

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, 12 DE SEPTIEMBRE DE 2017

RESOLUCIÓN (EXENTA) N° 140 /2017

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 presupuesto operativo del año 2017, aprobado en Sesión Ordinaria N° 92, celebrada el 19 de diciembre de 2016; 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 revisado el catálogo electrónico de la Dirección de Compras y Contratación Pública, ha sido posible verificar 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° 92, celebrada el 19 de diciembre de 2016, 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, cotiche, 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 licitacion@ingresa.cl, teléfono de contacto: 226169210, 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, 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 aquélla 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 2017); 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, incluyendo datos de contacto de contrapartes del Servicio 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 definidas 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 el **Jefe del Departamento de Atención de Público**, don Jorge del Río Anabalón; por la **Jefa del Departamento de Comunicaciones y Participación Ciudadana**, doña María Antonieta Viteri Prado; y por el **Supervisor de Cobranza**, don Javier Valdebenito Espinaza, 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 4 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%
	TOTAL	100%

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 dos años anteriores a dicha fecha , 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.	Puntaje Específico	0
	El oferente ha suscrito contrato/s dentro del plazo comprendido entre la fecha de publicación de las presentes bases y los dos años anteriores a dicha fecha , con la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores y ésta ha debido aplicar multas por incumplimiento de contrato/s.		25
	El oferente ha suscrito contrato/s dentro del plazo comprendido entre la fecha de publicación de las presentes bases y los dos años anteriores a dicha fecha , 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		50

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.		
---	--	--

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.- EVALUACIÓN TÉCNICA	Ponderación (50%)
ITEMS DE EVALUACIÓN	Ponderación (%)
1.- PLAN DE IMPLEMENTACIÓN, (MESES DE NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2017)	15 %
a) DESCRIPCIÓN PROCESO DE SELECCIÓN OPERADORES Y SUPERVISOR	20 %
El oferente no describe el proceso de selección de operadores y supervisor.	0
El oferente solo describe el proceso de selección de operadores y supervisor, sin detallar el cumplimiento de otras exigencias	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 social o contable, establecidos en las Bases Técnicas para la selección de operadores y supervisor.	100
b) DESCRIPCIÓN PROCESO DE INDUCCIÓN Y CAPACITACIÓN	20%
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
c) EVALUACIÓN EQUIPO DE OPERADORES	10%
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
d) CONFORMACIÓN ÁREAS DE APOYO	10% Puntaje total ítem: 100
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
e) IMPLEMENTACIÓN DE PLATAFORMA TECNOLÓGICA	20%
Oferente no asegura implementación de todos los componentes de plataforma tecnológica.	0

Oferente asegura implementación de todos los componentes de plataforma tecnológica (CMR, IVR, gestor de contenidos, líneas telefónicas, etc.)	100
f) PERIODO DE MARCHA BLANCA (anterior al 1° de diciembre de 2017)	10%
El oferente no describe el proceso de marcha blanca.	0
La oferta técnica describe el proceso de implementación del periodo de marcha blanca, detallando cada una de sus etapas y actividades.	50
La oferta técnica describe el proceso de implementación del periodo de marcha blanca, detallando cada una de sus etapas y actividades. Describe además cómo propone complementar período de marcha blanca, que corresponde al oferente, con el actual servicio de Call Center, cuyo proveedor estará finalizando su contrato con Comisión Ingresas.	100
g) OPERACIÓN PLENA (a partir del 01 de diciembre de 2017)	10%
El oferente no describe el proceso de operación plena del servicio.	0
El oferente describe el proceso de operación plena del servicio, explicando, de manera <u>general</u> , 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, explicando, de manera <u>detallada</u> , 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, explicando, de manera <u>detallada</u> , cada uno de los componentes del Servicio: Reclutamiento, Capacitación, Incentivos, Calidad, Controller, Supervisión, Operación de Sistemas, (telefonía, CMR, IVR, Gestor de Contenidos), etc., y adicionalmente, presenta un plan de contingencia ante imprevistos.	100
2.- PLATAFORMA TECNOLÓGICA	35 %
a) HERRAMIENTAS DE ADMINISTRACIÓN DE CONOCIMIENTO	25%
a.1) Sistema de Gestión de Conocimiento.	20%
El proveedor no cuenta con un Sistema de Gestión de Conocimiento.	0
El proveedor cuenta con un Sistema de Gestión de Conocimiento.	50
El proveedor cuenta con un Sistema de Gestión de Conocimiento y acredita que opera de manera exitosa con otros clientes.	100

a.2) Propiedades del Sistema de Gestión de Conocimiento.	40%
El Sistema no cuenta con la funcionalidad de actualización de contenidos en línea, ni con control de versión de contenidos (autor, fecha publicación, baja de contenido, etc.).	0
El Sistema sólo cuenta con la funcionalidad de actualización de contenidos en línea, o bien, con la de control de versión de contenidos (autor, fecha publicación, baja de contenido, etc.).	50
El Sistema cuenta con ambas funcionalidades: actualización de contenidos en línea y control de versión de contenidos (autor, fecha publicación, baja de contenido, etc.),	100
a.3) Características del Sistema de Gestión de Conocimiento.	40%
El Sistema no cuenta con sistemas de búsqueda eficiente (ej.: tags, palabras clave, etc.), ni con la funcionalidad de perfil de usuarios, (ej: administrador de contenidos, operadores, etc.).	0
El Sistema solo cuenta con sistemas de búsqueda eficiente (ej.: tags, palabras clave, etc.) o con funcionalidad de perfil de usuarios, (ej: administrador de contenidos, operadores, etc.).	50
El Sistema cuenta con sistemas de búsqueda eficiente (ej.: tags, palabras clave, etc.) y con la funcionalidad de perfil de usuarios, (ej: administrador de contenidos, operadores, etc.).	100
b) IVR	30 %
b.1) Alternativas de Voz.	30%
El Sistema no cuenta con alternativas de voz.	0
El Sistema cuenta con alternativas de voz.	100
b.2) Herramientas de grabación.	30%
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.3) Configuración.	40%
El Sistema no cuenta con flexibilidad para configurar distintos niveles y capacidad rápida de actualización de IVR.	0

El Sistema cuenta solo con flexibilidad para configurar distintos niveles o capacidad rápida de actualización de IVR.	50
El Sistema cuenta con flexibilidad para configurar distintos niveles y capacidad rápida de actualización de IVR.	100
c) CRM	30 %
c.1) Workflow.	30%
El Sistema no cuenta con workflow para Gestión de Solicitudes	0
El Sistema cuenta con workflow para Gestión de Solicitudes	100
c.2) Panel de Control.	40%
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
c.3) Reportes.	30%
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
d) Mecanismos de Confidencialidad de Información	15%
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
3.- TELEFONÍA	15 %
a) LÍNEAS TELEFÓNICAS	80 %
Oferente no cuenta con líneas telefónicas suficientes para el servicio contratado.	0
Oferente cuenta con más de 40 líneas telefónicas y menos de 60 para el servicio contratado.	50
Oferente cuenta con al menos 60 líneas telefónicas para el servicio contratado.	100

b) PLANES DE CONTINGENCIA O DE RESPUESTA ANTE DESBORDES	20 %
Oferente no presenta planes de contingencia ante desbordes de llamados. Tales como incorporar en IVR alertas de alta demanda, tiempos de espera, entre otros.	0
Oferente presenta planes de contingencia ante desbordes de llamados. Tales como incorporar en IVR alertas de alta demanda, tiempos de espera, entre otros.	100
4.- OPERACIÓN DE SERVICIO	20 %
a) Inducción	10 %
Proveedor no cuenta con procesos y procedimientos demostrables de Inducción a operadores.	0
Proveedor cuenta con procesos y procedimientos demostrables de Inducción a operadores.	100
b) Capacitación	15 %
Proveedor no cuenta con procesos y procedimientos demostrables de Capacitación.	0
Proveedor cuenta con procesos y procedimientos demostrables de Capacitación.	50
c) Retención operadores	15 %
Proveedor no cuenta con procesos y procedimientos demostrables de retención de operadores.	0
Proveedor cuenta con procesos y procedimientos demostrables retención de operadores.	100
d) Evaluación Calidad de Servicio	20 %
Proveedor no cuenta con procesos y procedimientos demostrables de evaluación de Calidad de Servicio. Considerando parámetros, tales como pertinencia y efectividad de respuestas entregada, protocolos de atención, tasa de reclamos, tasa de llamados por rut, entre otros.	0
Proveedor cuenta con procesos y procedimientos demostrables de evaluación de Calidad de Servicio. Considerando parámetros, tales como pertinencia y efectividad de respuestas entregada, protocolos atención, tasa de reclamos, tasa de llamados por rut, entre otros.	100
e) Control del Servicio	20 %
Proveedor no cuenta con procesos y procedimientos demostrables de Control del Servicio. Medición de parámetros tales como TMO del Servicio,	0

por operador, categoría, proceso, etc. Comportamiento de demanda diaria, semanal, por procesos, entre otros.	
Proveedor cuenta con procesos y procedimientos demostrables de Control del Servicio. Medición de parámetros tales como TMO del Servicio, por operador, categoría, proceso, etc. Comportamiento de demanda diaria, semanal, por procesos, entre otros.	100
f) Planes de Contingencia ante ausencias de operadores	20 %
Oferente no presenta planes de contingencia ante ausencias de operadores y supervisor del Servicio.	0
Oferente presenta planes de contingencia ante ausencias de operadores y supervisor del Servicio.	100
5.- EXPERIENCIA DEL OFERENTE	15 %
Oferente no cuenta con experiencia suficiente como operador de Call Center (menos de 1 año).	0
Oferente tiene entre 1 año y menos de 5 años de experiencia como operador de Call Center.	25
Oferente cuenta con 5 años o más de experiencia como operador de Call Center.	50
Oferente cuenta con 5 años o más de experiencia como operador de Call Center, y a lo menos 3 años de ellos ha prestado servicio en instituciones del Estado chileno.	75
Oferente cuenta con 5 años o más de experiencia como operador de Call Center, y a lo menos 3 años de ellos ha prestado servicio en instituciones del Estado chileno. Adicionalmente, tiene certificación de calidad en servicio de Call Center.	100

La evaluación Económica se efectuará de acuerdo al siguiente cuadro:

3.- EVALUACIÓN ECONÓMICA	(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> $I = \frac{P2}{P1} \times I.máx$ <p>Donde: P2</p> <p>I= Puntaje a asignar a la oferta analizada</p> <p>P1= Precio de la oferta de menor monto</p>	

P2= Precio de la oferta comparada

I.máx= Puntaje máximo correspondiente a este criterio, 100 puntos

El resultado de la aplicación de la ecuación corresponderá al puntaje total en la evaluación económica.

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 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 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 2018, de acuerdo a las especificaciones de las Bases Técnicas de la presente Licitación.

11.2. 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.

11.3. 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.

11.4. 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 aquella 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 suscrita 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.

11.5. CONTRAPARTE TÉCNICA

La Contraparte Técnica de la Comisión estará conformada por el **Jefe del Departamento de Atención de Público**, don Jorge del Río Anabalón; por el **Supervisor Call Center y Asistente Consultas SAC**, don Juan Pablo Barahona Améstica; y por el **Supervisor de Cobranza**, don Javier Valdebenito Espinaza, 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 las 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 dentro de los 30 días siguientes contados desde la recepción de la respectiva factura emitida a nombre de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores.

La respectiva factura deberá ser emitida por el prestador del servicio, previo aviso de la Contraparte Técnica de recepción conforme de los siguientes productos:

1. Registros de audio y el detalle de data asociada al Servicio;
2. Entrega de información relativa al detalle del cierre, pudiendo ser diario, semanal y mensual; y,
3. 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 2017, 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 y 3 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 6.5.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 6.3.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 6.6.e en las Bases Técnicas de esta licitación, 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 DE CALL 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 pueden acceder al sistema financiero para efectos de obtener financiamiento que les permita 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 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 Ingresas 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 de administrar y gestionar los procesos de postulación y asignación de los beneficios de pago de aquellos deudores de Crédito Corfo para estudios superiores 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 a los Créditos Corfo.

2.2. Los objetivos específicos son:

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

- b. Proveer a Comisión Ingres a 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. Postulación: Se realiza en Octubre y Noviembre de cada año a través de una plataforma electrónica administrada por el Ministerio de Educación (MINEDUC), ya que los estudiantes postulan a todos los beneficios disponibles para Educación Superior, entre ellos el Crédito con Garantía Estatal, (CAE). En esta etapa, corresponde a Comisión Ingres a atender solicitudes de información y orientación de los postulantes y sus familias.
- 3.1.2. Preselección: Una vez finalizada la postulación (tanto de alumnos que ya cursan una carrera y requieren financiamiento para continuarla; como de estudiantes que ingresarán a primer año de Educación Superior), Comisión Ingres a 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, Ministerio de Desarrollo Social, 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 Ingres a (www.ingresa.cl).
- 3.1.3. Apelaciones: Corresponde al proceso mediante el cual un postulante sin preselección o con pérdida de su cupo de preselección, solicita la revisión de su caso, para recuperar u obtener su cupo de preselección.
- 3.1.4. 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 Ingres a 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).
- 3.1.5. Firma del Crédito: Una vez establecidos los nuevos beneficiarios del crédito con sus respectivos montos, Comisión Ingres a 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 el banco que entregará el financiamiento para sus estudios. Este proceso se realiza aproximadamente entre Mayo y Junio de cada año. Es importante destacar que todo alumno 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 en etapa de estudio, tanto aquellos que requieran un nuevo desembolso como los que no lo necesiten, para el periodo académico siguiente, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos por la Ley 20.027 y las exigencias académicas adicionales de cada Institución de Educación Superior.

Cumplido este proceso, que implica solicitud de monto vía internet (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:

- 3.3.1. **Alumnos egresados.** Las Instituciones de Educación Superior, (IES) informan a Comisión Ingresas 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 plazos establecidos en el contrato firmado al momento del otorgamiento de este Crédito.
- 3.3.2. **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 han sido establecidos según las condiciones del contrato firmado por el alumno

3.4. BENEFICIOS ASOCIADOS AL PAGO DEL CRÉDITO:

Los deudores del Crédito con Garantía Estatal tienen derecho a un conjunto de beneficios asociados al pago. 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:

- 3.4.1. **Suspensión de Pago por Cesantía:** Beneficio al que pueden acceder deudores que están en situación de desempleo o cesantía y con cuadro de pago abierto. Consiste en suspender el pago por seis meses, una vez aprobada la solicitud entregada por el

deudor. El beneficio 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.

- 3.4.2. **Contingencia al 10% de la Renta:** Beneficio al que pueden acceder deudores cuyo cuadro de pago está vigente o a un mes de ser aperturado. Este beneficio es un subsidio que permite al deudor pagar su cuota mensual por un monto no superior al 10% de su renta bruta promedio de los últimos 12 meses. La duración del beneficio es de seis meses y se puede renovar cuantas veces sea necesario, en la medida que el 10% de la renta sea inferior al valor cuota. Los procesos de postulación se efectúan mensualmente a través del portal web www.ingresa.cl.
- 3.4.3. **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 Comisión Ingres. Más información se puede encontrar en www.ingresa.cl.
- 3.4.4. **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 del país. Está orientado a profesionales y técnicos egresados de carreras que financiaron con el Crédito CAE y que presten servicios remunerados en las comunas con menores niveles de desarrollo del país. Más información se puede encontrar en www.ingresa.cl.
- 3.4.5. **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 con Garantía Estatal son otorgados con una tasa subsidiada por el Estado de del 2% anual.
- 3.4.6. **Otros procesos,** además de los ya mencionados, hay 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
 - d) Seguros de Invalidez y Desgravamen

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 (mes de mayo).

3.5. BENEFICIOS CRÉDITOS CORFO

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

4. CRONOGRAMA DE PROCESOS – UNIVERSO DE USUARIOS

Previo a informar el número de usuarios asociados a los principales procesos, cabe destacar el universo de usuarios que están utilizando o han utilizado el CAE. Hasta el año 2016, el total de usuarios era de 808.366. Para el año 2017 se espera que esa cifra aumente en unos 67.000 nuevos beneficiarios.

En cuanto a CORFO, el universo de usuarios es de 7.500.

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.

- 4.1. **Asignación del CAE**, Universo postulantes de ingreso a Primer año y cursos superiores: 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	

- 4.2. **Renovación CAE**, Universo beneficiarios en etapa de estudio 334.000 aproximadamente.

Etapa	Fecha	Demanda atención
Solicitud de Monto	Diciembre año n-Marzo año n+1	Media
Certificación Matrícula	Marzo – abril	Media
Entrega Resultados	Mayo	Media

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

Etapa	Fecha	Demanda atención
Postulación	1ª semana	Alta,
Entrega Resultados	3ª semana	
Apelación	3ª semana	Alta
Resultado final	4ª semana	Baja

- 4.4. **Suspensión pagos por cesantía, (CAE –Corfo)**, Universo postulantes por mes: 4.000 aproximadamente. Proceso Bimensual.

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

- 4.5. **Apertura cuadro de pagos**, Universo anual de usuarios: 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

- 4.6. **Beneficiarios en etapa de pago (Cuadro de pago en Servicio a la deuda)**, Universo actual de usuarios: 350.000 aproximadamente.

Etapa	Fecha	Nivel de demanda
Continua	Enero a diciembre	Alta, junio, julio, noviembre

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

Etapa	Fecha	Universo aproximado/mes
Cobro de Garantía	Permanente Julio y Noviembre	3.000 mes
Ley 20.330	Marzo – mayo	600
Retención de Impuestos	Mayo Junio	15.000

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

La característica de los procesos que administra Comisión Ingresos y el número de beneficiarios asociados a cada uno de ellos, traen, como consecuencia, que la demanda de atención es variable para cada mes.

En el período presentado, agosto 2016 a julio 2017, se puede apreciar el comportamiento de la demanda por atención en los dos Servicios disponibles del Call Center: Operador Telefónico y auto-atención mediante IVR, (ver Resumen N°1). Se observan períodos de alta, media y baja demanda; a su vez, el comportamiento diario para cada uno de los meses del año, también tiene una alta varianza, como se puede apreciar en el Anexo N°4, **DEMANDA MENSUAL SERVICIO DE CALL CENTER.**

Cabe señalar que la cifra “*Recibidas Operador*”, es el número de llamados recibidos, para que sean atendidos por un operador telefónico. El total de llamados, “*Recibidas Operador*”, en el período presentado, (agosto 2016 – julio 2017) es de 336.532.

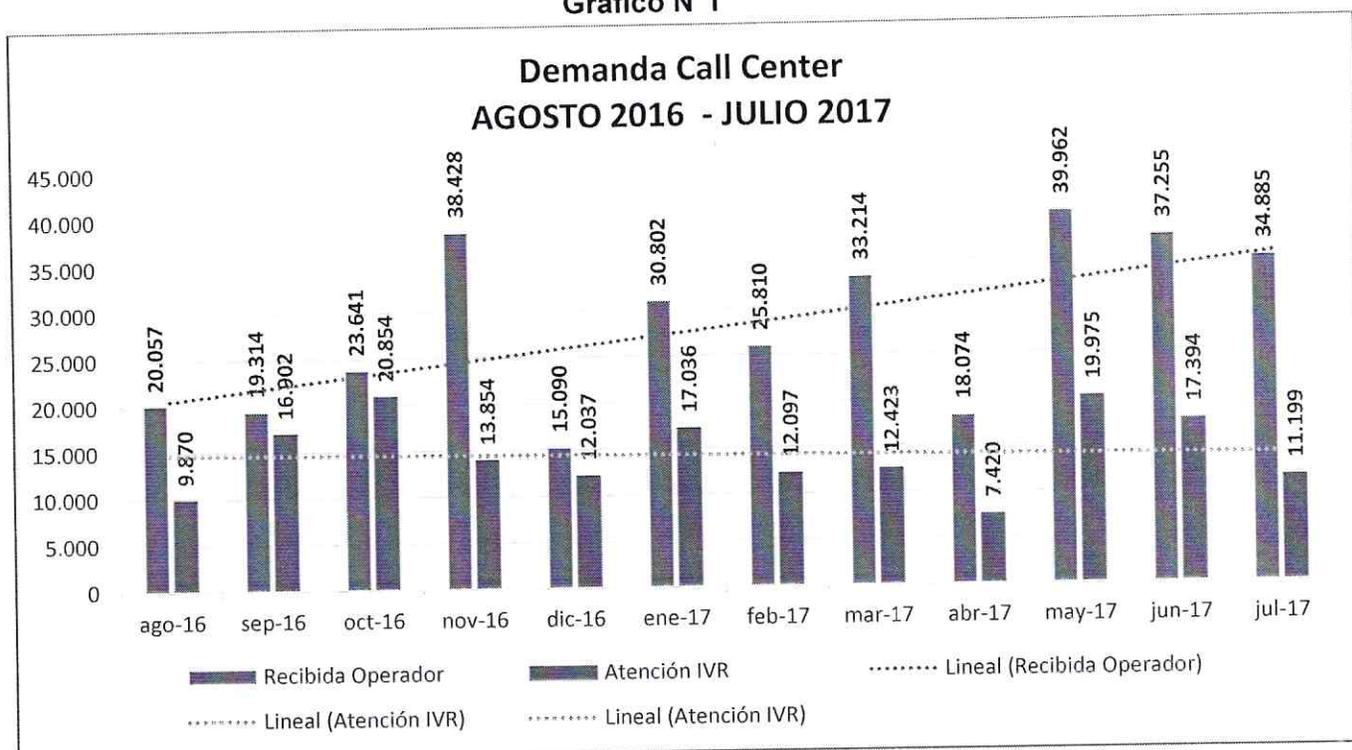
Cabe señalar que ese total de llamadas recibidas corresponde a solicitudes de alrededor de 20.000 usuarios distintos al mes, Diariamente se reciben entre 600 a 1.200 llamadas de RUT’s distintos, **Ver anexo4.**

Resumen N°1 Demanda Atención Call Center Agosto 2016 - julio 2017

Mes	Recibidas Operador	N° Rut distintos/mes	Auto- atención IVR
ago-16	20.057	15.811	9.870
sept-16	19.314	16.316	16.902
oct-16	23.641	21.717	20.854
nov-16	38.428	32.023	13.954
dic-16	15.090	11.532	12.037
ene-17	30.802	19.399	17.036
feb-17	25.810	16.954	12.097
mar-17	33.214	21.236	12.423
abr-17	18.074	12.268	7.420
may-17	39.962	24.424	19.975

jun-17	37.255	21.950	17.394
jul-17	34.885	24.261	11.199
Total	336.532	237.891	171.091

Gráfico N°1



6. SERVICIO REQUERIDO

6.1. Implementación Servicio Call Center y Requerimientos Técnicos

- a. El servicio de Call Center requerido debe iniciar su operación al 100% el 1° de diciembre 2017 y finalizar el 30 de noviembre 2018.
- b. El oferente debe considerar la implementación del Servicio desde el 1° al 30 de noviembre 2017. En esta etapa debe considerar la habilitación de los sistemas, procesos y equipamiento, considerando infraestructura, capacitación, inducción, marcha blanca y todo lo necesario, de modo tal de asegurar el inicio del Servicio, en un 100%, el 1° de diciembre 2017.
- c. 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.
- d. El proveedor deberá habilitar canales telefónicos de salida (Outbound). Este Servicio deberá estar siempre disponible, ante la necesidad de responder en horarios valle, solicitudes no atendidas en horarios de alta demanda, y para realizar atenciones de salida, entregando respuestas a solicitudes que no fueron resueltas en una primera atención.

- e. El proveedor adjudicado, deberá habilitar al menos 60 líneas telefónicas para gestionar solicitudes Inbound, auto-atención mediante IVR y atención telefónica Outbound, (Devolución de Llamados y cierre de solicitudes en curso).
- f. 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. Debe permitir acceso a filtros por fechas, horas, tipos de llamadas, categorías y subcategorías, entre otras variables.

- ii. Panel de Control, monitoreo en línea de Operadores/as. Indicadores y tiempos 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, respuestas de salida o auto-atención IVR), identificación operador, 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, outbound, (Devolución de Llamados y cierre de solicitudes en curso), 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), generación de gráficos y estadísticas, 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 inbound, outbound, (Devolución de Llamados y cierre de solicitudes en curso).

- 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 Servicio, además de los audios asociados a cada atención por operadora/a.

- g. 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.

- h. 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.

6.2. Modelos del Servicio de Atención

Para efectos de facilitar interpretación del Servicio requerido, se presenta esquema **Diagrama Operacional Call Center**.

En **Diagrama Operacional**, se pueden identificar los principales componentes que debe cumplir 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 por operadores telefónicos con respuesta inmediata inbound, respuestas outbound (devolución de llamados y cierre de solicitudes en curso), solicitudes gestionadas por las áreas especialistas de Ingresos y respondidas en modalidad de auto-atención mediante sistema IVR.

Servicio requerido debe contar con un equipo de operadores de atención telefónica con dedicación exclusiva, supervisor también con dedicación exclusiva. Además de los equipos de apoyo.

- 6.2.1. **Equipo de Atención directa:** El Servicio requerido debe contar con un equipo de operadores de atención telefónica y un supervisor.

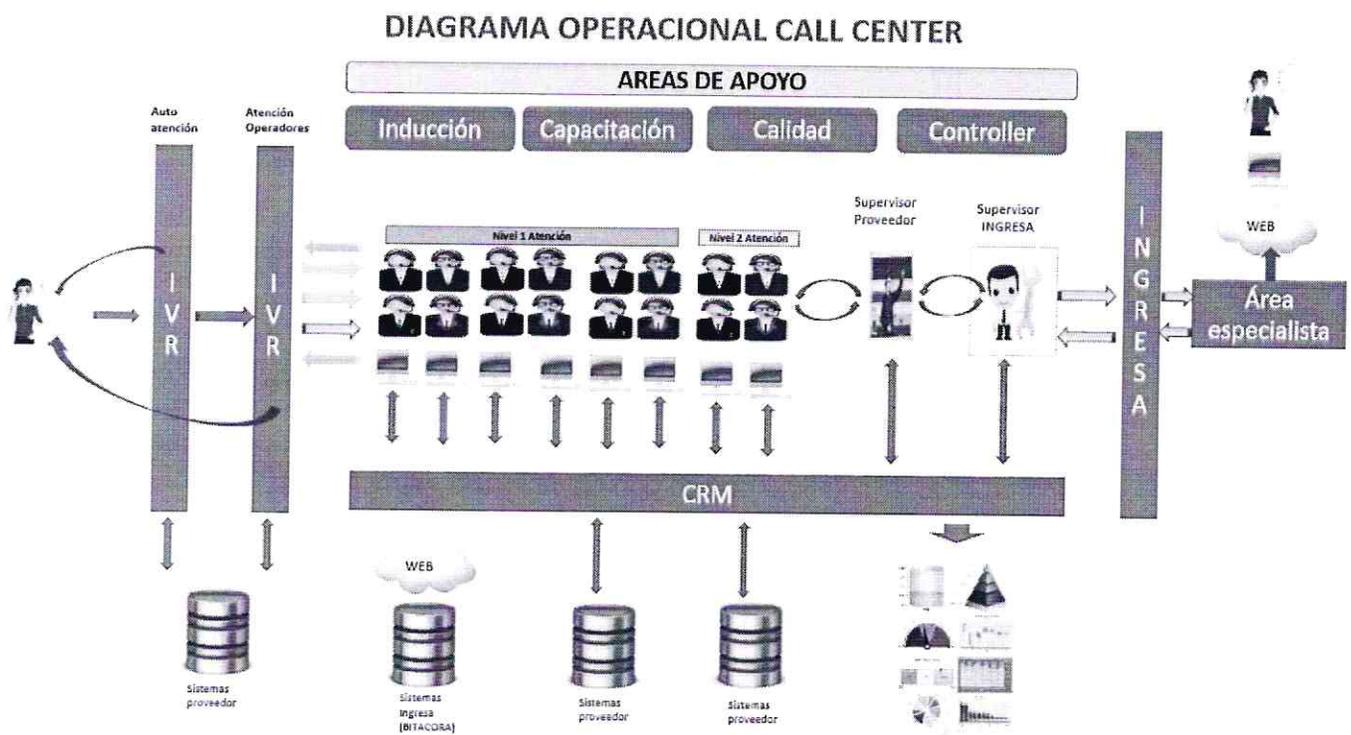
En el equipo de operadores telefónicos, se requiere que al menos un quinto de estos, estén capacitados para conformar un segundo nivel de atención, esto implica que ante consultas que no pueden ser respondidas por un operador de primera línea, se genere orden de trabajo que permita a esta segunda línea de operadores o al supervisor, el análisis de la solicitud con más detalle, para elaborar respuesta, de modo tal de contactar nuevamente al usuario, informando solución final o entregando los pasos a seguir para lograr la resolución de su consulta..

- 6.2.2. **Equipos de apoyo**, se requieren equipos de apoyo al menos en las siguientes áreas:

- 6.2.2.1. **Inducción y Capacitación**, esta área debe contar con profesionales experimentados en desarrollo de contenido, elaboración de documentos de aprendizaje y experiencia pedagógica en capacitación. Su labor principal es asegurar una adecuada Inducción en el Servicio y capacitación permanente al equipo de operadores, supervisor e integrantes de las áreas de apoyo.
- 6.2.2.2. **Generación de conocimientos**, Servicio debe contar con Sistema de generación y administración de conocimiento, herramienta de apoyo diario y permanente para los operadores telefónicos. Complementario a este punto, debe contar con personal especializado que permanentemente esté detectando temas que se deben generar

como materias de consulta recurrente y gestionando documentación para poblar este Sistema de Conocimiento.

- 6.2.2.3. **Calidad**, Debe contar con especialistas que supervisen y evalúen permanentemente la Calidad de Servicio. Esto mediante evaluación a operadores, supervisor y áreas relacionadas. Además generación de indicadores de calidad de Servicio, medición y generación permanente de propuestas de mejora.
- 6.2.2.4. **Control del Servicio**, complementario al punto anterior, debe contar con equipo especializado que permite la generación de estadísticas, informes y levante alertas respecto a variables críticas del servicio, tales como desviación en TMO, casos extremos de tiempos de atención, evaluación demanda diaria, semanal y mensual, desviaciones respecto a atenciones según categoría, entre otros factores a controlar.



6.2.3. Horario de Atención:

El horario de atención del Servicio de Call Center deberá ser 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.

6.2.4. Módulo de auto-atención IVR debe contar con al menos las siguientes condiciones:

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

6.2.4.2. Generación de audios asociados a guías de voz, 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.

Implementación de audios en Sistema IVR, deberán ser provistas por la empresa adjudicada, de acuerdo al script y base de datos que proporcione Comisión Ingresos para cada actualización.

6.2.4.3. Programación actualización IVR, 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. Al menos seis Actualizaciones.
- Renovación del Crédito, proceso anual, tres etapas. Al menos tres Actualizaciones.
- Contingencia al 10% del ingreso, proceso mensual. Dos actualizaciones mensuales, estimadas total al año al menos 24.

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. Procedimiento de actualización de IVR debe considerar un ambiente de pruebas, previo a cada actualización de los mensajes.

e. Sistema de IVR debe contar con 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 ejecutivos se encuentran ocupados, tiempo de espera, o indicar horarios de baja demanda.

6.2.5. Plataforma Servicio Call Center,deberá permitir comunicación y/o estar integrado con plataforma de atención y bases de datos de Comisión Ingresas, de modo tal que permita a las/os operadores del Call Center levantar datos del perfil del usuario al momento de iniciar atención telefónica. Además, de entregar y cargar datos generados por el Servicio a Comisión Ingresas.

6.3. Condiciones de Operación Equipo de trabajo:

- a. Coordinador del Servicio Call Center: Proveedor deberá asignar 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, cuyo rol deberá estar focalizado en garantizar la operación y calidad en entrega del Servicio. Sus principales labores deberán ser: Supervisión y retroalimentación directa al equipo de operadores/as telefónicos. Coordinar gestión de solicitudes de mayor complejidad con Operadores de Segunda línea y Supervisor de Comisión Ingresas. Entrega de elementos de mejoras continúa a las áreas de Calidad, Capacitación y Gestión del conocimiento, contraparte operativa del servicio con el Coordinador de Comisión Ingresas.

Se requiere que Supervisor cuente con al menos dos años de experiencia comprobable en cargos similares. Esta experiencia deberá ser acreditada para verificación de por parte de Comisión Ingresas.

- c. Operadores/as telefónicos, la dotación mínima requerida debe ser de 12 operadores, cada uno de los cuales deberá contar con al menos dos años de experiencia comprobable en servicios de Call Center Comisión Ingresas valorará que se haya cumplido para fines similares (información de ayudas estudiantiles) o para reparticiones del Estado.

En cuanto a su formación, es deseable que los operadores cuenten con estudios técnicos en el área social y/o contable.

Cada integrante del equipo de operadores deberá tener dedicación exclusiva al servicio de Comisión Ingresas independiente de la demanda (baja, media o alta).

- d. Rotación de personal: Empresa proveedora deberá contar con mecanismos demostrables, orientados a la retención de los operadores, de modo tal que se garantice un nivel de rotación no mayor al 10% por períodos de seis meses.
- e. Todo cambio o desvinculación de algún integrante del equipo deberá ser informado oportunamente a Comisión Ingresas. El reemplazo del Supervisor del Servicio deberá contar con el V°B° de Comisión Ingresas.
- f. Posiciones supervisión Comisión Ingresas: Empresa proveedora deberá proporcionar al menos 2 estaciones de trabajo para Supervisores de Ingresas. 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.
- g. Acceso a monitoreo desde Comisión Ingresas, deberá proveer acceso remoto para supervisión en línea para otros usuarios de la Comisión, con las mismas funcionalidades disponibles para el Supervisor Ingresas.
- h. Ante errores detectados por parte de algún operador, en la entrega de respuestas, de inmediato se debe proceder a capacitar y evaluar en los temas que requiera apoyo. En caso de errores reiterados, se solicitará la salida del Servicio de este operador, y el reemplazo inmediato.

6.4. Requerimientos específicos del servicio:

- a. Proveedor deberá contar con sistema de Gestión del Conocimiento. Dicho sistema debe ser una herramienta de consulta permanente para el apoyo en la operación diaria de atención telefónica.

Entre las funcionalidades de este Sistema de gestión de contenidos, deben incluirse el al menos las siguientes: Actualización en línea, bajar y subir versiones, vigencia de estos; Ingreso y actualización de preguntas frecuentes; Acceso y búsqueda rápida de contenidos o preguntas frecuentes, mediante tags o preguntas claves de consulta; Control de acceso por parte de los operadores telefónicos.

Se requiere que la mantención de este Sistema sea de responsabilidad de personal del proveedor, especializado en contenidos, asesorado y supervisado de manera permanente por funcionarios de Comisión Ingresas.

- b. Además de la Atención Inbound, Servicio deberá contar con procedimientos de atención Outbound para los siguientes servicios:
 - i. Devolución de llamadas no atendidas: en jornadas con alta demanda, concentrada en algunas horas del día, hay una significativa cantidad de llamadas que no es posible atender. Para corregir esta incapacidad de atención, se deberá asignar recursos para devolver llamadas en ventanas de tiempo de baja demanda. En general, estas ventanas ocurren al inicio y final de la jornada laboral.
 - ii. Completar atención post Orden de Trabajo: Para una cierta cantidad de llamadas recibidas, no siempre es posible entregar una respuesta inmediata, por lo cual el operador deberá generar una Orden de Trabajo, y comprometer con el usuario una respuesta posterior. Para esto, se deberá disponer recursos de operadores y llamadas de salidas para el cierre de estas solicitudes.
- c. Proveedor deberá contar con procedimientos de Selección e inducción demostrables, 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 garantías de menor rotación y calidad del Servicio.
- d. Capacitación y evaluación: proveedor deberá contar con procedimientos y mecanismos de capacitación y evaluación permanentes para el equipo de operadores, supervisor y equipos asociados, en cuanto a conocimientos técnicos y habilidades blandas asociadas al servicio.
- e. Proveedor deberá contar con procedimientos demostrables de gestión de calidad de Servicios. Estos procedimientos al menos deben considerar mecanismos de supervisión de escuchas telefónicas, retroalimentación, incentivos y evaluación de cada operador y también del Servicio en general.
- f. Proveedor deberá contar con procedimientos demostrables de Control del Servicio, 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. El propósito es facilitar la planificación y optimización permanente de la operación del Servicio.
- g. Proveedor deberá contar con procedimientos demostrables de medición de calidad de Servicios, considerando dos aspectos principales: satisfacción de usuarios y efectividad del servicio entregado.
- h. En consecuencia con el punto anterior, proveedor deberá presentar, como parte de la propuesta de adjudicación, la descripción del proceso de evaluación de calidad y operación del Servicio. Esta propuesta debe considerar definición de indicadores, (Kpi) en conjunto con Comisión Ingresas, levantamiento de línea base y acuerdos de medición, evolución y cumplimiento de estos indicadores.
- i. Comisión Ingresas dispondrá de un supervisor, con dedicación exclusiva, encargado de velar por el fiel cumplimiento del Servicio y calidad de éste. Además, será apoyo en terreno para las consultas de mayor complejidad. Este supervisor reportará directamente al Jefe de Atención de Público de Comisión Ingresas.

6.5. Condiciones para Entrega del Servicio

El traspaso de información para la operación del Call Center, se hará en las siguientes condiciones:

- a. Las operadoras(es) deberán contar con los medios de conectividad y equipamiento, para acceder al Sistema de Información de Comisión Ingresos de los beneficiarios, así como también al Sistema de Atención de Consultas (SAC). Para este efecto, Comisión Ingresos dispondrá de acceso seguro vía web a Sistemas de Consultas de Beneficiarios. Comisión Ingresos capacitará en la funcionalidad y usos de estos recursos.
- b. Para efectos de poblamiento en el Sistema de Gestión de Conocimiento, Comisión Ingresos, además de disponer de supervisor, dispondrá de profesionales expertos en áreas temáticas para apoyar la mantención actualizada de la información y las FAQ. Para el cumplimiento de lo señalado, el proveedor deberá contar con personal calificado en generación de conocimiento, que entregue las pautas y formatos de documentos requeridos para el poblamiento del Sistema de Conocimiento.
- 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 deberá realizar en el mes de implementación del Servicio (noviembre 2017).

6.6. Continuidad Operacional

- a. Proveedor debe asegurar monitoreo del servicio en condición de 7x24
- b. Las eventuales fallas de plataforma tecnológica deberán ser detectadas al momento de producirse y tendrán que ser informadas de inmediato a Comisión Ingresos, en un plazo no mayor a 15 minutos. Ante este tipo de eventos, el proveedor deberá entregar un informe técnico y medidas de aseguramiento para evitar fallas futuras, en un plazo de 24:00 hrs.
- c. Proveedor deberá contar con sistemas de emergencia que permitan la continuidad operacional (energía, telefónico y plataformas informáticas).
- d. Mientras se mantenga una falla, el proveedor deberá disponer de mecanismos de contingencia que comuniquen a los usuarios que el Sistema estará en mantención.
- e. Tasa de falla en horario hábil no deberá superar el 1,5% del mes, (tiempo de operación). Tasa de falla en horario inhábil no deberá superar el 1,5% del mes, (tiempo de operación).

- 6.7.** Indicadores de operación: el servicio deberá operar con un TMO promedio diario de 3,5 minutos, lo que implica que la capacidad diaria contratada en atenciones sumadas, Inbound y Outbound, es de 1.340.

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:

Antigüedad de la empresa en el Servicio requerido	
	Cantidad de Años
Experiencia en prestación de servicios similares	
Nómina de principales clientes / mandante	
1	
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 "Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores", 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 Cal 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.

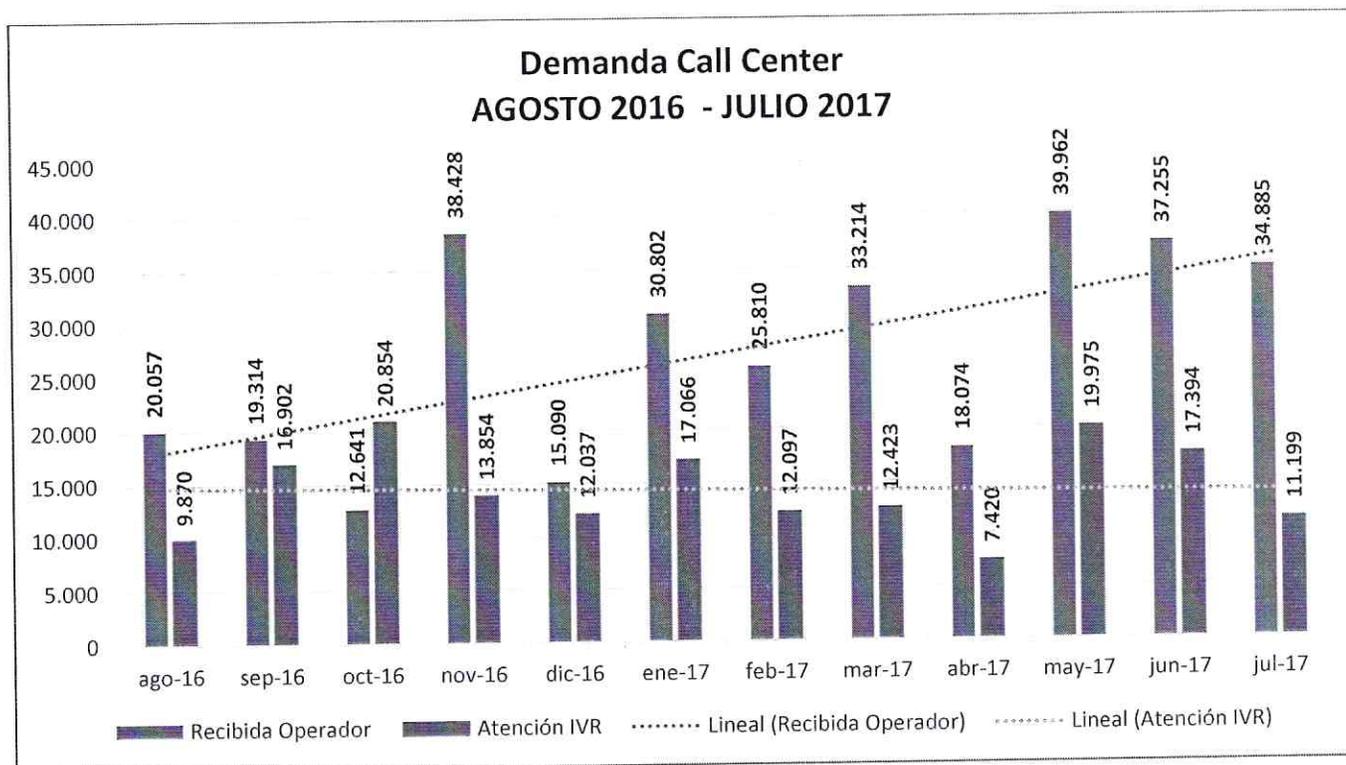
Nombre y Firma Oferente Persona Natural o Representante(s) Legal(es)

Fecha: _____

ANEXO N° 4

DEMANDA CALL CENTER 2016 – 2017

Mes	Recibidas Operador	N° Rut distintos/mes	Auto- atención IVR
ago-16	20.057	15.811	9.870
sept-16	19.314	16.316	16.902
oct-16	23.641	21717	20.854
nov-16	38.428	32.023	13.954
dic-16	15.090	11.532	12.037
ene-17	30.802	19.399	17.036
feb-17	25.810	16.954	12.097
mar-17	33.214	21.236	12.423
abr-17	18.074	12.268	7.420
may-17	39.962	24.424	19.975
jun-17	37.255	21.950	17.394
jul-17	34.885	24.261	11.199
Total	336.532	237.891	171.091

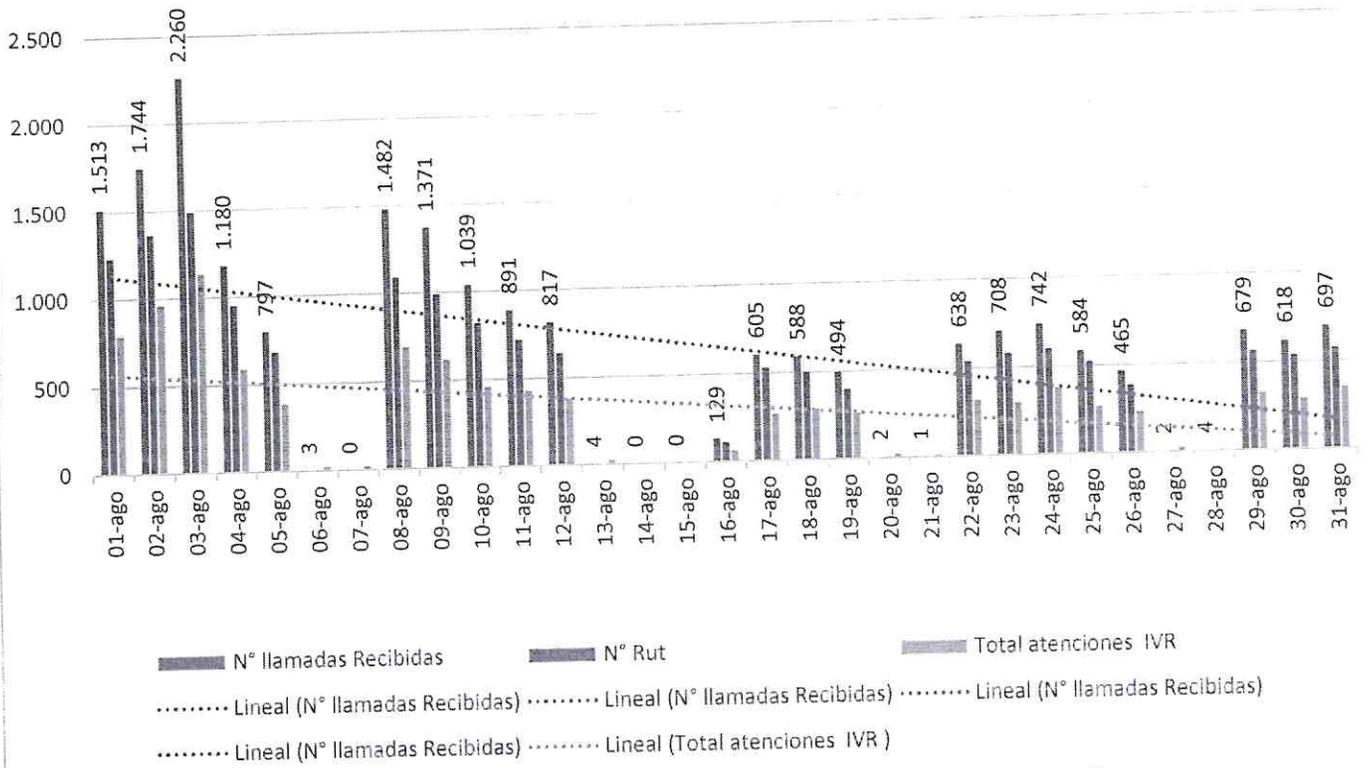


DEMANDA CALL
DETALLE MES – DÍA

Demanda Agosto 2016

fecha	N° Llamadas Recibidas	N° Rut Distintos	Total atenciones IVR
01-ago	1.513	1.231	790
02-ago	1.744	1.365	963
03-ago	2.260	1.489	1.134
04-ago	1.180	951	586
05-ago	797	679	385
06-ago	3	3	19
07-ago	0	0	19
08-ago	1.482	1.090	694
09-ago	1.371	992	617
10-ago	1.039	820	454
11-ago	891	722	425
12-ago	817	638	379
13-ago	4	4	22
14-ago	0	0	0
15-ago	0	0	0
16-ago	129	107	60
17-ago	605	527	267
18-ago	588	499	286
19-ago	494	396	261
20-ago	2	2	19
21-ago	1	1	11
22-ago	638	538	315
23-ago	708	577	299
24-ago	742	599	377
25-ago	584	523	264
26-ago	465	384	233
27-ago	2	1	23
28-ago	4	2	11
29-ago	679	563	323
30-ago	618	534	285
31-ago	697	574	349
Total	20.057	15.811	9.870

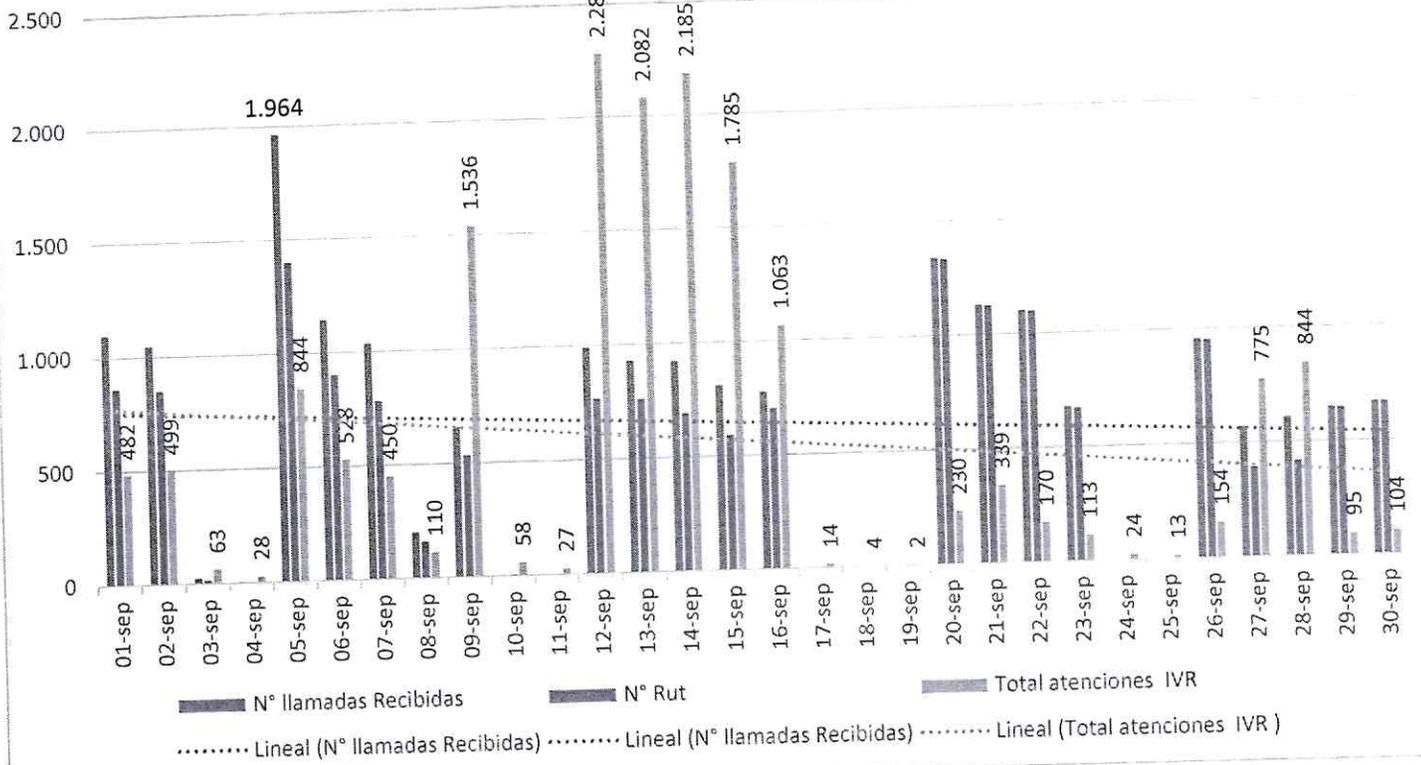
Agosto 2016



Demanda septiembre 2016

fecha	N° llamadas Recibidas	N° Rut Distintos	Total atenciones IVR
01-sept	1.098	862	482
02-sept	1.046	850	499
03-sept	24	14	63
04-sept	6	5	28
05-sept	1.964	1.399	844
06-sept	1.144	901	528
07-sept	1.036	782	450
08-sept	200	159	110
09-sept	657	534	1.536
10-sept	6	6	58
11-sept	2	1	27
12-sept	990	767	2.281
13-sept	927	758	2.082
14-sept	922	690	2.185
15-sept	812	589	1.785
16-sept	775	701	1.063
17-sept	3	0	14
18-sept	1	0	4
19-sept	4	0	2
20-sept	1.338	1.332	230
21-sept	1.129	1.124	339
22-sept	1.100	1.097	170
23-sept	676	671	113
24-sept	4	0	24
25-sept	1	0	13
26-sept	956	952	154
27-sept	568	391	775
28-sept	607	417	844
29-sept	648	646	95
30-sept	670	668	104
Total	19.314	16.316	16.902

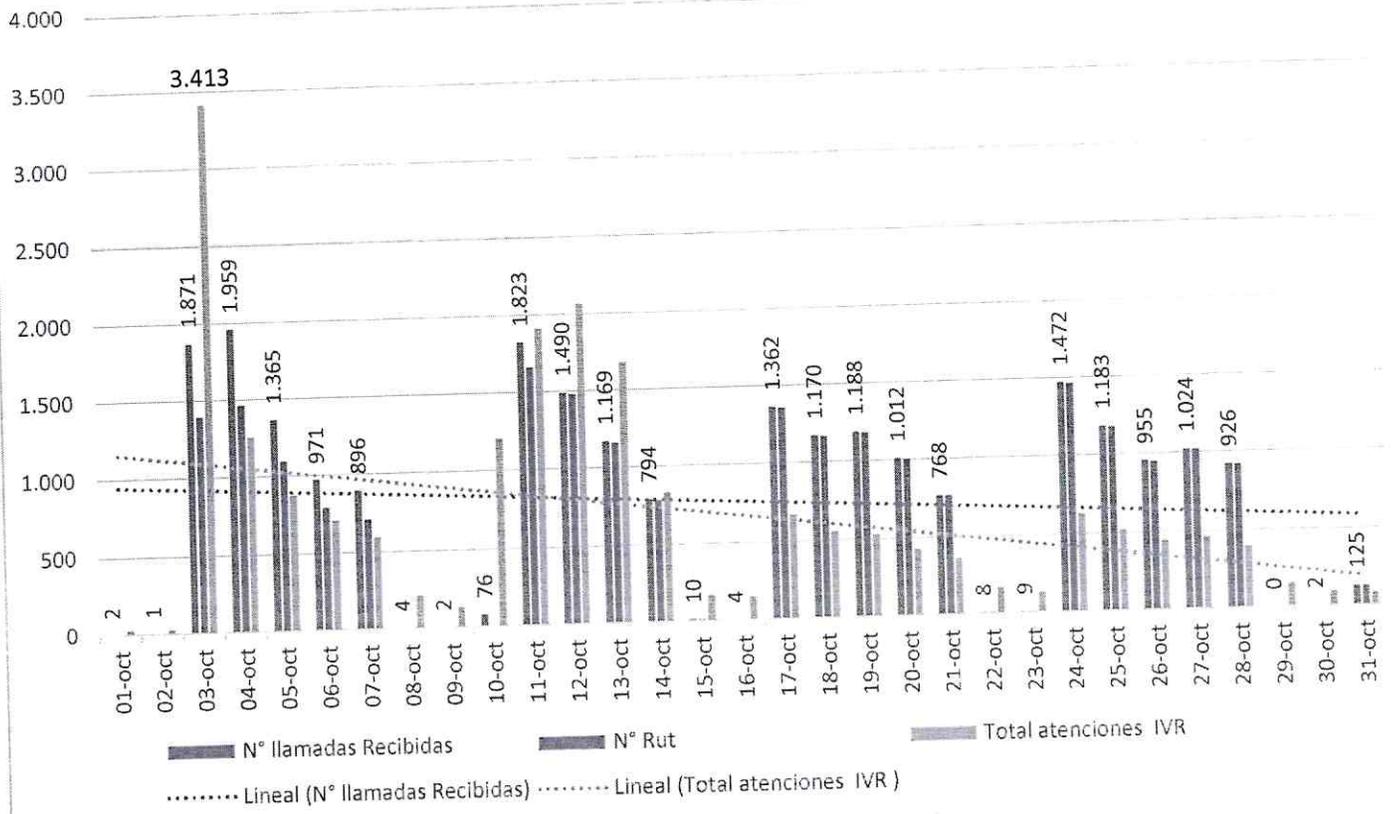
Septiembre 2016



Demanda octubre 2016

fecha	N° llamadas Recibidas	N° Rut Distintos	Total atenciones IVR
01-oct	2	1	29
02-oct	1	1	29
03-oct	1.871	1.393	3.413
04-oct	1.959	1.463	1.253
05-oct	1.365	1.094	873
06-oct	971	792	707
07-oct	896	710	595
08-oct	4	4	212
09-oct	2	2	130
10-oct	76	3	1.206
11-oct	1.823	1.658	1.911
12-oct	1.490	1.478	2.064
13-oct	1.169	1.159	1.678
14-oct	794	786	830
15-oct	10	9	170
16-oct	4	4	149
17-oct	1.362	1.356	670
18-oct	1.170	1.167	550
19-oct	1.188	1.183	525
20-oct	1.012	1.007	426
21-oct	768	766	362
22-oct	8	8	170
23-oct	9	8	129
24-oct	1.472	1.464	624
25-oct	1.183	1.178	519
26-oct	955	952	444
27-oct	1.024	1.023	463
28-oct	926	921	392
29-oct	0	0	152
30-oct	2	2	97
31-oct	125	125	82
Total	23.641	21.717	20.854

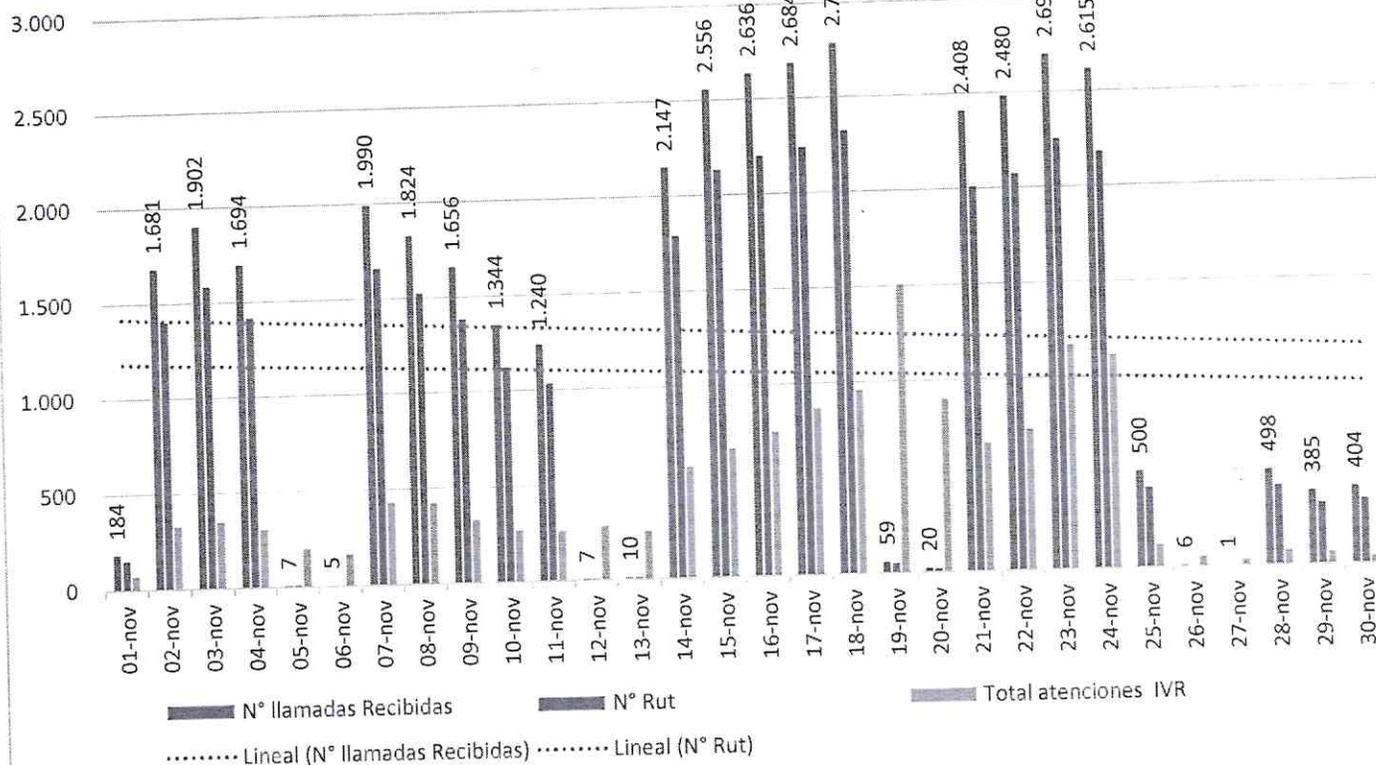
Octubre 2016



Demanda noviembre 2016

fecha	N° llamadas Recibidas	N° Rut Distintos	Total atenciones IVR
01-nov	184	153	70
02-nov	1.681	1.401	329
03-nov	1.902	1.585	346
04-nov	1.694	1.412	304
05-nov	7	6	200
06-nov	5	4	166
07-nov	1.990	1.658	429
08-nov	1.824	1.520	421
09-nov	1.656	1.380	329
10-nov	1.344	1.120	266
11-nov	1.240	1.033	259
12-nov	7	6	279
13-nov	10	8	250
14-nov	2.147	1.789	580
15-nov	2.556	2.130	668
16-nov	2.636	2.197	753
17-nov	2.684	2.237	867
18-nov	2.785	2.321	959
19-nov	59	49	1.505
20-nov	20	17	902
21-nov	2.408	2.007	666
22-nov	2.480	2.067	735
23-nov	2.698	2.248	1.173
24-nov	2.615	2.179	1.114
25-nov	500	417	118
26-nov	6	5	50
27-nov	1	1	32
28-nov	498	415	80
29-nov	385	321	63
30-nov	404	337	41
Total	38.428	32.023	13.954

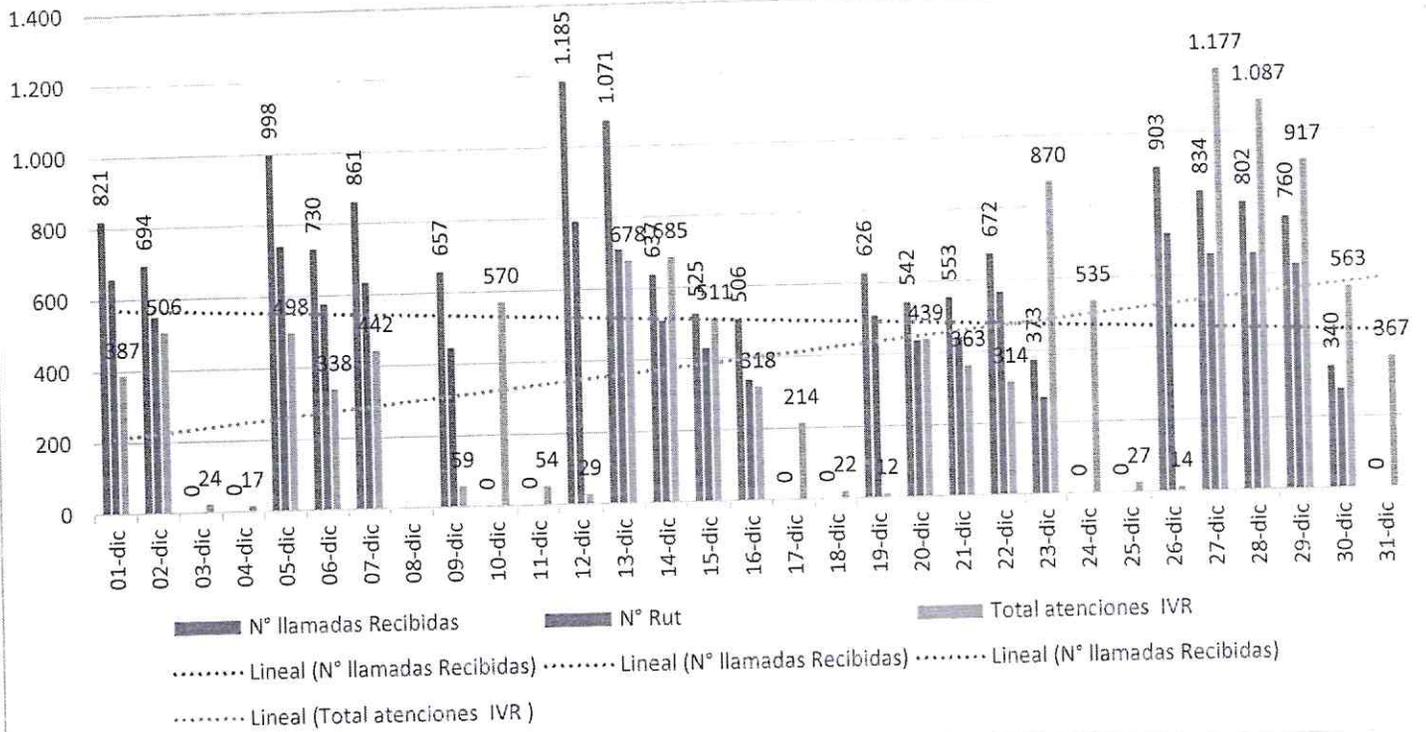
Noviembre 2016



Demanda diciembre 2016

Fecha	N° llamadas Recibidas	N° Rut Distintos	Total atenciones IVR
01-dic	821	659	387
02-dic	694	549	506
03-dic	0	0	24
04-dic	0	0	17
05-dic	998	739	498
06-dic	730	576	338
07-dic	861	634	442
09-dic	657	445	59
10-dic	0	0	570
11-dic	0	0	54
12-dic	1.185	790	29
13-dic	1.071	710	678
14-dic	637	506	685
15-dic	525	429	511
16-dic	506	337	318
17-dic	0	0	214
18-dic	0	0	22
19-dic	626	508	12
20-dic	542	436	439
21-dic	553	442	363
22-dic	672	566	314
23-dic	373	269	870
24-dic	0	0	535
25-dic	0	0	27
26-dic	903	718	14
27-dic	834	658	1.177
28-dic	802	658	1.087
29-dic	760	626	917
30-dic	340	277	563
31-dic	0	0	367
Total	15.090	11.532	12.037

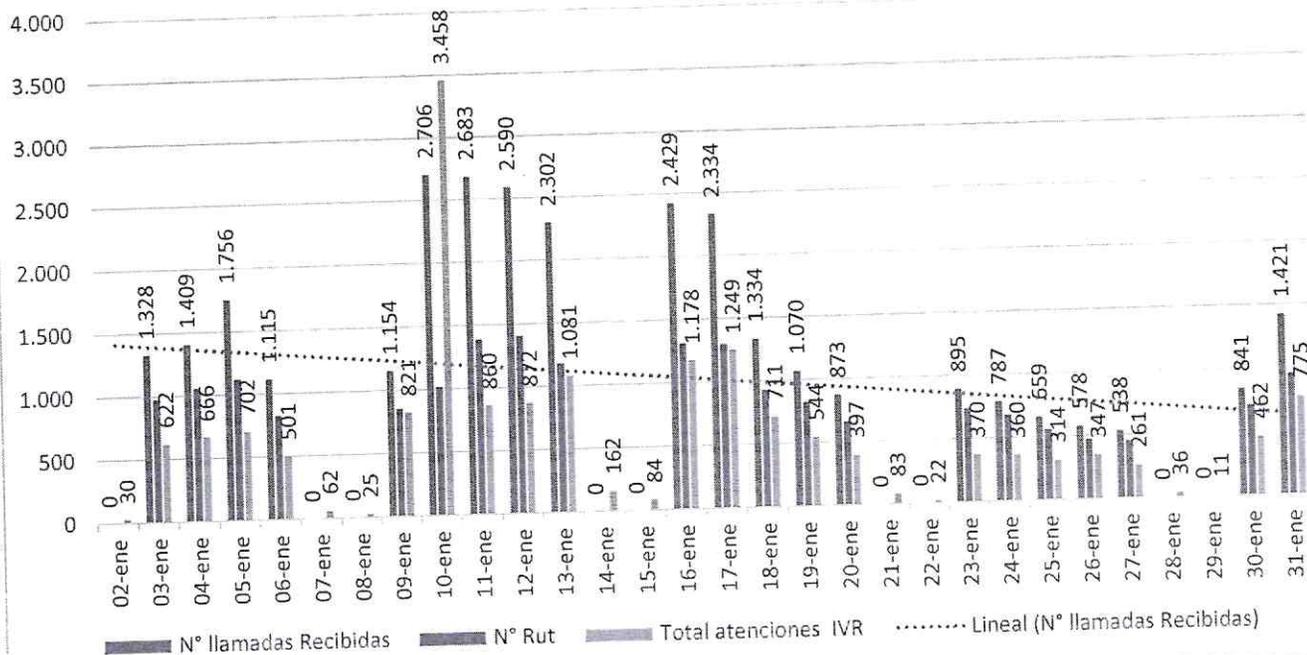
Diciembre 2016



Demanda enero 2017

Fecha	Nº llamadas Recibidas	Nº Rut Distintos	Total atenciones IVR
02-ene	0	0	30
03-ene	1.328	975	622
04-ene	1.409	1.055	666
05-ene	1.756	1.122	702
06-ene	1.115	825	501
07-ene	0	0	62
08-ene	0	0	25
09-ene	1.154	853	821
10-ene	2.706	1.020	3.458
11-ene	2.683	1.387	860
12-ene	2.590	1.402	872
13-ene	2.302	1.180	1.081
14-ene	0	0	162
15-ene	0	0	84
16-ene	2.429	1.314	1.178
17-ene	2.334	1.298	1.249
18-ene	1.334	923	711
19-ene	1.070	826	544
20-ene	873	656	397
21-ene	0	0	83
22-ene	0	0	22
23-ene	895	736	370
24-ene	787	677	360
25-ene	659	555	314
26-ene	578	476	347
27-ene	538	452	261
28-ene	0	0	36
29-ene	0	0	11
30-ene	841	712	462
31-ene	1.421	955	775
Total	30.802	19.399	17.036

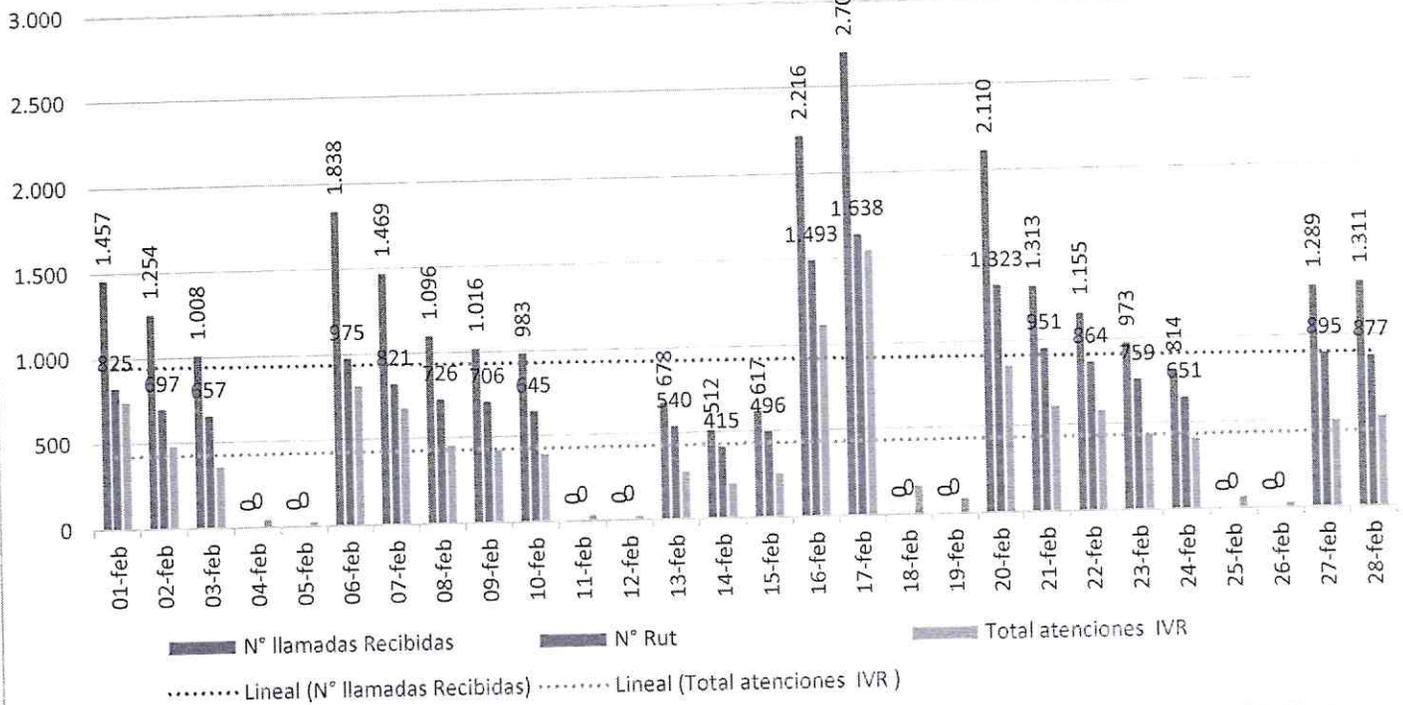
Enero 2017



Demanda febrero 2017

Fecha	N° llamadas Recibidas	N° Rut Distintos	Total atenciones IVR
01-feb	1.457	825	742
02-feb	1.254	697	479
03-feb	1.008	657	357
04-feb	0	0	45
05-feb	0	0	23
06-feb	1.838	975	815
07-feb	1.469	821	679
08-feb	1.096	726	452
09-feb	1.016	706	426
10-feb	983	645	395
11-feb	0	0	35
12-feb	0	0	22
13-feb	678	540	271
14-feb	512	415	196
15-feb	617	496	250
16-feb	2.216	1.493	1.114
17-feb	2.701	1.638	1.546
18-feb	0	0	165
19-feb	0	0	87
20-feb	2.110	1.323	850
21-feb	1.313	951	610
22-feb	1.155	864	584
23-feb	973	759	438
24-feb	814	651	408
25-feb	0	0	63
26-feb	0	0	24
27-feb	1.289	895	498
28-feb	1.311	877	523
Total	25.810	16.954	12.097

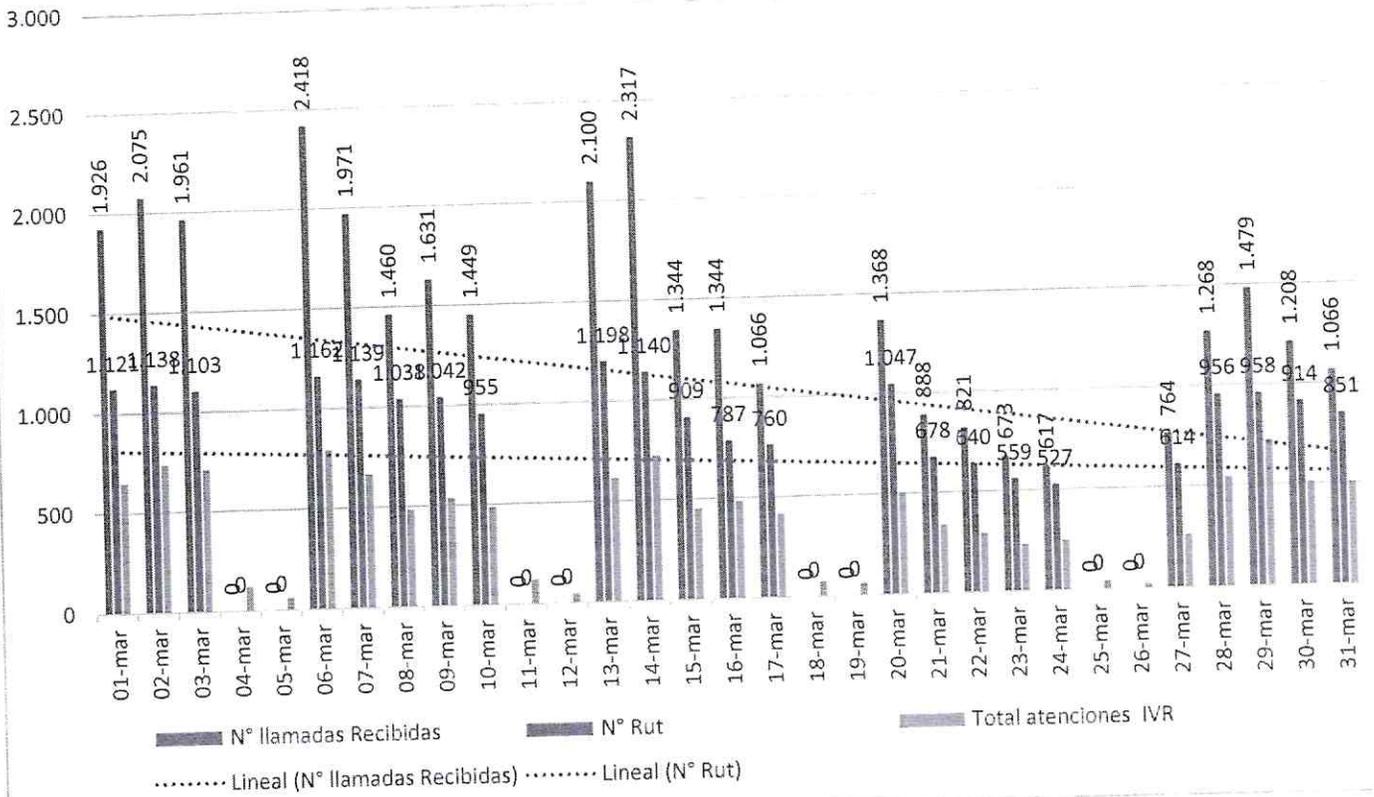
Febrero 2017



Demanda marzo 2017

Fecha	N° llamadas Recibidas	N° Rut Distintos	Total atenciones IVR
01-mar	1.926	1.121	645
02-mar	2.075	1.138	734
03-mar	1.961	1.103	707
04-mar	0	0	120
05-mar	0	0	61
06-mar	2.418	1.162	790
07-mar	1.971	1.139	665
08-mar	1.460	1.038	482
09-mar	1.631	1.042	537
10-mar	1.449	955	487
11-mar	0	0	117
12-mar	0	0	45
13-mar	2.100	1.198	615
14-mar	2.317	1.140	719
15-mar	1.344	909	449
16-mar	1.344	787	481
17-mar	1.066	760	416
18-mar	0	0	73
19-mar	0	0	59
20-mar	1.368	1.047	505
21-mar	888	678	335
22-mar	821	640	292
23-mar	673	559	231
24-mar	617	527	246
25-mar	0	0	43
26-mar	0	0	22
27-mar	764	614	262
28-mar	1.268	956	541
29-mar	1.479	958	724
30-mar	1.208	914	512
31-mar	1.066	851	508
Total	33.214	21.236	12.423

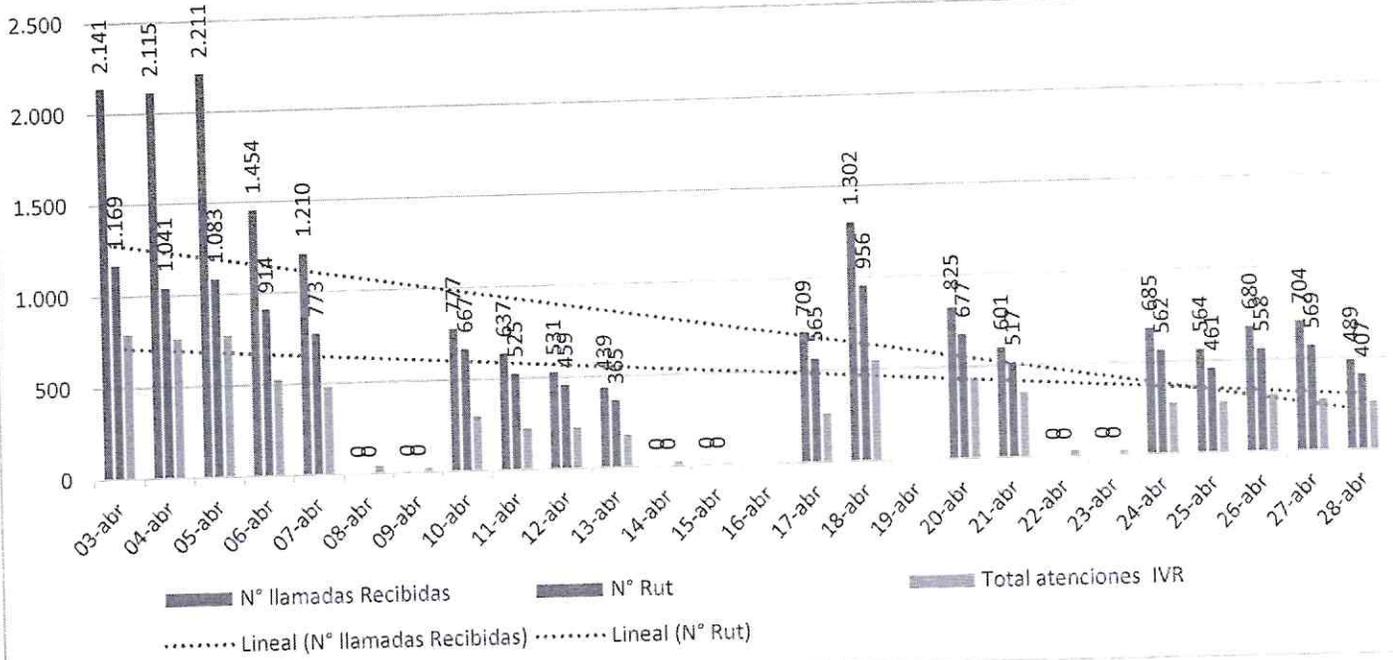
Marzo 2017



Demanda abril 2017

Fecha	N° llamadas Recibidas	N° Rut Distintos	Total atenciones IVR
03-abr	2.141	1.169	791
04-abr	2.115	1.041	763
05-abr	2.211	1.083	776
06-abr	1.454	914	527
07-abr	1.210	773	480
08-abr	0	0	41
09-abr	0	0	22
10-abr	777	667	300
11-abr	637	525	226
12-abr	531	459	224
13-abr	439	365	176
14-abr	0	0	21
15-abr	0	0	9
17-abr	709	565	265
18-abr	1.302	956	552
20-abr	825	677	437
21-abr	601	517	352
22-abr	0	0	33
23-abr	0	0	21
24-abr	685	562	277
25-abr	564	461	275
26-abr	680	558	309
27-abr	704	569	280
28-abr	489	407	263
Total	18.074	12.268	7.420

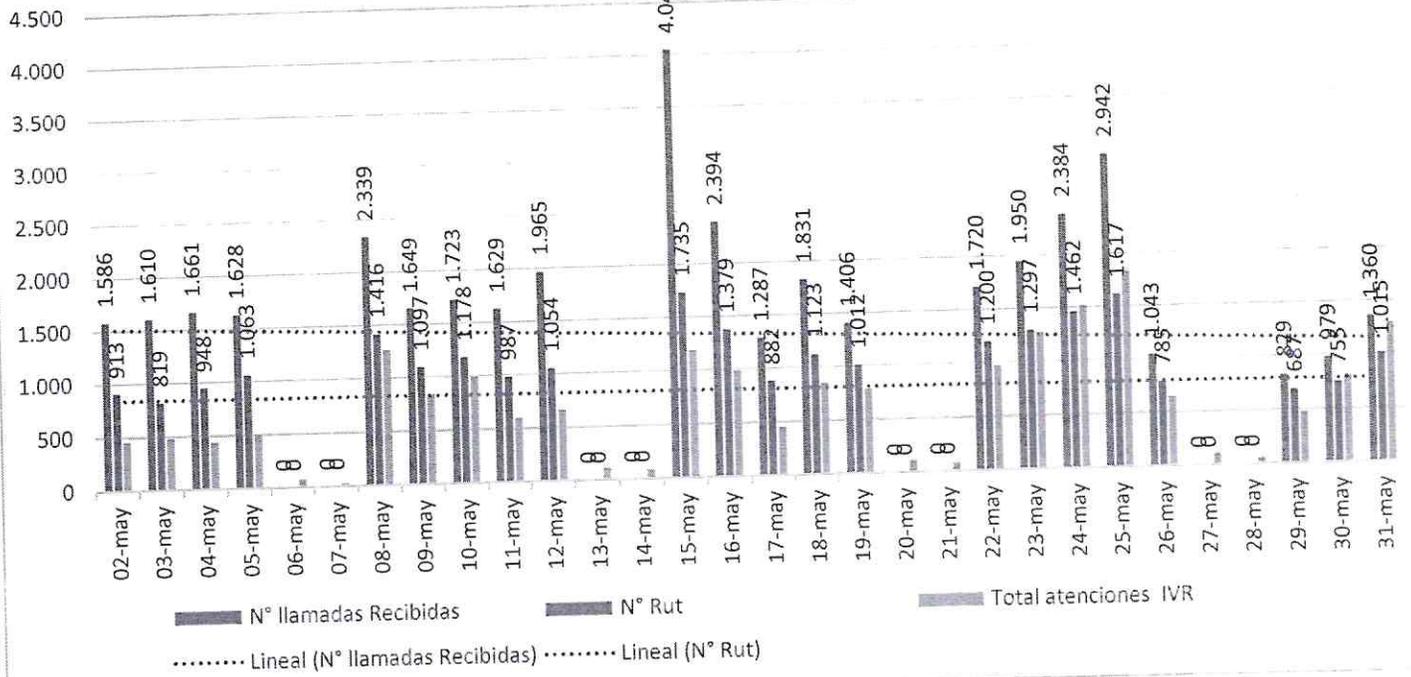
Abril 2017



Demanda mayo 2017

Fecha	N° Llamadas Recibidas	N° Rut Distintos	Total atenciones IVR
02-may	1.586	913	456
03-may	1.610	819	482
04-may	1.661	948	439
05-may	1.628	1.063	498
06-may	0	0	72
07-may	0	0	23
08-may	2.339	1.416	1.261
09-may	1.649	1.097	841
10-may	1.723	1.178	991
11-may	1.629	987	597
12-may	1.965	1.054	665
13-may	0	0	111
14-may	0	0	82
15-may	4.047	1.735	1.197
16-may	2.394	1.379	990
17-may	1.287	882	449
18-may	1.831	1.123	849
19-may	1.406	1.012	784
20-may	0	0	109
21-may	0	0	75
22-may	1.720	1.200	974
23-may	1.950	1.297	1.275
24-may	2.384	1.462	1.525
25-may	2.942	1.617	1.840
26-may	1.043	785	644
27-may	0	0	105
28-may	0	0	54
29-may	829	687	478
30-may	979	755	812
31-may	1.360	1.015	1.297
Total	39.962	24.424	19.975

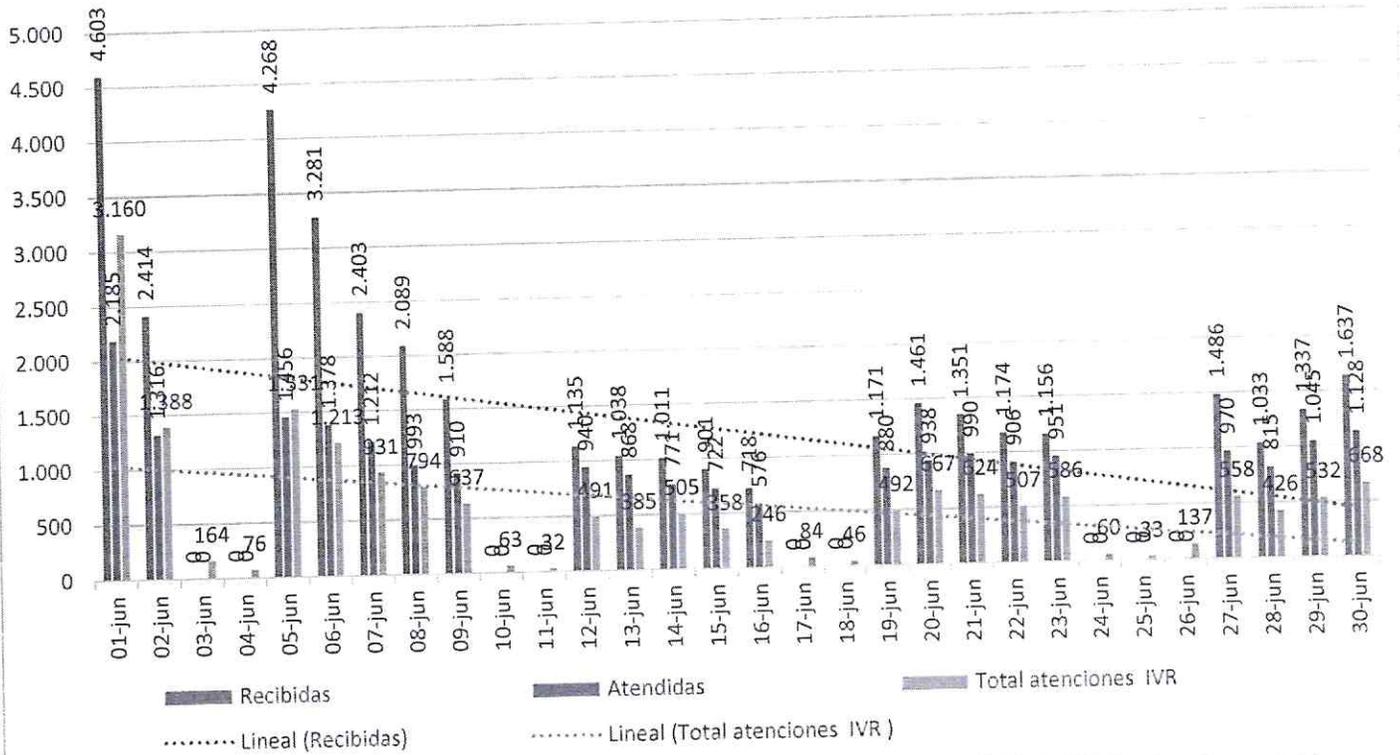
Mayo 2017



Demanda junio 2017

fecha	Recibidas	N° Rut Distintos	Total atenciones IVR
01-jun	4.603	2.185	3.160
02-jun	2.414	1.316	1.388
03-jun	0	0	164
04-jun	0	0	76
05-jun	4.268	1.456	1.531
06-jun	3.281	1.378	1.213
07-jun	2.403	1.212	931
08-jun	2.089	993	794
09-jun	1.588	910	637
10-jun	0	0	63
11-jun	0	0	32
12-jun	1.135	940	491
13-jun	1.038	868	385
14-jun	1.011	771	505
15-jun	901	722	358
16-jun	718	576	246
17-jun	0	0	84
18-jun	0	0	46
19-jun	1.171	880	492
20-jun	1.461	938	667
21-jun	1.351	990	624
22-jun	1.174	906	507
23-jun	1.156	951	586
24-jun	0	0	60
25-jun	0	0	33
26-jun	0	0	137
27-jun	1.486	970	558
28-jun	1.033	815	426
29-jun	1.337	1.045	532
30-jun	1.637	1.128	668
Total	37.255	21.950	17.394

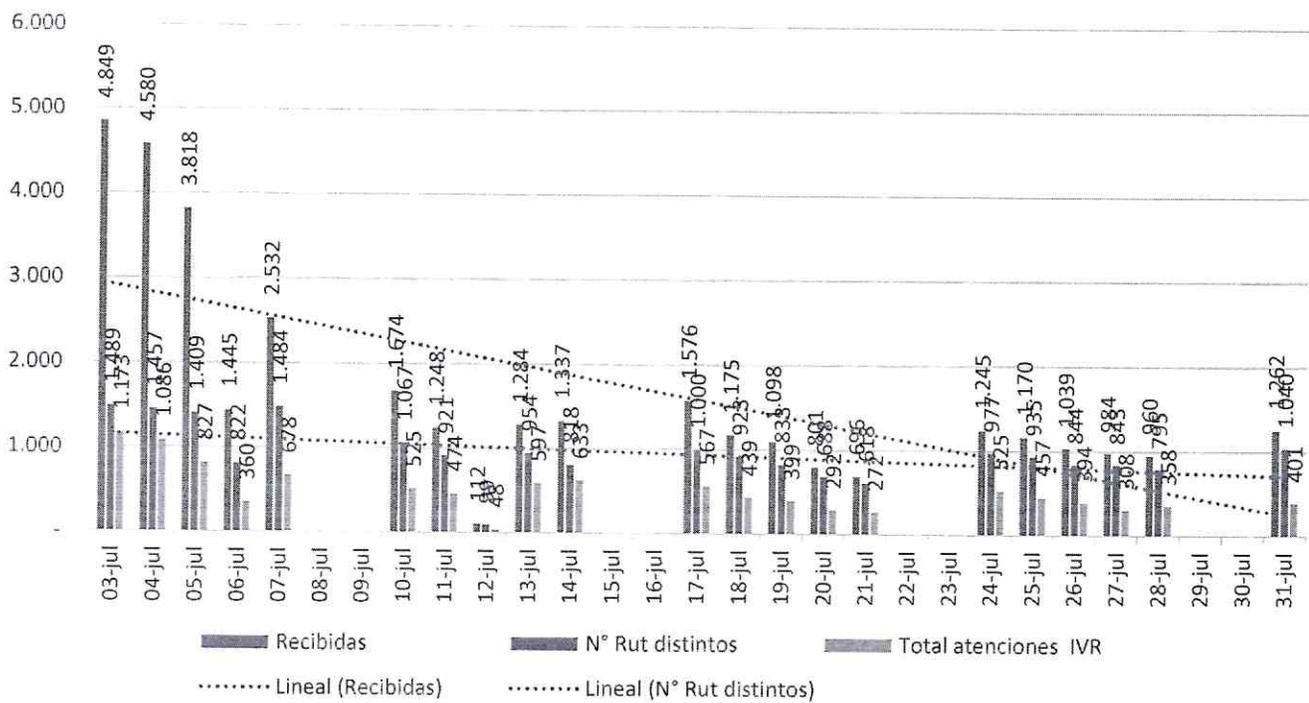
Junio 2017



Demanda julio 2017

fecha	Recibidas	N° Rut distintos	Total atenciones IVR
03-jul	4.849	1.489	1.173
04-jul	4.580	1.457	1.086
05-jul	3.818	1.409	827
06-jul	1.445	822	360
07-jul	2.532	1.484	678
10-jul	1.674	1.067	525
11-jul	1.248	921	474
12-jul	112	99	48
13-jul	1.284	954	597
14-jul	1.337	818	633
17-jul	1.576	1.000	567
18-jul	1.175	923	439
19-jul	1.098	833	399
20-jul	801	688	292
21-jul	696	618	272
24-jul	1.245	977	525
25-jul	1.170	935	457
26-jul	1.039	844	394
27-jul	984	843	308
28-jul	960	795	358
31-jul	1.262	1.040	401
Total	34.885	20.016	11.199

Julio 2017



ANEXO N°5

PRINCIPALES TEXTOS IVR

1.- SCRIPT CALL CENTER POSTULACIÓN 2017 Resultados Publicación 1 (10.01.2017)

COMISIÓN INGRESA

Bienvenida:

¡Hola! Te has comunicado con Comisión Ingresas.

Para conocer el resultado de tu postulación 2017 al Crédito con Garantía Estatal, marca 1

Si eres postulante de ingreso a primer año de una carrera, marca 1

Si postulaste como estudiante que ya cursa una carrera, marca 2

Si estás estudiando con CAE y quieres renovarlo para 2017, marca 2

Para postular a cuotas rebajadas al 10% de tu renta, en enero, marca 3

Si tienes otras consultas, marca 4

MARCA 1 (RESULTADO DE POSTULACIÓN AL CAE 2017)

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.

RESPUESTAS DE RESULTADOS DE POSTULACIÓN (ver anexo)

MARCA 2 (RENOVACIÓN 2017 DEL CRÉDITO)

Para renovar tu Crédito para este 2017, tienes plazo hasta el 31 de marzo para completar y enviar la Solicitud de Monto que encontrarás en el **Portal del Beneficiario** de www.ingresa.cl

Esa solicitud tendrá validez en la medida que te matricules **CON** derecho al Crédito, en los plazos definidos por tu institución de educación superior.

Es fundamental que revises el resultado de la renovación de tu CAE, a fines de mayo, digitando tu RUT en ingresa.cl
Gracias por llamar.

MARCA 3 (POSTULACIÓN A CUOTAS DEL 10% DE LA RENTA)

Si quieres rebajar tus cuotas del Crédito CAE o del Crédito Reprogramado CORFO al 10% de tu renta, completa y envía el formulario electrónico que encontrarás en ingresa.cl, antes del 17 de enero a las 18:00 horas. Puedes solicitar el beneficio:

+ Si estás pagando tu crédito;

+ Si comenzarás a hacerlo hasta abril de 2017;

+ O bien, si ya tienes esta rebaja en tus cuotas y quieres renovarla por otros 6 meses.

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

NOCHE Y FIN DE SEMANA

¡Hola! Te has comunicado con Comisión Ingesa.

Para conocer el resultado de tu postulación 2017 al Crédito con Garantía Estatal, marca 1

Si eres postulante de ingreso a primer año de una carrera, marca 1

Si postulaste como estudiante que ya cursa una carrera, marca 2

Si estás estudiando con CAE y quieres renovarlo para 2017, marca 2

Para postular a cuotas rebajadas al 10% de tu renta, en enero, 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 o contáctanos a través de ese mismo portal web.
Gracias por llamar.

ANEXO

Respuestas de resultados de postulación (PUBLICACIÓN 1)

(Mensajes de publicación de acuerdo a la base de datos de preseleccionados)

Código 1 - Preseleccionados de Primer año (corte 1)

Estás preseleccionado para utilizar el Crédito con Garantía Estatal como estudiante de 1er. Año. Para activar el beneficio, matrícúlate **del 12 al 21 de enero**, en una institución de educación superior acreditada, que participe de este sistema de financiamiento. Es importante que revises tu mensaje de postulante, digitando tu RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 1(X) - Preseleccionados de Primer año (corte 1) con marca gratuidad preasignada

Estás preseleccionado para utilizar el Crédito con Garantía Estatal como estudiante de 1er. Año. Sin embargo, esta preasignación quedará sin efecto si el Ministerio de Educación te otorga el derecho a la gratuidad. Para activar el crédito CAE, matricúlate **del 12 al 21 de enero** en una institución de educación superior acreditada, que participe de este sistema de financiamiento. Es importante que revises tu mensaje de postulante, digitando tu RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 1(XX) - Preseleccionados de Primer año (corte 1) con marca gratuidad preasignación pendiente

Estás preseleccionado para utilizar el Crédito con Garantía Estatal como estudiante de 1er. Año, si bien el Ministerio de Educación podría otorgarte otros beneficios, una vez resuelta tu evaluación socioeconómica. Para activar el crédito CAE, matricúlate **del 12 al 21 de enero** en una institución de educación superior acreditada, que participe de este sistema de financiamiento. Es importante que revises tu mensaje de postulante, digitando tu RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 2 - Preseleccionados de Primer año con restricción CFT/IP (corte 1)

Estás preseleccionado para utilizar el Crédito con Garantía Estatal como estudiante de 1er. año en un Instituto Profesional o Centro de Formación Técnica. No puedes utilizarlo en universidad. Para activar el beneficio, matricúlate **del 12 al 21 de enero** en una institución técnica, acreditada y que participe de este sistema de financiamiento. Es importante que revises tu mensaje de postulante, digitando tu RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 2(X) - Preseleccionados de Primer año con restricción CFT/IP (corte 1) con marca gratuidad preasignada

Estás preseleccionado para utilizar el Crédito con Garantía Estatal como estudiante de 1er. año en un Instituto Profesional o Centro de Formación Técnica. No puedes utilizarlo en universidad. Ten presente que esta preasignación quedará sin efecto si el Ministerio de Educación te otorga el derecho a la gratuidad. Para activar el Crédito CAE, matricúlate **del 12 al 21 de enero** en una institución técnica, acreditada y que participe de este sistema de financiamiento. Es importante que revises tu mensaje de postulante, digitando tu RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 2(X) - Preseleccionados de Primer año con restricción CFT/IP (corte 1) con marca gratuidad preasignación pendiente

Estás preseleccionado para utilizar el Crédito con Garantía Estatal como estudiante de 1er. año en un Instituto Profesional o Centro de Formación Técnica, si bien el Ministerio de Educación podría otorgarte otros beneficios, una vez resuelta tu evaluación socioeconómica. Para activar el Crédito CAE, matricúlate **del 12 al 21 de enero** en una institución técnica, acreditada, que participe de este sistema de financiamiento. Es importante que revises tu mensaje de postulante, digitando tu RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 3 - Preseleccionados de Primer año con restricción CFT/IP con notas FUAS (corte 1)

Estás preseleccionado para utilizar el Crédito con Garantía Estatal como estudiante de 1er. año en un Instituto Profesional o Centro de Formación Técnica. No puedes utilizarlo en universidad. Para activar el beneficio, matricúlate **del 12 al 21 de enero** en una institución técnica, acreditada, que participe de este sistema de financiamiento, presentando tu concentración de notas de enseñanza media que certifique que tienes un promedio igual o superior a 5,27. Es importante que revises tu mensaje de postulante, digitando tu RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 3 (X) - Preseleccionados de Primer año con restricción CFT/IP con notas FUAS (corte 1) con marca gratuidad preasignada

Estás preseleccionado para utilizar el Crédito con Garantía Estatal como estudiante de 1er. año en un Instituto Profesional o Centro de Formación Técnica. No puedes utilizarlo en universidad. Ten presente que esta preasignación quedará sin efecto si el Ministerio de Educación te otorga el derecho a la gratuidad. Para activar el Crédito CAE, matricúlate **del 12 al 21 de enero** en una institución técnica, que participe de este sistema de financiamiento, presentando tu concentración de notas de enseñanza media que certifique que tienes un promedio igual o superior a 5,27. Es importante que revises tu mensaje de postulante, digitando tu RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 3 - Preseleccionados de Primer año con restricción CFT/IP con notas FUAS (corte 1) con marca gratuidad preasignación pendiente

Estás preseleccionado para utilizar el Crédito con Garantía Estatal como estudiante de 1er. año en un Instituto Profesional o Centro de Formación Técnica, si bien el Ministerio de Educación podría otorgarte otros beneficios, una vez resuelta tu evaluación socioeconómica. Para activar el Crédito CAE, matricúlate **del 12 al 21 de enero** en una institución técnica, acreditada y que participe de este sistema de financiamiento, presentando tu concentración de notas de enseñanza media que certifique que tienes un promedio igual o superior a 5,27. Es importante que revises tu mensaje de postulante, digitando tu RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 4 - Preseleccionados de Curso Superior (corte 1)

Estás preseleccionado para utilizar el Crédito con Garantía Estatal como estudiante que ya cursa una carrera. Para activar el beneficio, matricúlate en la institución que te dio el respaldo académico para esta postulación, en los plazos que te indique la propia casa de estudios. Es importante que revises tu mensaje de postulante, digitando tu RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 4 (X)- Preseleccionados de Curso Superior (corte 1) con marca gratuidad preasignada

Estás preseleccionado para utilizar el Crédito con Garantía Estatal como estudiante que ya cursa una carrera. Sin embargo, esta preasignación quedará sin efecto si el Ministerio de Educación te otorga el derecho a la gratuidad. Para activar el Crédito CAE, matricúlate en la institución que te dio el respaldo académico para esta postulación, en los plazos que te indique la propia casa de estudios. Es importante que revises tu mensaje de postulante, digitando tu RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 4 (XX) - Preseleccionados de Curso Superior (corte 1) con marca gratuidad preasignación pendiente

Estás preseleccionado para utilizar el Crédito con Garantía Estatal como estudiante que ya cursa una carrera, si bien el Ministerio de Educación podría otorgarte otros beneficios, una vez resuelta tu evaluación socioeconómica. Para activar el Crédito CAE, matricúlate en la institución que te dio el respaldo académico para esta postulación, en los plazos que te indique la propia casa de estudios. Es importante que revises tu mensaje de postulante, digitando tu RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 18 - Eliminado por presupuesto

No has sido preseleccionado para el Crédito con Garantía Estatal, porque los cupos disponibles fueron asignados a postulantes con mayor dificultad económica. Tendrás derecho a apelar, **del 16 de febrero al 3 de marzo**, completando y enviando el formulario que encontrarás, en ese plazo, en tu mensaje de postulante, en ingresa.cl. Para eso, revisa la actualización periódica de ese mensaje. Gracias por llamar.

Código 19 - Eliminado por no elegible académicamente para 1er año

No has sido preseleccionado para el Crédito con Garantía Estatal, porque no cumples con los requisitos académicos exigidos por ley para acceder a esta ayuda estudiantil. Revisa cuidadosamente tu mensaje de postulante, digitando el RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 20 - Eliminado por IES no acreditada

No has sido preseleccionado para el Crédito con Garantía Estatal, porque estás matriculado en una institución de Educación Superior que a la fecha no está acreditada. Revisa cuidadosamente tu mensaje de postulante, digitando el RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 107 - Eliminado por Carrera Medicina no acreditada

No has sido seleccionado para el Crédito con Garantía Estatal, porque estás matriculado en una carrera de Medicina no acreditada. Lee cuidadosamente tu mensaje de postulante, digitando el RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 22 - Eliminado por no respaldo para curso superior

No has sido preseleccionado para el Crédito con Garantía Estatal, porque no tienes el requisito legal de contar con el respaldo académico de tu institución de Educación Superior. Lee cuidadosamente tu mensaje de postulante, digitando el RUT en ingresa.cl y revisa su actualización, el 16 de febrero próximo. Si para entonces tampoco has sido beneficiado, tendrás derecho a apelar hasta el 3 de marzo,

completando y enviando el formulario que encontrarás, en ese plazo, en el mismo mensaje de postulante. Gracias por llamar.

Código 101 - Eliminado por presupuesto y no respaldo

No has sido preseleccionado para el Crédito con Garantía Estatal, porque los cupos disponibles fueron asignados a postulantes con mayor dificultad económica y además porque no tienes el requisito legal de contar con el respaldo académico de tu institución de Educación Superior para esta postulación.

Digita el RUT en ingresa.cl y lee cuidadosamente tu mensaje de postulante. Si consideras que reúnes las condiciones para obtener este Crédito, tendrás derecho a apelar del 16 de febrero al 3 de marzo, completando y enviando el formulario que encontrarás, en ese plazo, en el mensaje de postulante. Gracias por llamar.

Código 102 - Alumno Renovante Vigente

Tú ya tienes el Crédito con Garantía Estatal, por lo tanto no requieres postular. Revisa cuidadosamente tu mensaje, digitando tu RUT en ingresa.cl e infórmate del procedimiento para renovar tu Crédito CAE para el año 2017, especialmente si quieres hacer continuidad de estudios o trasladarte a otra carrera o institución. Recuerda que será fundamental que revises, a fines de mayo, tu situación de beneficiario, digitando el RUT en el portal ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 104 - Alumno Egresado de nivel universitario Ley 20027

No has sido preseleccionado para el Crédito con Garantía Estatal, porque egresaste de una carrera universitaria con licenciatura que fue financiada con el Fondo Solidario y/o con este mismo Crédito. Revisa cuidadosamente tu mensaje de postulante, digitando el RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 105 - Alumno Egresado o Desertor Ley 20027 con morosidad

No has sido preseleccionado para el Crédito con Garantía Estatal, porque tienes cuotas morosas de este mismo Crédito que utilizaste en años anteriores. Para optar a un nuevo crédito, debes regularizar tu situación ante las instituciones acreedoras de tu deuda y seguir atento a la actualización periódica de tu mensaje de postulante, digitando el RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 106 - Alumno Desertor Ley 20027 más de una vez

No has sido preseleccionado para el Crédito con Garantía Estatal, porque, siendo beneficiario de años anteriores, abandonaste tus estudios más de una vez. Revisa cuidadosamente tu mensaje de postulante, digitando el RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 108 - Eliminado por seleccionar IES no acreditada en FUAS

No has sido preseleccionado para el Crédito con Garantía Estatal, porque la institución de educación superior que seleccionaste en el formulario de postulación, no se encuentra acreditada. Revisa cuidadosamente tu mensaje de postulante, digitando el RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código S/N – No Postulante

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

Código S/N – Situaciones Especiales

(Situaciones: Postulante con Discapacidad (Persona Ciega); Postulante que ha cursado a lo menos los dos últimos años de educación escolar en el extranjero; o Postulante Extranjero)

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

2.- RESULTADOS POSTULACIÓN A CUOTAS DEL 10% DE LA RENTA
SCRIPT CALL CENTER
SCRIPT CALL CENTER (CAE Y CORFO)
1era Publicación (POST. AGOSTO 2017)
14.08.2017

Bienvenida:

¡Hola! Te has comunicado con Comisión Ingresa.

Si este año firmaste tu Crédito CAE, marca 1

Si eres beneficiario CAE de años anteriores, marca 2

Si en agosto solicitaste rebajar las cuotas del Crédito al 10% de tu renta, marca 3.

Para otras consultas, marca 4.

MARCA 1 (NUEVOS BENEFICIARIOS DEL CRÉDITO CON GARANTÍA ESTATAL)

Si este 2017 firmaste el contrato del CAE, es muy importante que tengas presente que si vas a necesitar el Crédito para los siguientes años de tu carrera, deberás pedirlo tú mismo, completando el **Formulario de Solicitud de Monto**, que está en el **Portal del Beneficiario** de www.ingresa.cl Por eso, revisa periódicamente ese sitio Web oficial del Crédito CAE, en el que informaremos oportunamente el plazo en que deberás renovar el financiamiento para el año 2018.

MARCA 2(RENOVACIÓN 2017 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 3 (RESULTADOS POSTULACIÓN A CUOTAS DEL 10% DE LA RENTA DE AGOSTO 2017)

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.

VER ANEXO Resultados de postulación AGOSTO 2017 al Pago Contingente a la Renta

MARCA 4 (APOYO DE ASISTENTES)

Para ser atendido por una asistente, primero ingresas 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

NOCHE Y FIN DE SEMANA

¡Hola! Te has comunicado con Comisión Ingresa.

Si este año firmaste tu Crédito CAE, marca 1

Si eres beneficiario CAE de años anteriores, marca 2

Si en agosto solicitaste rebajar las cuotas del Crédito 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 o contáctanos a través de ese mismo portal web. Gracias por llamar.

ANEXO

Resultados de Postulación a Cuotas del 10% de la Renta (PROCESO AGOSTO 2017. PUBLICACIÓN 1)

Código 02: POSTULANTE ACEPTADO

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. Tendrás derecho a pagar ese valor, calculado por Comisión Ingresa, **desde septiembre 2017 y hasta febrero 2018**, en la medida que tu cuota del Crédito CAE sea mayor que dicho monto. Si no estás de acuerdo con el cálculo, podrás apelar, del 14 al 18 de agosto, en la misma plataforma web. Gracias por llamar.

Código 03: POSTULANTE RECHAZADO POR PROBLEMAS CON DOCUMENTOS DE RESPALDO

La documentación que adjuntaste al solicitar el pago de cuotas rebajadas al 10% de tu renta, presentó errores. Digita tu RUT y clave de acceso en la plataforma de postulación al beneficio, en www.ingresa.cl y revisa qué problemas tuvieron los documentos. Para corregirlos, deberás presentar una apelación electrónica, del 14 al 18 de agosto, en la misma plataforma web. Gracias por llamar.

Código 04 Texto 4: POSTULANTE APROBADO CON 10% DE RENTA SUPERIOR AL VALOR CUOTA

El 10% de tu renta bruta promedio del último año es mayor que el valor de tu cuota actual del Crédito CAE. Por eso, en tu caso, te corresponde y te favorece seguir pagando al día tu cuota actual. Para más detalles, digita tu RUT y contraseña en la misma plataforma en la que solicitaste la Rebaja de tus Cuotas. Si no estás de acuerdo con el cálculo realizado por Comisión Ingresa, podrás apelar, del 14 al 18 de agosto, en la misma plataforma web. Gracias por llamar.

Código 05 Texto 3: POSTULANTE 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 www.ingresa.cl, digitando tu RUT y clave de acceso. Gracias por llamar.

Código 05 Texto 4: POSTULANTE 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 estar sin trabajo. Para más antecedentes, ingresa nuevamente a la plataforma de postulación, en www.ingresa.cl, digitando tu RUT y clave de acceso. Gracias por llamar.

Código 11 POSTULANTE CAE RECHAZADO POR GARANTÍA PAGADA (TR5)

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

Código 12 POSTULANTE CAE RECHAZADO POR RENOVANTE VIGENTE (TR6)

Tu llamada será transferida a una de nuestras asistentes.

Código 102 CORFO: CUOTA CONTINGENTE CALCULADA

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 www.reprogramadoscorfo.cl Tendrás derecho a pagar ese valor calculado por Comisión Ingresas, **desde septiembre 2017 y hasta febrero 2018**, en la medida que tu cuota o la suma de tus cuotas reprogramadas CORFO vigentes al postular y con vencimiento en el mismo mes, sea mayor que el monto que calculó Ingresas. Si no estás de acuerdo con el cálculo, podrás apelar, del 14 al 18 de agosto, en la misma plataforma web. Gracias por llamar.

Código 103 CORFO: POSTULACIÓN RECHAZADA POR PROBLEMAS CON DOCUMENTOS DE RESPALDO

La documentación que adjuntaste al solicitar el pago de cuotas rebajadas al 10% de tu renta, tuvo errores. Digita tu RUT y contraseña en la plataforma de postulación al beneficio, a la que puedes acceder desde el portal www.reprogramadoscorfo.cl, y revisa qué problemas tuvieron los documentos. Para corregirlos, deberás presentar una apelación electrónica, del 14 al 18 de agosto, en la misma plataforma web. Gracias por llamar.

Código 105 Texto 3 CORFO: POSTULANTE 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 través de www.reprogramadoscorfo.cl Gracias por llamar.

Código 105 Texto 4 CORFO: POSTULANTE 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 estar sin trabajo. Para más antecedentes, ingresa nuevamente a la plataforma de postulación al beneficio, a través de www.reprogramadoscorfo.cl Gracias por llamar.

**3.- SCRIPT CALL CENTER
MENSAJES RENOVACIÓN 2017
PUBLICACIÓN 01.06.2017**

Bienvenida:

¡Hola! Te has comunicado con Comisión Ingresa.

Para conocer el resultado de la renovación 2017 de tu Crédito, marca 1

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

- *Si eres postulante de ingreso a primer año de una carrera, marca 1*
- *Si postulaste como estudiante que ya cursa una carrera, marca 2*

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

Para otras consultas, marca 4.

MARCA 1 (RENOVACIÓN 2017 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 (ver anexo)

MARCA 2 (RESULTADOS PUB 3 ASIGNACIÓN CAE 2017 (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 3 (RESULTADOS POSTULACIÓN CONTINGENCIA MAYO 2017)

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 al Pago Contingente a la Renta Mayo 2017

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

NOCHE Y FIN DE SEMANA

¡Hola! Te has comunicado con Comisión Ingresa.

Para conocer el resultado de la renovación 2017 de tu Crédito, marca 1

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

- *Si eres postulante de ingreso a primer año de una carrera, marca 1*
- *Si postulaste como estudiante que ya cursa una carrera, marca 2*

Si en mayo 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 o contáctanos a través de ese mismo portal web. Gracias por llamar.

ANEXO

Respuestas resultados de la Renovación 2017

Código XXX – Renovación rechazada por Liquidación del Crédito

No será posible renovarte el Crédito con Garantía Estatal, puesto que al haber sido aprobada la Liquidación de tus créditos que solicitaste, se extinguió también el Crédito CAE que tenías vigente hasta esa fecha. Gracias por llamar.

Código XXX – Renovación suspendida por Liquidación pendiente de resolución

La renovación de tu Crédito con Garantía Estatal fue suspendida a la espera de que se resuelva la Liquidación de tus créditos que solicitaste. De ser aprobada, no será posible otorgarte nuevos desembolsos del CAE. Gracias por llamar.

Código XXX – Renovantes Universidades Arcis e Iberoamericana

La renovación de tu Crédito con Garantía Estatal para Estudios Superiores está pendiente a la espera de que concluya la verificación que deberá hacer Comisión Ingresa respecto de la matrícula y/o efectiva

prestación de los servicios educativos de tu universidad durante este año. Concluida esa tarea, te comunicaremos el resultado de la renovación 2017, a través de tu mensaje en www.ingresa.cl

Código XXX – Renovantes sin financiamiento por no solicitar monto

¡Atención!! Como NO has enviado el Formulario de Solicitud de Monto de tu Crédito CAE, NO es posible renovarte el financiamiento. El último plazo para cumplir con ese trámite a través del Portal del Beneficiario de www.ingresa.cl, será del 5 de junio al 15 de agosto. Es importante que leas cuidadosamente tu mensaje, digitando tu RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

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 recibirá esa casa de estudios para financiar tus estudios, digitando tu RUT en 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 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 Gracias por llamar.

Código 33 – Egresado

Tu institución informó a Comisión Ingresas 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. Revísala, digitando tu RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 44 –Potencial Desertor

No has sido informado con matrícula a Comisión Ingresas, 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 Gracias por llamar.

Código 45 – Desertor

Por segundo año consecutivo, no fuiste informado con matrícula a Comisión Ingresas, por lo que se ha declarado tu deserción académica. El efecto es que has perdido definitivamente el Crédito y a partir de noviembre de 2017, 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 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 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 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 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 que no está acreditada. Es importante que leas cuidadosamente tu mensaje de beneficiario CAE, digitando tu RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

Código 99 – Matrícula suspendida con autorización de la Comisión

Comisión Ingresas autorizó la suspensión de tu Crédito con Garantía Estatal, este 2017, 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 Gracias por llamar.

Código 118 – Suspendido temporalmente por morosidad

Tu Crédito no ha sido renovado, 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 Gracias por llamar.

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

Tu Crédito ha sido suspendido para el presente año, pues tu permanencia definitiva en Chile no se encuentra vigente. Es importante que leas cuidadosamente tu mensaje de beneficiario CAE, digitando tu RUT en ingresa.cl, para informarte cómo podrías resolver lo señalado. Gracias por llamar.

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

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

Código 121 – Renovante con duplicidad de matrícula no resuelta

Este año, dos instituciones de educación superior informaron tu matrícula con derecho al Crédito, por lo tanto no será posible que renueves el beneficio, este 2017, en tanto no aclares en qué institución te encuentras efectivamente matriculado. Para eso contacta al Área de Ayudas Estudiantiles de tu casa de estudios. Es importante que leas cuidadosamente tu mensaje de beneficiario CAE, digitando tu RUT en ingresa.cl Gracias por llamar.

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 Tendrás derecho a pagar ese valor, calculado por Comisión Ingresas, **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. Ingresas nuevamente al formulario de postulación, en 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 Gracias por llamar.

Código 25_1

Para conocer el 10% de tu renta bruta promedio del último año, que fue recalculado por Comisión Ingresas, digita tu RUT y contraseña en la misma plataforma en la que postulaste a la Rebaja de tus Cuotas, en 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, 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 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, con tu RUT y clave de acceso. Si requieres apoyo, escribe al Sistema de Atención de Consultas de 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, 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, 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. Tendrás derecho a pagar ese valor calculado por Comisión Ingresas, **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, 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 Gracias por llamar.

Código 125_1

Para conocer el 10% de tu renta bruta promedio del último año que fue recalculado por Comisión Ingresas, 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. 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, 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 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

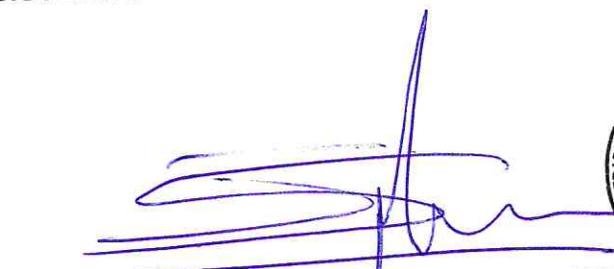
Tu solicitud fue rechazada, puesto que aún no te corresponde renovar el beneficio del **Pago del Crédito Reprogramado CORFO con Cuotas Rebajadas al 10% de tu Renta**. Para más antecedentes, ingresa nuevamente a la plataforma de postulación al beneficio, a la que puedes acceder a través de www.reprogramadoscorfo.cl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

3. **DESÍGNASE** como encargado del proceso al **Jefe del Departamento de Administración y Finanzas Internas** 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
4. **DESÍGNASE** integrantes del Comité de Evaluación al **Jefe del Departamento de Atención de Público**, don Jorge del Río Anabalón; a la **Jefa del Departamento de Comunicaciones y Participación Ciudadana**, doña María Antonieta Viteri Prado; y al **Supervisor de Cobranza**, don Javier Valdebenito Espinaza, todos de la Secretaría Administrativa de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, o a 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.
5. **DESIGNASE** Contraparte Técnica al **Jefe del Departamento de Atención de Público**, don Jorge del Río Anabalón; al **Supervisor Call Center**, don Juan Pablo Barahona; y al **Supervisor de Cobranza**, don Javier Valdebenito Espinaza, 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



SEBASTIAN SPOLMANN PASTEN
DIRECTOR EJECUTIVO (S)
COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL
SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES


JDRA / JUG / jom / ddt
DISTRIBUCIÓN:

1. Portal Mercado Público
2. Departamento de Administración y Finanzas Internas
3. Departamento Jurídico
4. Departamento de Atención de Público
5. Archivo

