coordinar y ejecutar todas las labores comprometidas para la puesta en marcha del Servicio, Operación del Servicio, gestionar situaciones de contingencia o sucesos inesperados. Es importante que entre sus facultades esté la de tomar decisiones en terreno, de manera resolutiva, cuando corresponda, sin requerir la dependencia absoluta de su jefatura.
- b. Supervisor del Servicio: Se requiere de un supervisor con dedicación exclusiva al Servicio, cuyo rol deberá estar focalizado en garantizar la operación y calidad de la entrega del Servicio, mediante una supervisión directa al equipo de operadores/as, retroalimentando a este equipo de trabajo, asistiendo en caso de solicitudes complejas, entregando elementos de mejora continua a las área de Calidad y control del proveedor y contraparte operativa del servicio con el Coordinar de Ingresos.

Se requiere, que Supervisor cuente con al menos dos años en cargos similares. La experiencia requerida deberá ser respaldada y posible de comprobar por parte de comisión Ingresos.

El Supervisor será el responsable de capacitar de manera continua a los operadores del Call Center, con el respaldo y asesoría de los supervisores de Comisión Ingresos.

- c. Operadores/as telefónicos, la dotación mínima requerida debe ser de 12operadores. Cada operador/a, debe contar con al menos dos años de experiencia demostrable en servicios de Call Center y posible de comprobar por parte de Comisión Ingresos. Se valorará que esta experiencia este radicada en Servicios similares o de organismos del Estado.

En cuanto a formación técnica, es deseable que cuenten con estudios técnicos en el área Social y/o contable.

Cada integrante del equipo de operadores debe ser asignado con dedicación exclusiva al Servicio de Comisión Ingresos independiente de la demanda, si es baja, media o alta.

- d. Posiciones supervisión Comisión Ingresos: la empresa deberá proporcionar al menos 2 estaciones de trabajo para Supervisores de Ingresos. Dichas posiciones deberán incluir: escritorio, acceso a Internet, accesos a sistemas de gestión y monitoreo del Servicio Call Center, teléfono para escuchas y salida de llamadas. El acceso a monitoreo del Servicio estará además disponible vía web para supervisión en línea desde comisión Ingresos, para usuarios que la contraparte defina.
- e. Rotación de personal: la empresa deberá contar con mecanismos demostrables orientados a la retención de los operadores, de modo tal que garanticen un nivel de rotación no mayor al 10% por períodos de seis meses.
- f. Todo cambio o desvinculación de algún integrante del equipo debe ser informado oportunamente a Comisión Ingresos. El reemplazo del Coordinador del Servicio deberá contar con el V°B° de Comisión Ingresos, (Jefe de Proyecto).

### **6.3. Requerimientos específicos del servicio:**

a. Proveedor deberá contar con sistema de Gestión del Conocimiento. Dicho sistema debe ser una herramienta de apoyo a las actividades de inducción, capacitación y operación diaria. Debe además permitir la gestión de versiones y actualización en línea de contenidos, bajar y subir contenidos, vigencia de estos. Ingreso y actualización de preguntas frecuentes. Acceso y búsqueda rápido de contenidos o preguntas frecuentes, mediante tags o preguntas claves de consulta. Se requiere que este Sistema sea accesible por personal especializado en contenidos de Comisión Ingresos.

b. Además de la Atención Inbound, el servicio deberá contar con procedimientos de atención Outbound. Esto para jornadas con alta demanda concentrada en algunas horas del día, de modo tal que en horarios de baja demanda, parte del equipo de operadores se asigne para la devolución de llamada perdida por Time Out o abandonadas y que no pudieron ser atendidas en ningún momento.

c. Proveedor deberá contar con procedimientos de Selección e inducción demostrable, para el reclutamiento de operadores de Call Center. Se valorará altamente que cuente con procedimientos de Pre Hiring, incentivos y retención de personal, de modo tal de asegurar una selección óptima y dar mayores garantía de menor rotación y calidad de Servicio.

d. Capacitación y evaluación, el proveedor deberá contar con procedimientos y mecanismos de capacitación y evaluación permanente de conocimientos técnicos y habilidades blandas asociadas al servicio.

e. Complementario a punto anterior, proveedor deberá contar con herramientas y procesos de aprendizaje de materias relativas al Servicio, (conocimientos técnicos del producto, herramientas de apoyo) y habilidades blandas (técnicas de atención telefónica).

f. Proveedor deberá contar con procedimientos demostrables de gestión de calidad de Servicios. Estos procedimientos al menos deben considerar mecanismos de supervisión escuchas telefónicas, retroalimentación, incentivos y evaluación de cada operador y también del Servicio en general.

g. Proveedor deberá contar con procedimientos demostrables de Control del Servicio, esto mediante la generación y monitoreo de indicadores operacionales. De modo tal de estimar demanda, control de indicadores, medición de TMO, horarios de alta, media y baja demanda, pausa laborales, entre otros puntos. De modo tal que facilite la planificación y optimización permanente de la operación del Servicio.

h. Proveedor deberá contar con procedimientos demostrables de medición de calidad de Servicios. Esto considerando dos aspectos principales Satisfacción de usuarios y efectividad del Servicio entregado.

j. En consecuencia con el punto anterior, proveedor deberá presentar como parte de la propuesta de adjudicación, descripción de Proceso de evaluación de calidad y operación del Servicio. Esta propuesta debe considerar definición de indicadores, (Kpi) en conjunto con Comisión Ingres, levantamiento de línea base y acuerdos de medición, evolución y cumplimiento de estos indicadores.

k. Comisión Ingres dispondrá de dos supervisores, encargado de velar por el fiel cumplimiento del Servicio y calidad de este. Además, serán apoyo en terreno para las consultas de mayor complejidad. Estos supervisor(a) reportarán directamente al Jefe de Atención de Público de Comisión Ingres.

#### **6.4. Condiciones para Entrega del Servicio**

El traspaso de información para la operación de Call Center y de Comisión Ingres se dará en las siguientes modalidades:

a. Las operadoras(es) deberán contar con los medios de conectividad y equipamiento, para acceder al Sistema de Información de Comisión Ingres de los beneficiarios, así como también al sistema de Atención de consultas SAC. Para este efecto Comisión Ingres dispondrá de acceso seguro vía web a Sistemas de Consultas de Beneficiarios. Comisión Ingres capacitará en la funcionalidad y usos de estos recursos.

b. Para efectos de poblamiento en el Sistema de Gestión de conocimiento, además de disponer de los supervisores. Comisión Ingres dispondrá de profesionales expertos en área temáticas para la mantención actualizada de la información y las FAQ. Para este efecto, el proveedor deberá capacitar al personal de Comisión Ingres y entregar los elementos necesarios para operar de manera autónoma.

c. Proveedor del servicio deberá hacer entrega de toda la información de la operación y detalle de cada solicitud recibida. Esta transferencia deberá ser efectuada mediante procesos programados, periódicos, seguros y de cargas masivas. La definición y diseño



de este proceso se debe realizar en el mes la etapa de implementación del Servicio, (noviembre 2016).

#### **6.5. Continuidad Operacional**

- a. Proveedor debe asegurar monitoreo de Servicio en condición de 7x24
- b. Ante fallas de plataforma tecnológica, estas deben ser detectadas al momento de producidas e informadas de inmediato a Comisión Ingresos, no superior a 15 minutos. Ante este tipo de eventos proveedor debe entregar informe técnico y medidas de aseguramiento para evitar fallas futuras, en un plazo de 24:00 hrs.
- c. Mientras se mantenga falla, proveedor debe disponer de mecanismos de contingencia que informen a usuarios que Sistema estará en mantención.
- d. Tasa de falla en horario hábil no debe superar el 1,5% del mes, (tiempo). Tasa de falla en horario inhábil no debe superar el 3% del mes.

ANEXO N° 1

**FORMULARIO DE OFERTA TÉCNICA**

**1. IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE**

Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_

Cédula de Identidad o RUT.: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Nombre del Representante Legal: \_\_\_\_\_

Cédula de Identidad.: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Nacionalidad: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

(Repetir en caso necesario)

**2. FECHA DE VÁLIDEZ DE LA OFERTA:** \_\_\_\_dd\_\_mm\_\_\_\_aa\_\_\_\_ (mínimo 60 días hábiles)

**3. INSCRITO EN REGISTRO DE PROVEEDORES:** SI \_\_\_\_\_ NO \_\_\_\_\_

*(En caso de no estar inscrito se deberán adjuntar, en soporte electrónico, los antecedentes legales señalados en el punto 5.2 de las Bases Administrativas)*

**4. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN:**

*(Desarrollar cuantas páginas se precise,  
de acuerdo a las Bases Técnicas y Bases Administrativas)*

**5. PLATAFORMA TECNOLÓGICA:**

*(Desarrollar cuantas páginas se precise,  
de acuerdo a las Bases Técnicas y Bases Administrativas)*

**6. TELEFONÍA:**

(Desarrollar cuantas páginas se precise,  
de acuerdo a las Bases Técnicas y Bases Administrativas)

**7. OPERACIÓN DE SERVICIO:**

(Desarrollar cuantas páginas se precise,  
de acuerdo a las Bases Técnicas y Bases Administrativas)

**8. EXPERIENCIA DEL OFERENTE:**

<b>Antigüedad de la empresa en el Servicio requerido</b>	
	Cantidad de Años
Experiencia en prestación de servicios similares	
<b>Nómina de principales clientes / mandante</b>	
<b>1</b>	
Nombre Cliente / Mandante:	
Nombre Contacto:	
Ciudad: / Región:	
Dirección:	
Fono:	
Nombre del servicio ejecutado	
Breve descripción de los servicios	
Fecha de ejecución	
Duración	

**9. GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA:**

Monto: \_\_\_\_\_  
 Banco: \_\_\_\_\_ N°: \_\_\_\_\_  
 Fecha de Emisión: \_\_\_\_\_ Fecha de Validez: \_\_\_\_\_

(Nota: Esta garantía se deberá otorgar de manera física hasta la fecha señalada en el punto 5 de las Bases Administrativas)

---

Nombre y Firma Oferente Persona Natural o Representante(s) Legal(es)  
Fecha: \_\_\_\_\_

ANEXO N° 2

**DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE COMPROMISO DE RESPONSABILIDAD,  
CONFIDENCIALIDAD Y CONFLICTO DE INTERES**

**DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE COMPROMISO DE RESPONSABILIDAD,  
CONFIDENCIALIDAD Y CONFLICTO DE INTERES**

*(Adjunto a la Oferta Técnica)*

Yo, \_\_\_\_\_,  
Cédula de Identidad N° \_\_\_\_\_, domiciliados para estos efectos en  
\_\_\_\_\_ en representación de  
\_\_\_\_\_ R.U.T. N° \_\_\_\_\_, en el  
marco del proceso de Licitación Pública de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para  
Estudios Superiores para el servicio de "Revisión de Cartera de Créditos otorgados en el marco del  
Sistema de Financiamiento de Estudios de Educación Superior de la Ley N° 20.027, Proceso Año 2016",  
declaro lo siguiente:

- a. Que todos los documentos, informes o antecedentes de cualquier naturaleza que ejecute o prepare con ocasión de la presente Licitación Pública, serán de propiedad exclusiva de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores y no podrán ser utilizados por nuestra parte con una finalidad distinta a los fines del servicio licitado, sin la previa autorización escrita de ésta.
- b. Que mantendré absoluta reserva y confidencialidad, atendida las características de la información o antecedente entregado por la Comisión u obtenido por el Proveedor en el marco de la presente licitación y desarrollo del servicio licitado, por cualquier medio, sea oral o escrito, a través de documentos, registros, bosquejos, folletos, cuadernillos de pruebas, soportes computacionales y, en general, a través de cualquier procedimiento o forma.
- c. Que sin perjuicio de las obligaciones impuestas por el ordenamiento legal vigente, mantendré toda la información proporcionada o derivada de esta labor bajo estricta reserva, obligándome a no revelarla, divulgarla, duplicarla, comentarla, distribuirla ni publicarla bajo forma alguna, sea directa o indirectamente.
- d. Que guardaremos estricta reserva y confidencialidad respecto de toda información que no sea de dominio público que lleguen a nuestro conocimiento, directa o indirectamente, con ocasión de la presente Licitación Pública y del Contrato. Asimismo, los antecedentes, documentos o informaciones que la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores ponga a nuestra disposición para el cumplimiento de las obligaciones que se contraigan en virtud de la presente Licitación Pública, específicamente, en lo referido a datos de carácter personal, de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.628, no serán utilizados para fines diversos a los del servicio licitado, sin la debida autorización previa y escrita de ésta.
- e. Que se han estudiado personalmente todos los antecedentes de la contratación solicitada, verificando la concordancia entre las especificaciones técnicas y demás antecedentes que permiten conocer cualitativa y cuantitativamente su magnitud.
- f. Conocer en debida forma las normas legales y reglamentaciones vigentes en la República de Chile, y se obliga a actuar con apego a ellas en el cumplimiento del Contrato, siendo de nuestra exclusiva responsabilidad las contravenciones en que pudiera incurrir.
- g. Que se cuentan con todos y cada uno de los permisos y/o autorizaciones requeridos para proporcionar los servicios licitados y que no existe ninguna incompatibilidad ni conflictos de intereses para participar en la presente licitación pública, asumiendo desde ya las responsabilidades consiguientes en caso de falsedad o inexactitud de esta Declaración, y en particular, los efectos

previstos en las referidas Bases.

- h. Que no hemos sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los dos años anteriores a la presente declaración jurada.
- i. Que no hemos sido condenados o sancionados por delitos o ilícitos contemplados en la Ley N° 20.393, que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas en los Delitos de Lavado de Activos, Financiamiento del Terrorismo y Delitos de Cohecho.

\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma Oferente Persona Natural o Representante(s) Legal(es)

Fecha \_\_\_\_\_

ANEXO N° 3

OFERTA ECONÓMICA

**IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE**

Nombre o Razón Social: \_\_\_\_\_

Cédula de Identidad o RUT.: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Nombre del Representante Legal: \_\_\_\_\_

Cédula de Identidad.: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Nacionalidad: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

(Repetir en caso necesario)

**OFERTA ECONÓMICA:**

Valor total del Servicio de Call Center en Unidades de Fomento: UF \_\_\_\_\_

Costo día hábil por un operador Call adicional en Unidades de Fomento: UF \_\_\_\_\_

Costo día inhábil por un operador Call adicional en Unidades de Fomento: UF \_\_\_\_\_

Costo de una actualización adicional a IVR en Unidades de Fomento: UF \_\_\_\_\_

**Todos estos valores incluyen los impuestos correspondientes.**

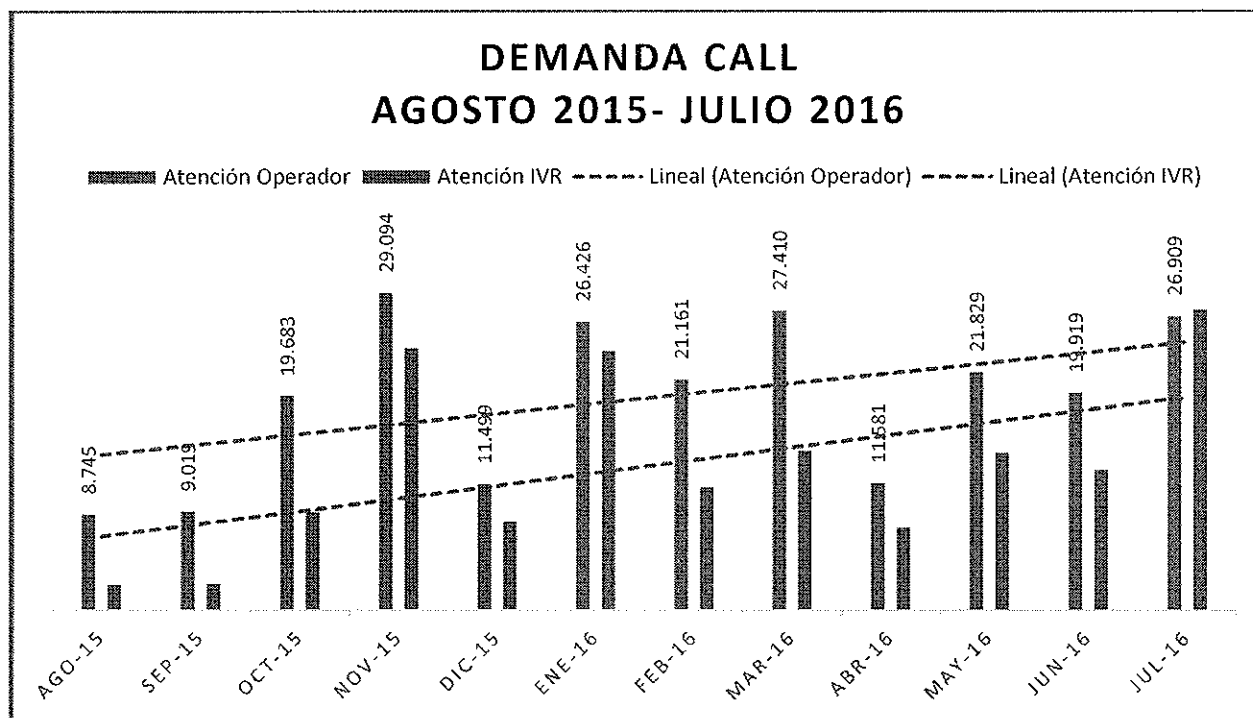
\_\_\_\_\_  
Nombre y Firma Oferente Persona Natural o Representante(s) Legal(es)

Fecha: \_\_\_\_\_

ANEXO N° 4

**DEMANDA CALL CENTER 2015 – 2016**

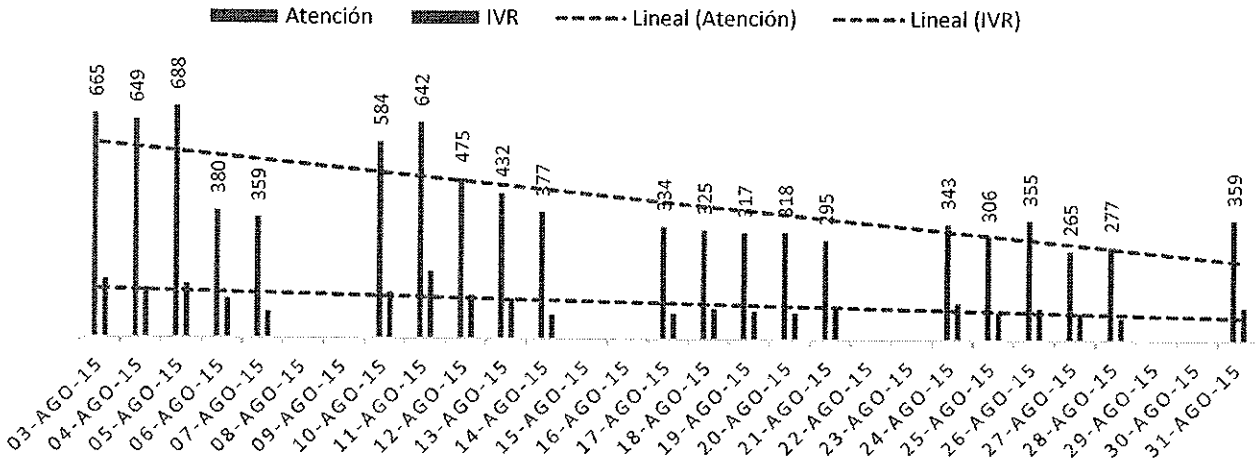
Mes	Atención Operador	Atención IVR
ago-15	8.745	2.290
sep-15	9.019	2.413
oct-15	19.683	8.967
nov-15	29.094	24.074
dic-15	11.499	8.043
ene-16	26.426	23.773
feb-16	21.161	11.195
mar-16	27.410	14.532
abr-16	11.581	7.517
may-16	21.829	14.372
jun-16	19.919	12.799
jul-16	26.909	27.546
<b>Total</b>	<b>233.274</b>	<b>157.521</b>





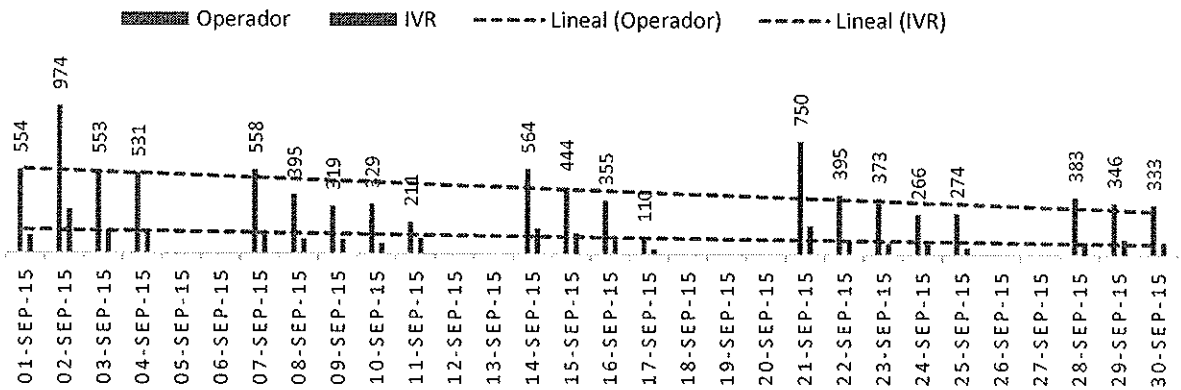
**DEMANDA CALL  
DETALLE MES – DÍA**

**AGOSTO 2015**



	03-ago-15	04-ago-15	05-ago-15	06-ago-15	07-ago-15	10-ago-15	11-ago-15	12-ago-15	13-ago-15	14-ago-15	17-ago-15	18-ago-15	19-ago-15	20-ago-15	21-ago-15	24-ago-15	25-ago-15	26-ago-15	27-ago-15	28-ago-15	31-ago-15
Atención	665	649	688	380	359	584	642	475	432	377	334	325	317	318	295	343	306	355	265	277	359
IVR	174	148	161	118	78	138	200	129	119	72	76	91	84	79	93	109	81	95	81	66	98

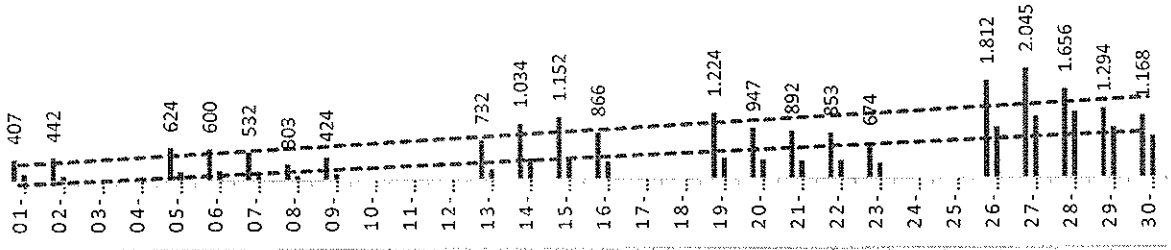
**SEPTIEMBRE 2015**



	01-sep-15	02-sep-15	03-sep-15	04-sep-15	07-sep-15	08-sep-15	09-sep-15	10-sep-15	11-sep-15	14-sep-15	15-sep-15	16-sep-15	17-sep-15	21-sep-15	22-sep-15	23-sep-15	24-sep-15	25-sep-15	28-sep-15	29-sep-15	30-sep-15
Operador	554	974	553	531	558	395	319	329	211	564	444	355	110	750	395	373	266	274	383	346	333
IVR	117	291	150	155	132	99	97	71	106	168	138	97	37	191	93	75	72	50	87	103	84

## OCTUBRE 2015

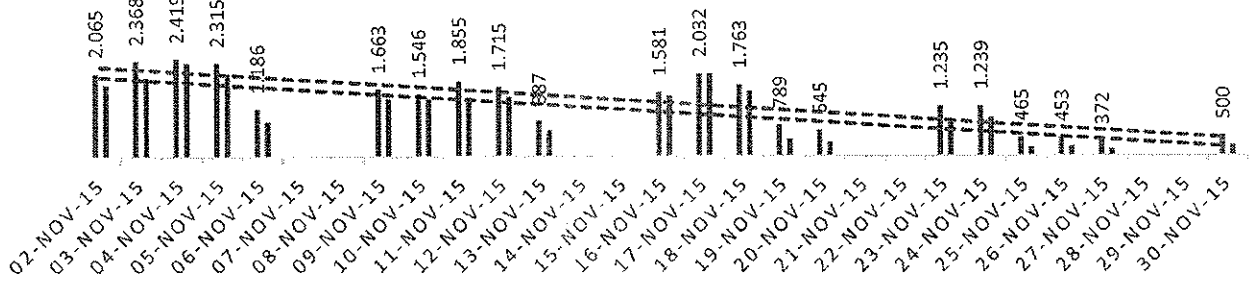
Operador   
  IVR   
  Lineal (Operador)   
  Lineal (IVR)



	01- oct- 15	02- oct- 15	05- oct- 15	06- oct- 15	07- oct- 15	08- oct- 15	09- oct- 15	13- oct- 15	14- oct- 15	15- oct- 15	16- oct- 15	19- oct- 15	20- oct- 15	21- oct- 15	22- oct- 15	23- oct- 15	26- oct- 15	27- oct- 15	28- oct- 15	29- oct- 15	30- oct- 15
■ Operador	407	442	624	600	532	303	424	732	1.034	1.152	866	1.224	947	892	853	674	1.812	2.045	1.656	1.294	1.168
■ IVR	131	93	171	189	128	81	109	192	390	402	323	382	355	328	335	286	952	1.149	1.238	953	780

## NOVIEMBRE 2015

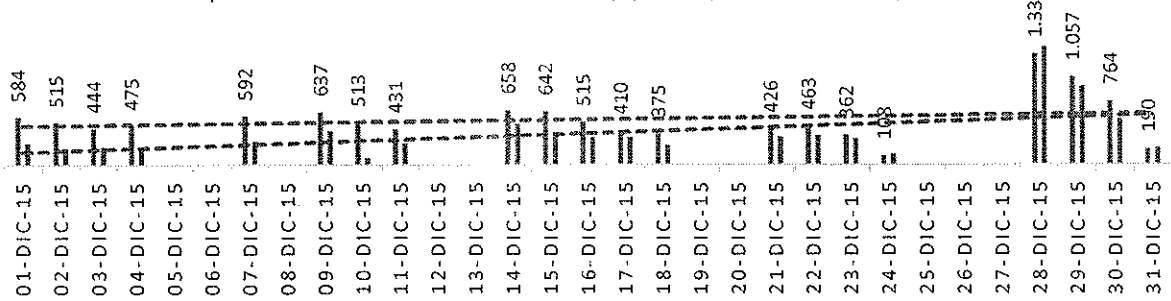
Operador   
  IVR   
  Lineal (Operador)   
  Lineal (IVR)



	02- nov- 15	03- nov- 15	04- nov- 15	05- nov- 15	06- nov- 15	09- nov- 15	10- nov- 15	11- nov- 15	12- nov- 15	13- nov- 15	16- nov- 15	17- nov- 15	18- nov- 15	19- nov- 15	20- nov- 15	23- nov- 15	24- nov- 15	25- nov- 15	26- nov- 15	27- nov- 15	30- nov- 15
■ Operador	2.065	2.368	2.419	2.315	1.186	1.663	1.546	1.855	1.715	887	1.581	2.032	1.763	789	645	1.235	1.239	465	453	372	500
■ IVR	1.781	1.955	2.313	2.057	869	1.424	1.417	1.463	1.480	647	1.496	2.045	1.607	430	342	894	956	214	238	178	268

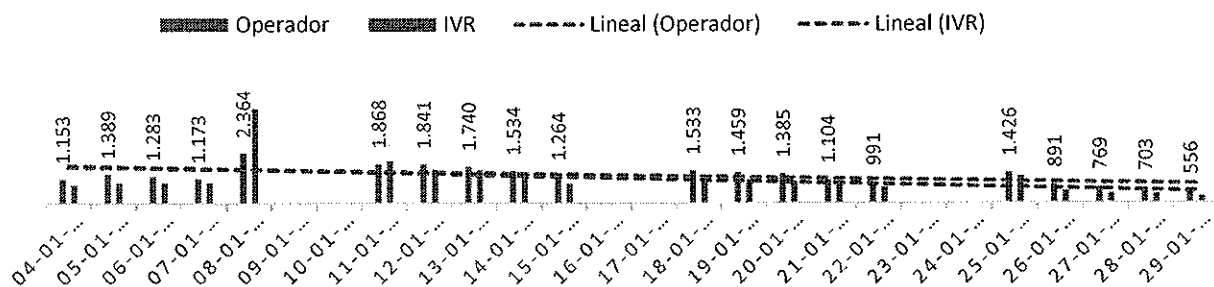
## DICIEMBRE 2015

Operador   
  IVR   
  Lineal (Operador)   
  Lineal (IVR)



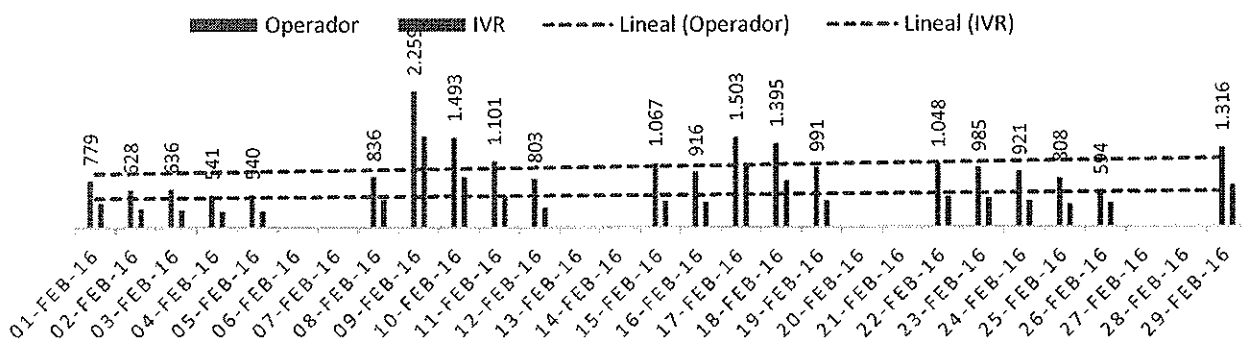
	01- dic- 15	02- dic- 15	03- dic- 15	04- dic- 15	07- dic- 15	09- dic- 15	10- dic- 15	11- dic- 15	14- dic- 15	15- dic- 15	16- dic- 15	17- dic- 15	18- dic- 15	21- dic- 15	22- dic- 15	23- dic- 15	24- dic- 15	28- dic- 15	29- dic- 15	30- dic- 15	31- dic- 15
■ Operador	584	515	444	475	592	637	513	431	658	642	515	410	375	426	463	362	108	1.337	1.057	764	190
■ IVR	269	208	222	215	287	412	90	263	495	397	333	339	241	339	358	318	134	1.426	947	544	206

## ENERO 2016



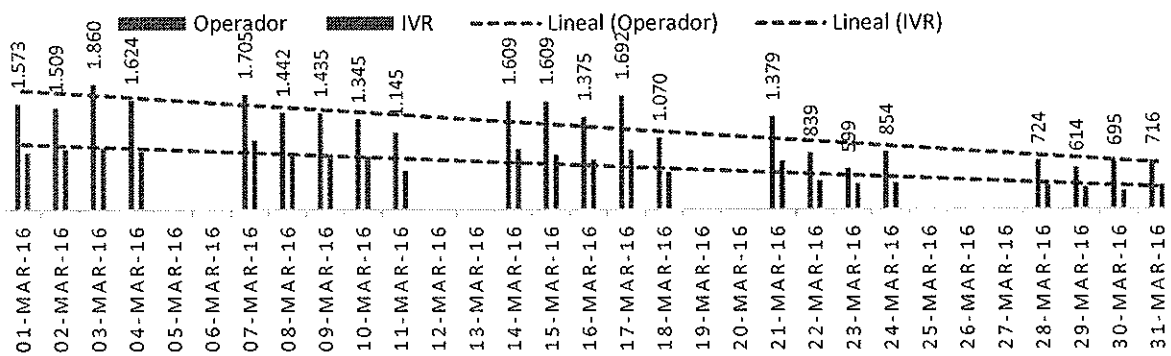
	04-01-2016	05-01-2016	06-01-2016	07-01-2016	08-01-2016	11-01-2016	12-01-2016	13-01-2016	14-01-2016	15-01-2016	18-01-2016	19-01-2016	20-01-2016	21-01-2016	22-01-2016	25-01-2016	26-01-2016	27-01-2016	28-01-2016	29-01-2016
Operator	1.153	1.389	1.283	1.173	2.364	1.868	1.841	1.740	1.534	1.264	1.533	1.459	1.385	1.104	991	1.426	891	769	703	556
IVR	886	999	980	973	4.470	1.990	1.599	1.568	1.247	949	1.277	1.133	1.058	839	756	1.265	579	462	432	311

## FEBRERO 2016



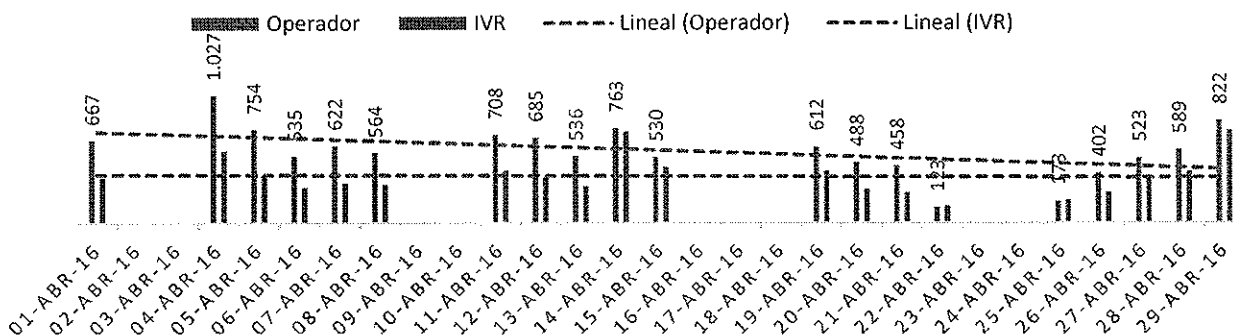
	01-feb-16	02-feb-16	03-feb-16	04-feb-16	05-feb-16	08-feb-16	09-feb-16	10-feb-16	11-feb-16	12-feb-16	15-feb-16	16-feb-16	17-feb-16	18-feb-16	19-feb-16	22-feb-16	23-feb-16	24-feb-16	25-feb-16	26-feb-16	29-feb-16
Operator	779	628	636	541	540	836	2.259	1.493	1.101	803	1.067	916	1.503	1.395	991	1.048	985	921	808	594	1.316
IVR	405	308	300	266	278	464	1.512	834	516	327	434	418	1.039	771	440	511	483	429	375	400	685

## MARZO 2016



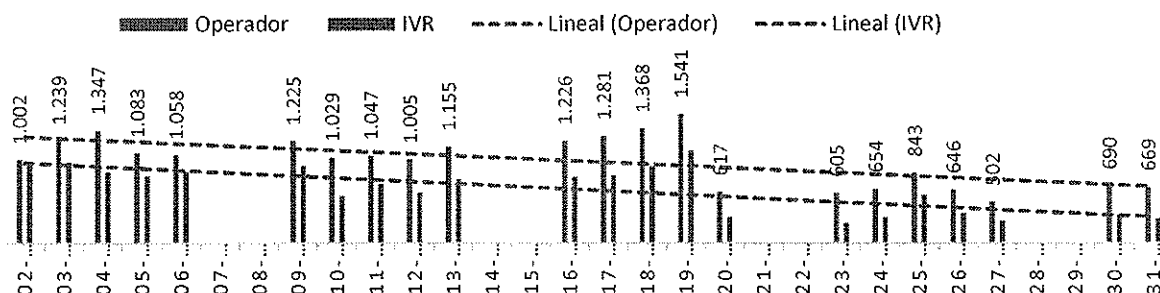
	01-mar-16	02-mar-16	03-mar-16	04-mar-16	07-mar-16	08-mar-16	09-mar-16	10-mar-16	11-mar-16	14-mar-16	15-mar-16	16-mar-16	17-mar-16	18-mar-16	21-mar-16	22-mar-16	23-mar-16	24-mar-16	28-mar-16	29-mar-16	30-mar-16	31-mar-16
Operator	1.573	1.509	1.860	1.624	1.705	1.442	1.435	1.345	1.145	1.609	1.609	1.375	1.692	1.070	1.379	839	599	854	724	614	695	716
IVR	837	894	913	862	1.03	786	764	779	574	902	809	736	885	548	717	421	379	389	354	323	276	350

## ABRIL 2016



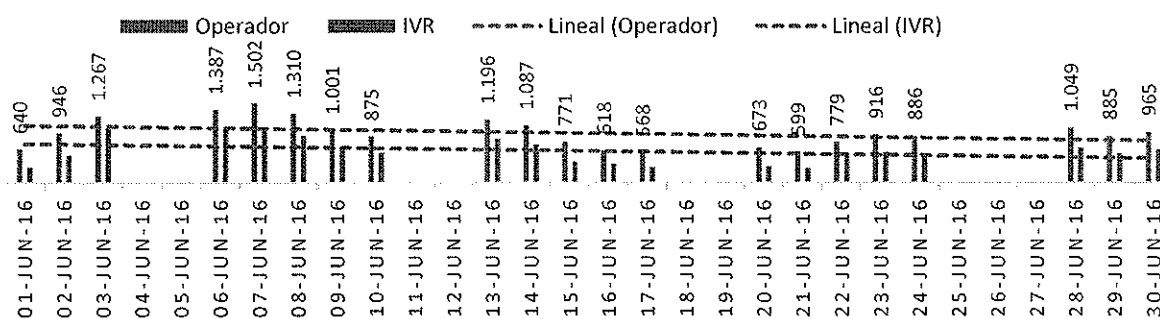
	01- abr- 16	04- abr- 16	05- abr- 16	06- abr- 16	07- abr- 16	08- abr- 16	11- abr- 16	12- abr- 16	13- abr- 16	14- abr- 16	15- abr- 16	19- abr- 16	20- abr- 16	21- abr- 16	22- abr- 16	25- abr- 16	26- abr- 16	27- abr- 16	28- abr- 16	29- abr- 16
■ Operador	667	1.027	754	535	622	564	708	685	536	763	530	612	488	458	123	173	402	523	589	822
■ IVR	364	580	379	284	321	307	421	366	295	735	449	417	269	244	135	184	243	365	412	747

## MAYO 2016



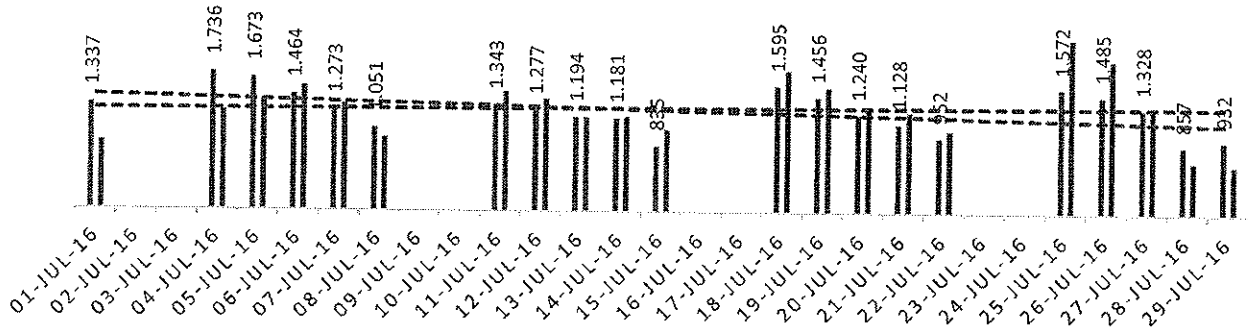
	02- may- 16	03- may- 16	04- may- 16	05- may- 16	06- may- 16	09- may- 16	10- may- 16	11- may- 16	12- may- 16	13- may- 16	16- may- 16	17- may- 16	18- may- 16	19- may- 16	20- may- 16	23- may- 16	24- may- 16	25- may- 16	26- may- 16	27- may- 16	30- may- 16	31- may- 16
■ Operador	1.002	1.239	1.347	1.083	1.058	1.225	1.029	1.047	1.005	1.155	1.226	1.281	1.368	1.541	617	605	654	843	646	902	690	669
■ IVR	935	966	858	807	858	926	572	717	611	767	794	814	916	1.10	312	245	318	579	365	270	340	293

## JUNIO 2016



	01- jun- 16	02- jun- 16	03- jun- 16	06- jun- 16	07- jun- 16	08- jun- 16	09- jun- 16	10- jun- 16	13- jun- 16	14- jun- 16	15- jun- 16	16- jun- 16	17- jun- 16	20- jun- 16	21- jun- 16	22- jun- 16	23- jun- 16	24- jun- 16	28- jun- 16	29- jun- 16	30- jun- 16
■ Operador	640	946	1.267	1.387	1.502	1.310	1.001	875	1.196	1.087	771	618	568	673	599	779	916	886	1.049	885	965
■ IVR	302	524	1.048	1.024	1.035	897	693	567	836	721	407	353	293	315	275	524	582	547	667	558	631

# JULIO 2016



	01-jul-16	04-jul-16	05-jul-16	06-jul-16	07-jul-16	08-jul-16	11-jul-16	12-jul-16	13-jul-16	14-jul-16	15-jul-16	18-jul-16	19-jul-16	20-jul-16	21-jul-16	22-jul-16	23-jul-16	24-jul-16	25-jul-16	26-jul-16	27-jul-16	28-jul-16	29-jul-16
Operator	1.337	1.736	1.673	1.464	1.273	1.051	1.343	1.277	1.194	1.181	835	1.595	1.456	1.240	1.128	952	1.572	1.485	1.328	857	932		
IVR	862	1.258	1.407	1.571	1.351	926	1.511	1.420	1.191	1.204	1.047	1.790	1.580	1.325	1.279	1.045	2.213	1.939	1.344	665	618		

## ANEXO N°5

### PRINCIPALES TEXTOS IVR

#### RESULTADOS POSTULACIÓN A CUOTAS DEL 10% DE LA RENTA SCRIPT CALL CENTER 2da Publicación (Postulación Mayo 2016) 23.06.2016

##### **Bienvenida:**

¡Hola! Te has comunicado con Comisión Ingresas.  
Para conocer el resultado de tu postulación 2016 al Crédito, marca 1  
Infórmate del proceso de firma del CAE, marcando 2  
Si quieres conocer el resultado de la renovación 2016 de tu Crédito, marca 3  
Si en mayo pediste cuotas del CAE rebajadas al 10% de tu renta, marca 4  
Para otras consultas, marca 5.

##### **MARCA 1 (RESULTADOS POSTULACIÓN 2016 AL CAE (PROCESOS REGULAR Y EXTRAORDINARIO)**

###### **Solicitud de RUT (intento 1)**

Ingresas tu RUT y luego el signo gato. Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

###### **Reingreso de RUT (intento 2)**

Reingresas tu RUT y luego el signo gato. Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

###### **No reconocimiento de RUT (al segundo intento)**

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

##### **Guías de voz de entrega de resultados de postulación**

###### **MARCA 2 (FIRMA DEL CAE 2016)**

Si has sido seleccionado este 2016 con el Crédito con Garantía Estatal, recuerda que el último paso para obtener el beneficio es firmar el contrato del CAE. Para eso revisa bien tu mensaje, digitando el RUT en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) y anda a firmar, **desde el 28 de junio al 15 de julio**, en los puntos de atención señalados en el texto. Acuérdate de llevar tu cédula de identidad vigente y fotocopia de la misma por ambos lados. Gracias por llamar.

###### **MARCA 3 (RENOVACIÓN 2016 DEL CRÉDITO)**

###### **Solicitud de RUT (intento 1)**

Ingresas tu RUT y luego el signo gato. Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

###### **Reingreso de RUT (intento 2)**

Reingresas tu RUT y luego el signo gato. Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

###### **No reconocimiento de RUT (al segundo intento)**

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

##### **Guías de voz de entrega de resultados de renovación**

###### **MARCA 4 (RESULTADOS POSTULACIÓN A CUOTAS DEL 10% DE LA RENTA DE MAYO 2016)**

###### **Solicitud de RUT (intento 1)**

Ingresa tu RUT y luego el signo gato. Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

**Reingreso de RUT (intento 2)**

Reingresa tu RUT y luego el signo gato. Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

**No reconocimiento de RUT (al segundo intento)**

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

**Guías de voz de resultados de postulación al Pago Contingente a la Renta Proceso Mayo 2016**

**Ver anexos.**

**MARCA 5 (APOYO DE ASISTENTES)**

Para ser atendido por una asistente, primero ingresa tu RUT y luego el signo gato.

Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

**Guía de espera 1**

Nuestras asistentes se encuentran atendiendo otros llamados. Por favor, espera en línea.

**Guía de espera 2**

Nuestras asistentes continúan ocupadas. Por favor, no cuelgues.

**Guía de espera 3**

Nuestras asistentes siguen atendiendo postulantes. Por favor, mantente en línea o si prefieres, contáctanos a través del sitio web [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl)

**NOCHE Y FIN DE SEMANA**

¡Hola! Te has comunicado con Comisión Ingresa.

Para conocer el resultado de tu postulación 2016 al Crédito, marca 1

Infórmate del proceso de firma del CAE, marcando 2

Si quieres conocer el resultado de la renovación 2016 de tu Crédito, marca 3

Si en mayo pediste cuotas del CAE rebajadas al 10% de tu renta, marca 4

Para otras consultas, te informamos que las asistentes del Call Center atienden de lunes a viernes, de nueve a diecinueve horas. Si requieres orientación, revisa los contenidos de [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl) o contáctanos a través de ese mismo portal web. Gracias por llamar.

**Resultados de Postulación a Cuotas del 10% de la Renta  
(PROCESO MAYO 2016. PUBLICACIÓN 2)**

**Código 22 1**

Para conocer el 10% de tu renta bruta promedio del último año, digita tu RUT y contraseña en la misma plataforma en la que postulaste a la Rebaja de tus Cuotas, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Tendrás derecho a pagar ese valor, calculado por Comisión Ingresa, **desde julio hasta diciembre de 2016**, en la medida que tu cuota del Crédito CAE sea mayor que dicho monto. Recuerda que para renovar este beneficio por otros seis meses, deberás presentar una nueva solicitud **en noviembre de 2016**, en el mismo portal web. Gracias por llamar.

**Código 23 1**

Tu postulación fue rechazada pues la documentación que adjuntaste a la solicitud de pago de cuotas rebajadas al 10% de tu renta, tuvo reparos. Ingresa nuevamente al formulario de postulación, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl), con tu RUT y clave de acceso, y revisa qué problemas tuvieron tus documentos. El siguiente período para solicitar este beneficio será **del 1 al 19 de Julio de 2016**, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

**Código 25\_1**

Para conocer el 10% de tu renta bruta promedio del último año, que fue recalculado por Comisión Ingres, digita tu RUT y contraseña en la misma plataforma en la que postulaste a la Rebaja de tus Cuotas, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl). Tendrás derecho a pagar ese valor **desde julio hasta diciembre de 2016**, en la medida que tu cuota del Crédito CAE sea mayor que dicho monto. Recuerda que para renovar este beneficio por otros seis meses, deberás presentar una nueva solicitud **en noviembre de 2016**, en el mismo portal web. Gracias por llamar.

**Código 26\_1**

Tu apelación fue rechazada, puesto que la documentación que adjuntaste, tuvo reparos. Entra nuevamente al formulario de postulación, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl), con tu RUT y clave de acceso, y revisa qué problemas tuvieron tus documentos. El siguiente período para solicitar este beneficio será **del 1 al 19 de Julio de 2016**, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl). Gracias por llamar.

**Código S/N – No Postulante**

**(Mensaje entregado si el RUT no completó el proceso de postulación o bien, no postuló)**

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

**Código 31\_1 y Código 32\_1**

Tu apelación ha sido rechazada. Para más antecedentes, revisa tu mensaje de solicitante, ingresando nuevamente a la plataforma de postulación, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl), con tu RUT y clave de acceso. Si requieres apoyo, escribe al Sistema de Atención de Consultas de [ingresa.cl](http://ingresa.cl). Gracias por llamar.

**Código 50\_3 Y Código 50\_5**

Tu solicitud fue rechazada, puesto que aún no te corresponde renovar el beneficio del **Pago del Crédito con Cuotas Rebajadas al 10% de tu Renta**. Para más antecedentes, ingresa nuevamente a la plataforma de postulación, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl), digitando tu RUT y clave de acceso. Gracias por llamar.

**Código 50\_4 Y Código 50\_6**

Tu solicitud fue rechazada, puesto que sigue vigente la Suspensión del Cobro de tus cuotas del Crédito CAE, beneficio que te fue otorgado por situación de cesantía/desempleo. Para más antecedentes, ingresa nuevamente a la plataforma de postulación, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl), digitando tu RUT y clave de acceso. Gracias por llamar.

---

**Código 122\_1**

Para conocer el 10% de tu renta bruta promedio del último año, digita tu RUT y contraseña en la plataforma de postulación a la Rebaja de tus Cuotas, a la que puedes acceder a través de [reprogramadoscorfo.cl](http://reprogramadoscorfo.cl). Tendrás derecho a pagar ese valor calculado por Comisión Ingres, **desde julio y hasta diciembre de 2016**, en la medida que tu cuota reprogramada CORFO sea mayor que dicho monto. Para extender este beneficio más allá de diciembre, recuerda postular nuevamente **en noviembre de 2016**. Gracias por llamar.



### **Código 123\_1**

La documentación que adjuntaste al solicitar el pago de cuotas rebajadas al 10% de tu renta, presentó errores. Digita tu RUT y contraseña en la plataforma de postulación al beneficio, a la que puedes acceder a través de [www.reprogramadoscorfo.cl](http://www.reprogramadoscorfo.cl), y revisa qué problemas tuvieron los documentos. El siguiente período para solicitar este beneficio será **del 01 al 19 de Julio de 2016**, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

### **Código 125\_1**

Para conocer el 10% de tu renta bruta promedio del último año que fue recalculado por Comisión Ingres, digita tu RUT y contraseña en la plataforma de postulación a la Rebaja de tus Cuotas, a la que puedes acceder a través de [reprogramadoscorfo.cl](http://reprogramadoscorfo.cl) Tendrás derecho a pagar ese valor, **desde julio y hasta diciembre de 2016**, en la medida que tu cuota reprogramada CORFO sea mayor que dicho monto. Para extender este beneficio más allá de diciembre, recuerda postular nuevamente **en noviembre de 2016**. Gracias por llamar.

### **Código 126\_1**

Tu apelación al pago de cuotas rebajadas al 10% de tu renta fue rechazada, pues la documentación que adjuntaste presentó errores. Digita tu RUT y contraseña en la plataforma de postulación al beneficio, a la que puedes acceder a través de [www.reprogramadoscorfo.cl](http://www.reprogramadoscorfo.cl), y revisa qué problemas tuvieron los documentos. El siguiente período para solicitar este subsidio será **del 01 al 19 de julio 2016**, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

### **Código S/N – No Postulante**

**(Mensaje entregado si el RUT no completó el proceso de postulación o bien, no postuló)**

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

### **Código XX y Código YY**

Tu solicitud fue rechazada, puesto que aún no te corresponde renovar el beneficio del **Pago del Crédito Reprogramado CORFO con Cuotas Rebajadas al 10% de tu Renta**. Para más antecedentes, ingresa nuevamente a la plataforma de postulación al beneficio, a la que puedes acceder a través de [www.reprogramadoscorfo.cl](http://www.reprogramadoscorfo.cl) Gracias por llamar.

### **Código ZZ y Código WW**

Tu solicitud fue rechazada, puesto que sigue vigente la Suspensión del Cobro de tus cuotas del Crédito Reprogramado CORFO, beneficio que te fue otorgado por situación de cesantía/desempleo. Para más antecedentes, ingresa nuevamente a la plataforma de postulación al beneficio, a la que puedes acceder a través de [www.reprogramadoscorfo.cl](http://www.reprogramadoscorfo.cl) Gracias por llamar.

**SCRIPT CALL CENTER**

**MENSAJES RENOVACIÓN 2016  
SITUACIÓN FINAL  
PUBLICACIÓN 18.05.2016**

**Bienvenida:**

¡Hola! Te has comunicado con Comisión Ingresas.

Para conocer el resultado de la renovación 2016 de tu Crédito, marca 1

Si quieres informarte del estado de tu postulación al CAE, marca 2

Si en marzo pediste cuotas del Crédito rebajadas al 10% de tu renta, marca 3.

Para otras consultas, marca 4.

**MARCA 1 (RENOVACIÓN 2016 DEL CRÉDITO)**

**Solicitud de RUT (intento 1)**

Ingresa tu RUT y luego el signo gato. Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

**Reingreso de RUT (intento 2)**

Reingresa tu RUT y luego el signo gato. Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

**No reconocimiento de RUT (al segundo intento)**

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

**Guías de voz de entrega de resultados de renovación (ver anexo)**

**MARCA 2 (RESULTADOS PUB 3 ASIGNACIÓN CAE 2016 (PROCESOS REGULAR Y EXTRAORDINARIO)**

**Solicitud de RUT (intento 1)**

Ingresa tu RUT y luego el signo gato. Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

**Reingreso de RUT (intento 2)**

Reingresa tu RUT y luego el signo gato. Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

**No reconocimiento de RUT (al segundo intento)**

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

**Guías de voz de entrega de resultados de postulación**

**MARCA 3 (RESULTADOS POSTULACIÓN/APELACIÓN CONTINGENCIA MARZO 2016)**

**Solicitud de RUT (intento 1)**

Ingresa tu RUT y luego el signo gato. Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

**Reingreso de RUT (intento 2)**

Reingresa tu RUT y luego el signo gato. Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

**No reconocimiento de RUT (al segundo intento)**

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

**Guías de voz de entrega de resultados de postulación/apelación al Pago Contingente a la Renta  
Marzo 2016**

**MARCA 4 (APOYO DE ASISTENTES)**

Para ser atendido por una asistente, primero ingresa tu RUT y luego el signo gato.  
Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

**Guía de espera 1**

Nuestras asistentes se encuentran atendiendo otros llamados. Por favor, espera en línea.

**Guía de espera 2**

Nuestras asistentes continúan ocupadas. Por favor, no cuelgues.

**Guía de espera 3**

Nuestras asistentes siguen atendiendo postulantes. Por favor, mantente en línea o si prefieres, contáctanos a través del sitio web [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl)

**NOCHE Y FIN DE SEMANA**

¡Hola! Te has comunicado con Comisión Ingresas.

Para conocer el resultado de la renovación 2016 de tu Crédito, marca 1

Si quieres informarte del estado de tu postulación al CAE, marca 2

Si en marzo pediste cuotas del Crédito rebajadas al 10% de tu renta, marca 3.

Para otras consultas, te informamos que las asistentes del Call Center atienden de lunes a viernes, de nueve a diecinueve horas. Si requieres orientación, revisa los contenidos de [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl) o contáctanos a través de ese mismo portal web. Gracias por llamar.

**Respuestas resultados de la Renovación 2016 (Situación final)**

**18.05.2016**

**Código 11 – Renovante**

Tu Crédito con Garantía Estatal ha sido renovado para el presente año académico. Verifica la carrera e institución en la que fuiste informado con matrícula, y el monto que solicitaste, digitando tu RUT en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

**Código 22 – Renovante con Crédito suspendido por gratuidad**

El Ministerio de Educación te otorgó la gratuidad para cursar tu carrera, por lo tanto la renovación de tu Crédito CAE será suspendida para el presente año académico y mientras mantengas el derecho a la gratuidad. Es importante que leas cuidadosamente tu mensaje de beneficiario CAE, digitando tu RUT en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

**Código 23 – Renovante con CAE suspendido por estar matriculado sin requerir financiamiento, según lo informado por su IES**

La renovación de tu Crédito ha sido suspendida para el presente año académico, pues, según lo informado por tu institución de educación superior, no requieres financiamiento. Sin embargo, podrás volver a utilizar el CAE para los siguientes años académicos, si lo necesitas. Es importante que leas cuidadosamente tu mensaje de beneficiario CAE, digitando tu RUT en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

### **Código 33 – Egresado**

Tu institución informó a Comisión Ingresar que egresaste de tu carrera. Junto con felicitarte por ese importante logro, te recordamos que el cobro del Crédito CAE comenzará 18 meses después de la fecha de egreso notificada por tu casa de estudios. Revisala, digitando tu RUT en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

### **Código 44 –Potencial Desertor**

No has sido informado con matrícula a Comisión Ingresar, por lo que, este año, tu Crédito no será renovado. Ten presente que si esta situación se repite el próximo año, perderás definitivamente el beneficio y el banco iniciará el cobro de la deuda. Es importante que leas cuidadosamente tu mensaje de beneficiario CAE, digitando tu RUT en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

### **Código 45 – Desertor**

Por segundo año consecutivo, no fuiste informado con matrícula a Comisión Ingresar, por lo que se ha declarado tu deserción académica. El efecto es que has perdido definitivamente el Crédito y a partir de noviembre 2016, el banco iniciará el cobro del financiamiento que entregó para tus estudios. Es importante que leas cuidadosamente tu mensaje de beneficiario CAE, digitando tu RUT en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) y te informes sobre los beneficios asociados al pago del Crédito. Gracias por llamar.

### **Código 55 – Suspendido**

Tu Crédito con Garantía Estatal está suspendido para el presente año académico, porque no cumpliste con los requisitos del reglamento del CAE o con las exigencias académicas de tu institución. Es importante que leas cuidadosamente tu mensaje de beneficiario CAE, digitando tu RUT en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

### **Código 56 – Sin derecho a nuevo crédito por cambio de carrera**

No podrás obtener nuevos desembolsos del Crédito porque excediste el número de cambios de carrera y/o institución permitidos por ley. Es importante que leas cuidadosamente tu mensaje de beneficiario CAE, digitando tu RUT en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

### **Código 57 – Sin derecho a nuevo crédito por exceso de años**

No podrás obtener nuevos desembolsos del Crédito con Garantía Estatal porque excediste el número máximo de años de financiamiento permitidos, según el tipo de carrera que estudias. Es importante que leas cuidadosamente tu mensaje de beneficiario CAE, digitando tu RUT en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

### **Código 58 – Fallecido**

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

### **Código 61 – Usuario no está en la base de datos de renovantes**

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

### **Código 71 – Egresado años anteriores**

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

### **Código 72 – Desertor de años anteriores**

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

### **Código 80 –Alumno con estado 20 en el año anterior (sin derecho a renovación por estar en IES y/o carreras no acreditadas) y que intentan renovar en la misma IES /carrera no acreditada**

No podrás utilizar el Crédito con Garantía Estatal durante este año académico, puesto que te matriculaste en una institución y/o carrera de Medicina o Pedagogía que no está acreditada. Es importante que leas cuidadosamente tu mensaje de beneficiario CAE, digitando tu RUT en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

**Código 99 – Matrícula suspendida con autorización de la Comisión**

Comisión Ingres a autorizó la suspensión de tu Crédito con Garantía Estatal, este 2016, por razones de fuerza mayor. Mantienes tu derecho a solicitar financiamiento para los próximos años. Es importante que leas cuidadosamente tu mensaje de beneficiario CAE, digitando tu RUT en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

**Código 118 – Suspendido temporalmente por morosidad**

No podrás utilizar el Crédito con Garantía Estatal este año 2016, porque estás moroso del Crédito CAE que utilizaste en años anteriores, o bien porque tu deuda fue castigada judicialmente por no pago. Es importante que leas cuidadosamente tu mensaje de beneficiario CAE, digitando tu RUT en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

**Código 119 – Suspendido temporalmente por alumno extranjero con pérdida de residencia (ESTADO RENOVANTE = 19)**

No podrás utilizar el Crédito con Garantía Estatal este año 2016, porque no presentaste oportunamente a tu institución de Educación Superior, los documentos que acreditan que sigue vigente tu permanencia definitiva en Chile. Es importante que leas cuidadosamente tu mensaje de beneficiario CAE, digitando tu RUT en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

**Código 120 – Suspendido temporalmente por cambio a IES no acreditada o cambio a una carrera de Medicina o Pedagogía no acreditadas**

Tu Crédito ha sido suspendido por este año, porque te cambiaste a una institución y/o carrera de Medicina o Pedagogía, que no está acreditada. Es importante que leas cuidadosamente tu mensaje de beneficiario CAE, digitando tu RUT en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

**Código 121 – Renovante con duplicidad de matrícula no resuelta**

No podrás utilizar el Crédito con Garantía Estatal este año 2016, porque no aclaraste oportunamente en cuál de las dos instituciones distintas de Educación Superior que registraron tu matrícula, te encuentras efectivamente cursando una carrera. Es importante que leas cuidadosamente tu mensaje de beneficiario CAE, digitando tu RUT en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

**Código 33 Mensaje 331 – Egresado con continuidad de estudios**

Según los registros de Comisión Ingres a, has egresado de tu carrera y adicionalmente has solicitado un segundo crédito para una continuidad de estudios. Para saber si podrás utilizar el CAE en la nueva carrera, deberás digitar tu RUT, en la sección "Seleccionados 2016" de [ingresa.cl](http://ingresa.cl), a contar del 25 de mayo próximo. Recuerda que si obtienes el nuevo crédito, deberás firmar el contrato correspondiente. Es fundamental que leas cuidadosamente tu mensaje de beneficiario CAE, digitando tu RUT en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

**RESULTADOS POSTULACIÓN A CUOTAS DEL 10% DE LA RENTA  
SCRIPT CALL CENTER  
2da Publicación (Postulación Julio 2016)  
23.08.2016**

**Bienvenida:**

¡Hola! Te has comunicado con Comisión Ingresa.

Para conocer el resultado de tu postulación 2016 al Crédito, marca 1

Infórmate del proceso de firma del CAE, marcando 2

Si quieres conocer el resultado de la renovación 2016 de tu Crédito, marca 3

Si en julio pediste cuotas del CAE rebajadas al 10% de tu renta, marca 4

Para otras consultas, marca 5.

**MARCA 1 (RESULTADOS POSTULACIÓN 2016 AL CAE (PROCESOS REGULAR Y EXTRAORDINARIO)**

**Solicitud de RUT (intento 1)**

Ingresas tu RUT y luego el signo gato. Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

**Reingreso de RUT (intento 2)**

Reingresas tu RUT y luego el signo gato. Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

**No reconocimiento de RUT (al segundo intento)**

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

**Guías de voz de entrega de resultados de postulación**

**MARCA 2 (FIRMA DEL CAE 2016)**

Si has sido seleccionado este 2016 con el Crédito con Garantía Estatal, te informamos que este año la firma de los créditos se desarrollará en dos períodos diferentes. El segundo grupo de estudiantes deberá suscribir la documentación legal de su contrato **del 24 de agosto al 16 de septiembre**. Si te corresponde firmar el CAE en ese plazo, digita tu RUT en [ingresa.cl](http://ingresa.cl), revisa cuidadosamente tu mensaje de estudiante seleccionado y sigue las indicaciones del texto. Gracias por llamar.

**MARCA 3 (RENOVACIÓN 2016 DEL CRÉDITO)**

**Solicitud de RUT (intento 1)**

Ingresas tu RUT y luego el signo gato. Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

**Reingreso de RUT (intento 2)**

Reingresas tu RUT y luego el signo gato. Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

**No reconocimiento de RUT (al segundo intento)**

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

**Guías de voz de entrega de resultados de renovación**

**MARCA 4 (RESULTADOS POSTULACIÓN A CUOTAS DEL 10% DE LA RENTA DE JULIO 2016)**

**Solicitud de RUT (intento 1)**

Ingresa tu RUT y luego el signo gato. Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

**Reingreso de RUT (intento 2)**

Reingresa tu RUT y luego el signo gato. Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

**No reconocimiento de RUT (al segundo intento)**

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

**Guías de voz de resultados de postulación al Pago Contingente a la Renta Proceso Julio 2016 (VER ANEXO)**

**MARCA 5 (APOYO DE ASISTENTES)**

Para ser atendido por una asistente, primero ingresa tu RUT y luego el signo gato.

Si tu RUT termina en K, reemplázala por asterisco.

**Guía de espera 1**

Nuestras asistentes se encuentran atendiendo otros llamados. Por favor, espera en línea.

**Guía de espera 2**

Nuestras asistentes continúan ocupadas. Por favor, no cuelgues.

**Guía de espera 3**

Nuestras asistentes siguen atendiendo postulantes. Por favor, mantente en línea o si prefieres, contáctanos a través del sitio web [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl)

**NOCHE Y FIN DE SEMANA**

¡Hola! Te has comunicado con Comisión Ingresa.

Para conocer el resultado de tu postulación 2016 al Crédito, marca 1

Infórmate del proceso de firma del CAE, marcando 2

Si quieres conocer el resultado de la renovación 2016 de tu Crédito, marca 3

Si en julio pediste cuotas del CAE rebajadas al 10% de tu renta, marca 4

Para otras consultas, te informamos que las asistentes del Call Center atienden de lunes a viernes, de nueve a diecinueve horas. Si requieres orientación, revisa los contenidos de [www.ingresa.cl](http://www.ingresa.cl) o contáctanos a través de ese mismo portal web. Gracias por llamar.

**Resultados de Postulación a Cuotas del 10% de la Renta  
(PROCESO JULIO 2016. PUBLICACIÓN 2)**

**Código 22: POSTULANTE ACEPTADO y NO Apelante**

Para conocer el 10% de tu renta bruta promedio del último año, digita tu RUT y contraseña en la misma plataforma en la que postulaste a la Rebaja de tus Cuotas, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Tendrás derecho a pagar ese valor, calculado por Comisión Ingresa, **desde septiembre de 2016 y hasta febrero de 2017**, en la medida que tu cuota del Crédito CAE sea mayor que dicho monto. Recuerda que para renovar este beneficio por otros seis meses, deberás presentar una nueva solicitud **en enero de 2017**, en el mismo portal web. Gracias por llamar.

**Código 23: POSTULANTE RECHAZADO POR PROBLEMAS CON DOCUMENTOS DE RESPALDO y NO Apelante**

Tu postulación fue rechazada pues la documentación que adjuntaste a la solicitud de pago de cuotas rebajadas al 10% de tu renta, tuvo reparos. Ingresa nuevamente al formulario de postulación, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl), con tu RUT y clave de acceso, y revisa qué problemas tuvieron tus documentos. El siguiente período para solicitar este beneficio será **del 1 al 16 de Septiembre de 2016**, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

**Código 25: POSTULANTE ACEPTADO y Apelante**

Para conocer el 10% de tu renta bruta promedio del último año, que fue recalculado por Comisión Ingres, digita tu RUT y contraseña en la misma plataforma en la que postulaste a la Rebaja de tus Cuotas, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl). Tendrás derecho a pagar ese valor **desde septiembre de 2016 hasta febrero de 2017** en la medida que tu cuota del Crédito CAE sea mayor que dicho monto. Recuerda que para renovar este beneficio por otros seis meses, deberás presentar una nueva solicitud **en enero de 2016**, en el mismo portal web. Gracias por llamar.

**Código 26: POSTULANTE RECHAZADO POR PROBLEMAS CON DOCUMENTOS DE RESPALDO y que SI es Apelante**

Tu apelación fue rechazada, puesto que la documentación que adjuntaste, tuvo reparos. Entra nuevamente al formulario de postulación, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl), con tu RUT y clave de acceso, y revisa qué problemas tuvieron tus documentos. El siguiente período para solicitar este beneficio será **del 1 al 16 de Septiembre de 2016**, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl). Gracias por llamar.

**Código S/N – No Postulante**

**(Mensaje entregado si el RUT no completó el proceso de postulación o bien, no postuló)**

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

**Código 31 APELANTE CAE RECHAZADO POR GARANTÍA PAGADA (TR5) y Código 32 APELANTE CAE RECHAZADO POR RENOVANTE VIGENTE (TR6)**

Tu apelación ha sido rechazada. Para más antecedentes, revisa tu mensaje de solicitante, ingresando nuevamente a la plataforma de postulación, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl), con tu RUT y clave de acceso. Si requieres apoyo, escribe al Sistema de Atención de Consultas de [ingresa.cl](http://ingresa.cl). Gracias por llamar.

**Código 50 Texto 3: POSTULANTE NO APELANTE RECHAZADO POR MANTENER VIGENTE BENEFICIO CONTINGENCIA A LA RENTA y Código 50 Texto 5: APELANTE RECHAZADO POR MANTENER VIGENTE BENEFICIO CONTINGENCIA A LA RENTA**

Tu solicitud fue rechazada, puesto que aún no te corresponde renovar el beneficio del **Pago del Crédito con Cuotas Rebajadas al 10% de tu Renta**. Para más antecedentes, ingresa nuevamente a la plataforma de postulación, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl), digitando tu RUT y clave de acceso. Gracias por llamar.

**Código 50 Texto 4: POSTULANTE NO APELANTE RECHAZADO POR MANTENER VIGENTE BENEFICIO SUSPENSIÓN DE PAGO y Código 50 Texto 6: APELANTE RECHAZADO POR MANTENER VIGENTE BENEFICIO SUSPENSIÓN DE PAGO**

Tu solicitud fue rechazada, puesto que sigue vigente la Suspensión del Cobro de tus cuotas del Crédito CAE, beneficio que te fue otorgado por situación de cesantía. Para más antecedentes, ingresa nuevamente a la plataforma de postulación, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl), digitando tu RUT y clave de acceso. Gracias por llamar.

---

**Código 122 CORFO: CUOTA CONTINGENTE CALCULADA. NO APELANTE.**

Para conocer el 10% de tu renta bruta promedio del último año, digita tu RUT y contraseña en la plataforma de postulación a la Rebaja de tus Cuotas, a la que puedes acceder a través de



[reprogramadoscorfo.cl](http://reprogramadoscorfo.cl) Tendrás derecho a pagar ese valor calculado por Comisión Ingres, **desde septiembre de 2016 y hasta febrero de 2017**, en la medida que tu cuota reprogramada CORFO sea mayor que dicho monto. Para extender este beneficio más allá de diciembre, recuerda postular nuevamente **en enero de 2017**. Gracias por llamar.

**Código 123 CORFO: POSTULACIÓN RECHAZADA POR PROBLEMAS CON DOCUMENTOS DE RESPALDO. NO APELANTE.**

La documentación que adjuntaste al solicitar el pago de cuotas rebajadas al 10% de tu renta, presentó errores. Digita tu RUT y contraseña en la plataforma de postulación al beneficio, a la que puedes acceder a través de [www.reprogramadoscorfo.cl](http://www.reprogramadoscorfo.cl), y revisa qué problemas tuvieron los documentos. El siguiente período para solicitar este beneficio será **del 1 al 16 de Septiembre de 2016**, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

**Código 125 CORFO: APELANTE CON CUOTA CONTINGENTE RECALCULADA**

Para conocer el 10% de tu renta bruta promedio del último año que fue recalculado por Comisión Ingres, digita tu RUT y contraseña en la plataforma de postulación a la Rebaja de tus Cuotas, a la que puedes acceder a través de [reprogramadoscorfo.cl](http://reprogramadoscorfo.cl) Tendrás derecho a pagar ese valor, **desde septiembre de 2016 y hasta febrero de 2017**, en la medida que tu cuota reprogramada CORFO sea mayor que dicho monto. Para extender este beneficio más allá de diciembre, recuerda postular nuevamente **en enero de 2017**. Gracias por llamar.

**Código 126 CORFO: APELANTE RECHAZADO POR PROBLEMAS CON DOCUMENTOS DE RESPALDO.**

Tu apelación al pago de cuotas rebajadas al 10% de tu renta fue rechazada, pues la documentación que adjuntaste presentó errores. Digita tu RUT y contraseña en la plataforma de postulación al beneficio, a la que puedes acceder a través de [www.reprogramadoscorfo.cl](http://www.reprogramadoscorfo.cl), y revisa qué problemas tuvieron los documentos. El siguiente período para solicitar este subsidio será **del 1 al 16 de septiembre 2016**, en [ingresa.cl](http://ingresa.cl) Gracias por llamar.

**Código S/N – No Postulante**

**(Mensaje entregado si el RUT no completó el proceso de postulación o bien, no postuló)**

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

**Código XX Texto X CORFO: POSTULANTE NO APELANTE RECHAZADO POR MANTENER VIGENTE BENEFICIO CONTINGENCIA A LA RENTA y Código XX Texto X CORFO: APELANTE RECHAZADO POR MANTENER VIGENTE BENEFICIO CONTINGENCIA A LA RENTA**

Tu solicitud fue rechazada, puesto que aún no te corresponde renovar el beneficio del **Pago del Crédito Reprogramado CORFO con Cuotas Rebajadas al 10% de tu Renta**. Para más antecedentes, ingresa nuevamente a la plataforma de postulación al beneficio, a la que puedes acceder a través de [www.reprogramadoscorfo.cl](http://www.reprogramadoscorfo.cl) Gracias por llamar.

**Código XX Texto X CORFO: POSTULANTE NO APELANTE RECHAZADO POR MANTENER VIGENTE BENEFICIO SUSPENSIÓN DE PAGO y Código XX Texto X CORFO: APELANTE RECHAZADO POR MANTENER VIGENTE BENEFICIO SUSPENSIÓN DE PAGO**

Tu solicitud fue rechazada, puesto que sigue vigente la Suspensión del Cobro de tus cuotas del Crédito Reprogramado CORFO, beneficio que te fue otorgado por situación de cesantía. Para más antecedentes, ingresa nuevamente a la plataforma de postulación al beneficio, a la que puedes acceder a través de [www.reprogramadoscorfo.cl](http://www.reprogramadoscorfo.cl) Gracias por llamar.

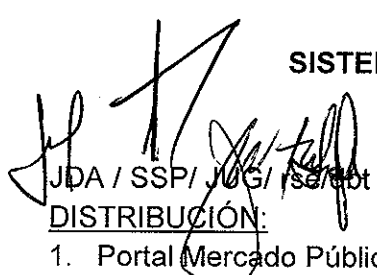
1. **DESÍGNASE** como encargado del proceso al Jefe de Administración y Finanzas de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, don **Jorge Undurraga González**, o quien lo subrogue o reemplace en el cargo, quién tendrá la responsabilidad de publicar en el Sistema de Información del Portal de Mercado Público los antecedentes y demás documentos de la presente Licitación Pública, como asimismo, la de aclarar y responder dentro de los plazos indicados las consultas que efectúen los proveedores y la recepción de las ofertas y demás antecedentes solicitados
2. **DESÍGNASE** integrantes del Comité de Evaluación a la Jefa de Informática y Sistemas, **doña María Gloria Abarca García**, al Jefe de Atención de Público, **don Jorge del Río Anabalón**; al Jefe del Departamento de Postulaciones y Asignaciones, **don Felipe Gutiérrez Gutiérrez** y al Supervisor Call Center y Asistente Consultas SAC, **don Renato Sepúlveda Espinoza**, todos de la Secretaría Administrativa de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, o quienes los subroguen o reemplacen en el cargo, quienes tendrán la responsabilidad de evaluar, conforme a los factores y ponderaciones indicadas en las Bases, las ofertas técnicas y económicas que se presenten y propondrán el oferente que haya obtenido la calificación más conveniente.
3. **DESIGNASE** Contraparte Técnica a la Jefa de Informática y Sistemas, **doña María Gloria Abarca García**, al Jefe de Atención de Público, **don Jorge del Río Anabalón**; y al Supervisor Call Center y Asistente Consultas SAC, **don Renato Sepúlveda Espinoza**, todos de la Secretaría Administrativa de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, o quienes los subroguen o reemplacen en el cargo, quienes serán responsables de la coordinación, supervisión y control del fiel cumplimiento del contrato, así como su gestión y recepción conforme de los servicios que emanen de las obligaciones del Adjudicatario.

**ANÓTESE, REGÍSTRESE Y PUBLÍQUESE  
EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIONES**

  
**TOMÁS BAYÓN ZÚNIGA**  
**DIRECTOR EJECUTIVO**

**COMISION ADMINISTRADORA DEL  
SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES**



  
JDA / SSP / JGG / rse/abt

DISTRIBUCIÓN:

1. Portal Mercado Público.
2. Archivo