

**ADJUDICA LICITACIÓN PÚBLICA ID N° 4931-10-LQ17  
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL  
CENTER DE LA COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL  
SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS  
SUPERIORES.**

---

**SANTIAGO, 02 DE NOVIEMBRE DE 2017**

**RESOLUCIÓN (EXENTA) N° 167 / 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 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; la Resolución Exenta N° 140, de fecha 12 de septiembre de 2017, que aprueba Bases Administrativas y Técnicas de la Licitación Pública ID N° 4931-10-LQ17; el Acta de Evaluación de fecha 17 de octubre de 2017; la Resolución Exenta N° 162, de fecha 17 de octubre de 2017; Reclamo empresa Policomp N° INC-3139298-P4YA, de fecha 18 de octubre de 2017; Memorándum del Jefe del Departamento de Administración y Finanzas Internas, de fecha 19 de octubre de 2017; la Resolución Exenta N° 164, de fecha 20 de octubre de 2017; el Acta de Revisión de Evaluación de fecha 31 de octubre de 2017; y las necesidades del servicio.

**CONSIDERANDO:** Que, se solicitaron ofertas a través del Sistema de Información del Portal de Mercado Público de la Licitación Pública ID N° 4931-10-LQ17 para la contratación del servicio de Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores;

Que, a través de Resolución Exenta N° 162, de fecha 17 de octubre de 2017, la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, adjudicó la Licitación Pública ID N° 4931-10-LQ17 para la contratación del servicio de Call Center a la empresa Chile BPO Solutions S.A.

Que, mediante Memorándum de fecha 19 de octubre de 2017, el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas Internas de la Comisión, dio cuenta de carta Reclamo N° INC-3139298-P4YA, enviada al Comité Evaluador de la Licitación Pública para la Contratación

del Servicio de Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores por el señor Jaime Pollock V., Gerente General de Policomp S.A., con fecha 18 de octubre 2017, en la que solicita "la corrección de errores contenidos su acta de evaluación de fecha 17 de octubre de 2017, en el marco del proceso licitatorio ID 4931-10-LQ17, en relación a los puntajes otorgados por dicha comisión al oferente Policomp S.A.",

Que, producto de la revisión del reclamo, mediante Resolución Exenta N° 164, de fecha 20 de octubre de 2017, la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores dejó sin efecto la Resolución N° 162, que adjudicó el servicio de Call Center a la empresa Chile BPO Solutions S.A.

Que, con fecha 31 de octubre de 2017, el Comité de Evaluación procedió a reevaluar las ofertas técnicas y económicas de los Oferentes Sicc Call Center Ltda (APORTA), Chile BPO Solutions S.A, Entel Call Center S.A, Policomp S.A y Holdtech S.A, de acuerdo al procedimiento, factores y ponderaciones indicadas en las Bases Administrativas, cuyo resultado se resume en la siguiente evaluación:

| Resumen Evaluación<br>Licitación 4931-10-<br>LQ17 | Oferente  | Porcentajes Evaluación LP |         |           |               |
|---|-----------|---------------------------|---------|-----------|---------------|
|   |           | Formal                    | Técnica | Económica | Total Puntaje |
|   | APORTA    | 10,00                     | 46,50   | 25,41     | 81,91         |
|   | CHILE BPO | 10,00                     | 45,13   | 39,00     | 94,13         |
|   | ENTEL     | 10,00                     | 45,68   | 35,63     | 91,31         |
|   | HOLDTECH  | 10,00                     | 34,94   | 39,39     | 84,32         |
|   | POLICOMP  | 7,50                      | 48,38   | 40,00     | 95,88         |

Que, el detalle de los fundamentos de la recalificación del Oferente Policomp S.A consta en el Acta de Evaluación de fecha 31 de octubre de 2017, denominado "Anexo 1", que entiende formar parte de la presente resolución.

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

#### RESUELVO:

- ADJUDÍCASE** la Licitación Pública ID N° 4931-10-LQ17 del Servicio de Call Center de la Comisión Administradora del Sistema de Créditos para Estudios Superiores, a la empresa Policomp S.A., Rut: [REDACTED] de conformidad con la reevaluación técnica y recalificación de las condiciones técnicas y económicas contenidas en la propuesta del Adjudicatario y por un monto total aproximado de **UF 6.996 (seis mil novecientos noventa y seis Unidades de Fomento)**, correspondiente al servicio de Call Center, de **UF 1.69 (una coma sesenta y nueve Unidades de Fomento)** por cada operador adicional solicitado día hábil, de **UF 2.54 (dos coma cincuenta y**

cuatro Unidades de Fomento) cada operador solicitado en día inhábil, y de **UF 3.00 (tres Unidades de Fomento)** por una actualización adicional a IVR, todos los valores con impuestos incluidos.

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

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

TOMÁS BAYÓN ZÚÑIGA  
DIRECTOR EJECUTIVO

COMISIÓN ADMINISTRADORA DEL  
SISTEMA DE CRÉDITOS PARA ESTUDIOS SUPERIORES



JDR / AVP / JVE / JUG / SSP / ddt / byr

DISTRIBUCIÓN:

1. Portal Mercado Público.
2. Comuníquese y publíquese en el portal de Gobierno Transparente de Comisión Ingresos
3. Departamento de Administración y Finanzas Internas
4. Archivo

