



**ACTA DE EVALUACIÓN DE OFERTAS**  
**LICITACIÓN CALL CENTER FONASA 2024**

Proceso de Licitación ID: 591- 6 –LR24: "Servicio de Call Center para el Fondo Nacional de Salud".

En Santiago, entre los días 19 de Junio y 03 de julio del año 2024, la Comisión Evaluadora nombrada en Resolución Exenta 2B N°7417 del 17/05/2024 del Fondo Nacional de Salud, ha procedido a evaluar y calificar las ofertas de acuerdo con criterios establecidos en bases y antecedentes aportados por los oferentes en el portal de compras del Estado.

El proceso de evaluación de las propuestas presentadas a esta licitación se realizó de acuerdo con lo indicado en las Bases de Licitación:

**I.- Apertura de las Ofertas**

De acuerdo a Calendario del Proceso de Licitación, se procede a la apertura de las ofertas de licitación el día 18 de Junio del 2024, teniendo a la vista el Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), pudiendo verificarse las ofertas con sus anexos administrativos, técnico, económico y garantía solicitada, de los siguientes oferentes:

- ATENTO CHILE S.A., Rut: 96.895.220-K
- CALLSOUTH BPO., Rut: 76.522.842-5
- ENTEL CONNECT CENTER, Rut: 96.563.570-K
- HOLDTECH, Rut: 76.650.100-1
- POLICOM S.A., Rut: 96.692.300-8
- COMPUTER GENERATED SOLUTIONS CHILE S.A., Rut: 96.924.170-6
- UP COM DTS, Rut: 76.019.459 – k
- TELEPERFORMANCE CHILE, Rut: 76.455.910-k
- VENTAS TECNICAS SPA, Rut: 76.262.923-2.

El oferente VENTAS TECNICAS SPA, no adjunto ningún archivo al portal mercadopublico ficha591- 6 –LR24, por lo cual, no había ninguna propuesta que evaluar, declarándose inadmisibles sus propuestas.

Se verificó que las Garantías de Seriedad de la Oferta correspondientes a los oferentes antes mencionados, cumplieran con todas las condiciones establecidas en las Bases de Licitación.

El oferente **ATENTO**, no adjunta el anexo N°10, no referencia las páginas del documento propuesta técnica donde debía desarrollar la propuesta técnica, según lo indicado letra c.3, numeral 8 de las bases administrativas, por tanto, de manera inmediata no cumple los criterios de admisibilidad.

Se pasa a evaluar las ofertas:

## II. Evaluación Criterios de Admisibilidad de las Ofertas

De acuerdo con lo establecido en el numeral 10.2 de las Bases Administrativas, el siguiente paso es verificar el cumplimiento de los Criterios de Admisibilidad:

CRITERIOS ADMISIBILIDAD								
Ámbito de Evaluación		UPCOM	HOLDTECH	POLICOMP	ENTEL	CALLSOUTH	COMPUTER GENERATED SOLUTIONS	TELEPERFORMANCE
	<b>Infraestructura Tecnológica Propuesta</b>  Se incluye la propuesta de infraestructura que contiene todos los componentes minimamente exigidos, según lo indicado en el numeral N° 4 de las Bases Técnicas. Estos son:	4.1 PABX	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
4.2. SOFTPHONE / Q'S		Cumple	No cumple	Cumple	No cumple	No cumple	Cumple	Cumple
4.3 ACD		No cumple		Cumple			Cumple	Cumple
4.4 IVR				No cumple			Cumple	Cumple
4.5. CTI (Integración de Telefonía y Cómputo)							No cumple	No cumple
4.6. SISTEMA DE GRABACIÓN DE LLAMADAS								
4.7. ACTUALIZACIÓN DE SOLUCIONES Y UPGRADE DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE CALL CENTER								
4.8. CLICK TO CALL								
4.9. DISCADOR ASISTIDO Y MANUAL								
4.10. SISTEMA DE GESTIÓN DE ESPERA DE LLAMADAS								
4.11. SISTEMA DE SUPERVISIÓN EN LÍNEA								
4.12. ESCRITORIO DE CONTACT CENTER								
4.13. TECNOLOGÍA DE CALL CENTER PARA TELETRABAJO (para Agentes remotos)								
4.14. ACCESO DESDE LAS OFICINAS DE FONASA Y EQUIPOS MÓVILES A MONITOREO Y MANTENCIÓN DE LA PLATAFORMA CALL CENTER								
4.15. TARIFICADOR								
4.16 PLAN DE CONTINGENCIA Y PLATAFORMAS QUE PERMITAN DAR CONTINUIDAD DEL SERVICIO								
4.17. POLÍTICAS Y TECNOLOGÍAS QUE RESGUARDEN LA SEGURIDAD DE INFORMACIÓN								
4.18. ENLACES DE COMUNICACIONES Y DE DATOS								
4.19 MANTENCIÓN EVOLUTIVA DE LOS SISTEMAS Y SERVICIOS								
<b>Soluciones de Call Center y Servicios Requeridos</b>  Se incluye la propuesta de los siguientes servicios de acuerdo a lo especificado en numerales N° 1 y N° 5 de las Bases Técnicas. Estos son:	2.0 SOLUCIONES REQUERIDAS							
	2.1 IVR							
	2.2 PLATAFORMA DE CALL CENTER							
	2.3 HABILITACIÓN DE POSICIONES EN DEPENDENCIAS DE FONASA, CON GRABACIÓN Y TRANSCRIPCIÓN DE LLAMADAS.		No cumple		No cumple			

A continuación, se explica la razón del no cumplimiento de cada oferente:

### UP COM DTS: No cumple los criterios de admisibilidad

En su oferta técnica, al referirse al numeral 4.3 Módulo ACD en las páginas 92 y 93 (indicado en su Anexo N°10), no menciona el monitoreo en tiempo real de los ejecutivos como el de toda la plataforma. Reportes históricos y porcentuales.

### HOLDTECH: No cumple los criterios de admisibilidad.

En su oferta técnica al referirse al numeral 2.3 Habilitación de Posiciones en dependencias de FONASA, en las páginas 19 y 20 (indicado en su Anexo N° 10), no menciona el servicio de transcripción de llamadas en las posiciones en dependencias de FONASA, que está contenido en el numeral 4.2 Softphone de las Bases Técnicas (página 24 indicado en el Anexo n°10).

### POLICOM S.A: No cumple los criterios de admisibilidad

En su oferta técnica, al referirse al numeral 4.4 de las bases técnicas Módulo IVR en las páginas 17y18 (indicado en su Anexo N°10), no propone como parte de su oferta las mejores prácticas para la implementación del IVR.

**ENTEL CONNECT CENTER: No cumple los criterios de admisibilidad**

En su oferta técnica, en el numeral 2.3 Habilitación de Posiciones en dependencias de FONASA, en las páginas 37 y 38 (indicado en su Anexo N° 10), no menciona la habilitación de nuevas posiciones en un máximo de 15 días corridos desde la solicitud, que está contenido en el numeral 4.2 Softphone de las Bases Técnicas, (página 14 indicado en el Anexo n°10).

**CALLSOUTH BPO: No cumple los criterios de admisibilidad**

En su oferta técnica, en el numeral 2.3 Habilitación de Posiciones en dependencias de FONASA, en las páginas 50 y 51 (indicado en su Anexo N° 10), no menciona el repositorio para la transcripción de las llamadas, ni el acceso a funcionarios, capacitación a nivel nacional, reportería de las posiciones ni la habilitación de nuevas posiciones en un máximo de 15 días corridos desde la solicitud, que está contenido en el numeral 4.2 Softphone de las Bases Técnicas, (página 17 indicado en el Anexo n°10).

**COMPUTER GENERATED SOLUTIONS CHILE: No cumple los criterios de admisibilidad**

En su oferta técnica, al referirse al numeral 4.4 de las bases técnicas Módulo IVR, en las páginas 35 y 36 (indicado en su Anexo N°10), no menciona la entrega del tiempo estimado de espera, antes de ser atendido por un ejecutivo.

**TELEPERFORMANCE CHILE: No cumple los criterios de admisibilidad**

En su oferta técnica, al referirse al numeral 4.4 de las bases técnicas Módulo IVR en las páginas 17 (indicado en su Anexo N°10), no propone como parte de su oferta las mejores prácticas para la implementación del IVR.  
\*(En la propuesta técnica está en la página 18).

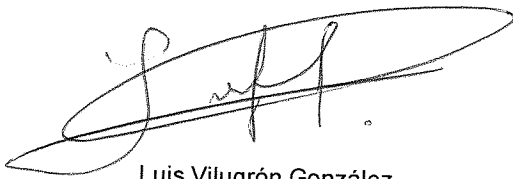
Debido a lo anterior, expuesto y analizado, ninguno de los oferentes pasa a la etapa siguiente, Criterios de Evaluación, debido a que no cumplen con los requisitos exigidos por las bases, según lo exigido en el numeral 10.2 "Criterios de Admisibilidad de Ofertas" de las Bases Administrativas.

**III. Conclusión:**

En el numeral 10.2 de las Bases Administrativas se indica: " El Fondo Nacional de Salud declarará inadmisibles aquellas ofertas que no cumplan con los requisitos señalados en forma previa, pudiendo a su vez, declarar desierta la licitación cuando no se presenten ofertas".

De acuerdo con lo anterior, la Comisión Evaluadora del Proceso de Licitación "Servicio de Call Center para el Fondo Nacional de Salud", con Bases de Licitación Aprobadas por Resolución 2B/N°045 del 12.04.2024; y tomada Razón por la Contraloría General de la República el 03.05.2024; propone al director nacional del Fondo Nacional de Salud, declarar desierto el proceso de licitación.

Firman:



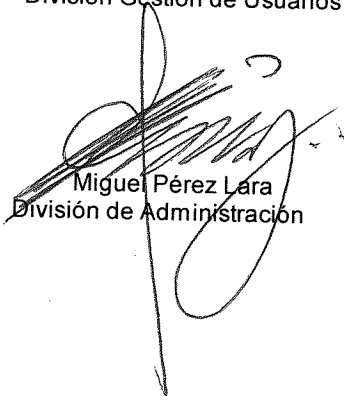
Luis Vilugrón González  
División Gestión de Usuarios



Margarita Fumier Bórquez  
División Gestión de usuarios



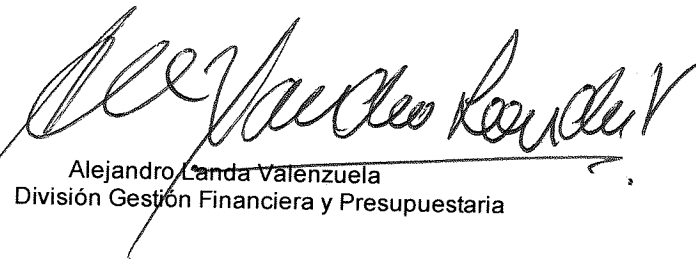
Carmen Luz Meza  
División Gestión de Usuarios



Miguel Pérez Lara  
División de Administración



Práxedes García Valenciano  
División Tecnologías de la Información



Alejandro Landa Valenzuela  
División Gestión Financiera y Presupuestaria