

**ADJUDICA LICITACIÓN PÚBLICA ID N° 4931-11-LQ16
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO CALL
CENTER DE LA COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL
SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS
SUPERIORES.**

SANTIAGO, 19 DE OCTUBRE DE 2016

RESOLUCIÓN (EXENTA) N° 171 / 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; 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; la Resolución Exenta N° 154, de fecha 22 de septiembre de 2016, que aprueba Bases Administrativas y Técnicas de la Licitación Pública ID N° 4931-11-LQ16; el Acta de Evaluación de fecha 19 de octubre de 2016; y las necesidades del servicio.

CONSIDERANDO : Que, se solicitaron ofertas a través del Sistema de Información del Portal de Mercado Público de la Licitación Pública ID N° 4931-11-LQ16 para la contratación del servicio de Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores;

Que, dentro del plazo de recepción de ofertas se presentaron los siguientes oferentes: Entel Call Center S.A., Policomp S.A., Atento Chile S.A. y Sicc Call Center Ltda.

Que, con fecha 14 de octubre de 2016, el Encargado del Proceso, procedió a efectuar la Apertura Administrativa, Técnica y Económica de las Ofertas presentadas a través del Sistema de Información, enviándose al Comité de Evaluación las propuestas de los señalados oferentes; y

Que, de conformidad con lo establecido en las Bases Administrativas, el Comité de Evaluación procedió a evaluar la oferta técnica y económica de los Oferentes Entel Call Center S.A., Policomp S.A., Atento Chile S.A. y Sicc Call Center Ltda., de acuerdo al procedimiento,

factores y ponderaciones indicadas en las Bases, cuyo resultado se resume en la siguiente evaluación:

EVALUACIÓN LICITACIÓN PÚBLICA CALL CENTER - ID 4931-11-LQ16

Evaluación Formal	Ofertante	Evaluación Formal				Total Puntaje	Total Puntaje Ponderado 10%
		Ponderación: 10%		Ponderación: 10%			
		Cumplimiento de presentación	Puntaje Ponderado	Comportamiento contractual	Puntaje Ponderado		
ENTEL CALL CENTER S.A.	50	5,00	50	5,00	100,0	10,00	
POLICOMP S.A.	50	5,00	50	5,00	100,0	10,00	
ATENTO CHILE S.A.	50	5,00	50	5,00	100,0	10,00	
SICC CALL CENTER LTDA.	50	5,00	50	5,00	100,0	10,00	

Resumen Evaluación Propuesta Técnica	Ofertante	Resumen Evaluación Técnica										Total Puntaje Ponderado 50%
		Plan de implementación		Plataforma Tecnológica		Telefonía		Operación del servicio		Experiencia del Ofertante		
		Ponderación: 15,0%		Ponderación: 35,0%		Ponderación: 15,0%		Ponderación: 20,0%		Ponderación: 15,0%		
		Calidad	Puntaje ponderado	Calidad	Puntaje ponderado	Calidad	Puntaje ponderado	Calidad	Puntaje ponderado	Calidad	Puntaje ponderado	
ENTEL CALL CENTER S.A.	100,0	15	100,0	35	100,0	15	100,0	20	100,0	15	100,0	50,00
POLICOMP S.A.	100,0	15	91,0	31,85	100,0	15	100,0	20	100,0	15	96,9	48,43
ATENTO CHILE S.A.	100,0	15	100,0	35	100,0	15	100,0	20	100,0	15	100,0	50,00
SICC CALL CENTER LTDA.	35,0	5,25	75,0	26,25	90,0	13,5	100,0	20	25,0	3,75	68,8	34,38

Evaluación Económica	Ofertante	Evaluación Económica			
		Ponderación: 40%		Puntaje ponderado	Total puntaje
		Oferta Económica (*)	%		
ENTEL CALL CENTER S.A.	14.625,50	40,75	16,30	16,30	
POLICOMP S.A.	7.315,44	81,46	32,58	32,58	
ATENTO CHILE S.A.	10.682,70	55,78	22,31	22,31	
SICC CALL CENTER LTDA.	5.959,26	100,00	40,00	40,00	

(*) Valores imptos. Incluido

Resumen Evaluación Licitación 4931-11-LQ16	Ofertante	Porcentajes Evaluación LP			
		Formal	Técnica	Económica	Total Puntaje
ENTEL CALL CENTER S.A.	10,00	50,00	16,30	76,30	
POLICOMP S.A.	10,00	48,43	32,58	91,01	
ATENTO CHILE S.A.	10,00	50,00	22,31	82,31	
SICC CALL CENTER LTDA.	10,00	34,38	40,00	84,38	

Que, el detalle de los fundamentos de la calificación de los Ofertantes consta en el Acta de Evaluación de fecha 19 de octubre de 2016.

Que, como consecuencia de lo anterior, el Comité de Evaluación propuso como oferta más ventajosa la presentada por el oferente Policomp S.A..

RESUELVO:

- ADJUDÍCASE** la Licitación Pública ID N° 4931-11-LQ16 de Servicio de Calle Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, a **Policomp S.A.**, RUT. N° [REDACTED] de conformidad con las condiciones técnicas y económicas contenidas en la propuesta del Adjudicatario y por un total de **UF 7.308,00 (Siete mil trescientos ocho unidades de fomento)**, correspondiente al servicio de Call Center, de **UF 1,78 (una coma setenta y ocho unidades de fomento)** por cada operador adicional solicitado en día hábil, de **UF 2,66 (dos coma sesenta y seis**

unidades de fomento) por cada operador adicional solicitado en día inhábil, y de UF 3,00 (tres unidades de fomento) por una actualización a IVR, todos con impuestos incluidos.

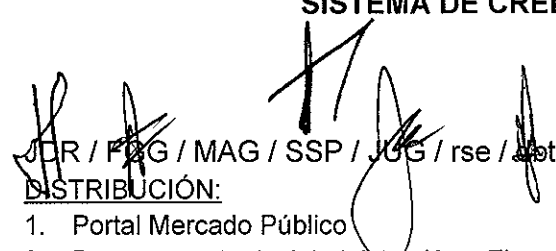
2. **IMPÚTENSE** los gastos al presupuesto correspondiente a la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores.
3. **PUBLÍQUESE** la presente Resolución en el Sistema de Información del Portal Mercado Público.

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


TOMÁS BAYÓN ZÚNIGA
DIRECTOR EJECUTIVO

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




JDR / PFG / MAG / SSP / JCG / rse / dot

DISTRIBUCIÓN:

1. Portal Mercado Público
2. Departamento de Administración y Finanzas Internas
3. Archivo

