

**ADJUDICA LICITACIÓN PÚBLICA, ID 5707-1-LE22
PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE
EJECUTIVO EN LÍNEA Y CHATBOT, PARA LA
FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS DE LA
UNIVERSIDAD DE CHILE.**

RESOLUCIÓN N°181.22

SANTIAGO, 14 de marzo de 2022.

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 21.094 sobre Universidades Estatales; en el DFL N°3 de 2006, que aprueba el texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del DFL N°153 de 1981, que establece los Estatutos de la Universidad de Chile, ambos del Ministerio de Educación; en el D.U. N°906 de 2009, que establece el Reglamento General de Facultades; en la Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en el Decreto Supremo N° 180 de 1987, del Ministerio de Hacienda; en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto 250/2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley 19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y de Prestación de Servicios; las Resoluciones N°7 de 2019 y N°16 de 2020, de la Contraloría General de la República; en los Decretos TRA N°s 309/1471/2018; 309/1699/2018 y 309/15/2021; y en la Resolución 541.21 de fecha 22 de octubre de 2021; foro de preguntas y respuestas Licitación N° 5707-1-LE22.

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Resolución N° 541.21 del 22 de octubre de 2021 de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, contralada de legalidad con fecha 13 de enero de 2022, se aprobaron las bases administrativas, técnicas y anexos de la licitación pública para la contratación de los **“SERVICIOS DE EJECUTIVO EN LÍNEA Y CHATBOT”**, efectuándose el llamado a concurso. Con fecha 20 de enero de 2022, el proceso de licitación pública fue individualizado en el portal www.mercadopublico.cl con el ID 5707-1-LE22.
2. Que, a través del foro de preguntas del portal de mercado público, de la Licitación ID 5707-1-LE22, los proveedores tuvieron un plazo de tres (3) días corridos para realizar preguntas, contados desde la publicación de la resolución que aprueba las bases en el portal de Mercado Público. Durante este período se recibieron siete (7) preguntas, detalle que se adjunta a esta resolución y que para todos los efectos pasa a ser parte integrante de las bases.
3. Que, de acuerdo a lo previsto en el artículo 5° “Etapas y Plazos de Licitación” de las bases, el plazo de cierre de recepción de las ofertas correspondía al 11° día corrido, contado desde la publicación de la resolución que aprueba las bases en el portal Mercado Público, esto era el día 31

de enero de 2022. A esa fecha solo se había recibido una propuesta, debiendo ampliarse automáticamente por única vez el periodo de recepción de ofertas en dos días, materializándose el cierre efectivo el día miércoles 02 de febrero de 2022.

4. Que, de acuerdo a lo estipulado en las bases y en el cronograma de la licitación, la apertura de las ofertas debía realizarse hasta las 12:00 horas del día hábil siguiente al cierre efectivo de recepción de ofertas, realizándose el acto de apertura el día miércoles 02 de febrero de 2022 a las 16:11 horas.

5. Que, en su apertura se recibió y aceptó una (1) oferta del proveedor **AGC BRAVO SPA, RUT 76.879.394-8**.

6. Que, de acuerdo a lo estipulado en las bases y el cronograma de la licitación, la comisión evaluadora tenía un plazo de veinte (20) días corridos desde la apertura técnica y económica efectiva para realizar la evaluación de ofertas, pero debido al receso universitario comprendido entre el 31 de enero de 2022 y el 25 de febrero de 2022, la comisión evaluadora retrasó su conformación y evaluación para el 7 de marzo de 2022.

7. Que, en relación a la modificación del cronograma de licitación mencionada en el considerando precedente, cabe señalar que en el artículo 5° “Etapas y plazos de Licitación” se indica: *“La Facultad podrá modificar los plazos de cierre de recepción de ofertas, adjudicación u otra fecha del calendario publicado en el portal www.mercadopublico.cl, siempre que se efectúe antes del vencimiento del plazo de que se trate, debiendo tramitarse el acto administrativo respectivo”*. Por lo anterior, mediante el presente acto administrativo se procede a regularizar y aprobar la modificación del cronograma de licitación en cuanto a extender el plazo para la evaluación de las ofertas hasta el día 7 de marzo de 2022.

8. Que, con fecha 7 de marzo de 2022, se reunió la comisión evaluadora para efectuar la revisión de los requisitos de admisibilidad estipulados en el artículo 15° de las Bases Administrativas “Admisibilidad de las Ofertas”, y procedió a evaluarla.

9. Que, se aplicaron los criterios de evaluación contenidos en el artículo 17° de las bases, según da cuenta el informe de evaluación de las propuestas suscrito por la comisión evaluadora, que se adjunta y se entiende formar parte integrante de la presente resolución.

10. Que, como resultado de la evaluación efectuada por la comisión evaluadora, el único oferente que ofertó para las líneas 1 y 2, obtuvo los siguientes puntajes, de acuerdo a los cuadros resumen:

LÍNEA 1: SERVICIO DE EJECUTIVO EN LÍNEA

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		AGC BRAVO	
		76.879.394-8	
	PORCENTAJE	CALIF.	PUNT.
EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA	5%	100,00	5,00
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES			
EVALUACIÓN TÉCNICA	45%	38,25	17,21
EXPERIENCIA DEL OFERENTE	50%	5,00	2,50
SERVICIO DE SOPORTE Y POSTVENTA	35%	100,00	35,00

INCLUSIVIDAD Y MEJORES CONDICIONES DE EMPLEO	15%	5,00	0,75
INCORPORACIÓN DE TRABAJADORAS MUJERES JEFAS DE HOGAR Y/O JÓVENES HASTA 24 AÑOS	50%	5,00	2,50
POLÍTICA DE REMUNERACIONES	50%	5,00	2,50
EVALUACIÓN ECONÓMICA	50%	100,00	50,00
OFERTA ECONOMICA DEL SERVICIO			
TOTAL PUNTAJE	100%		72,21

LÍNEA 2: SERVICIO DE CHATBOT

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		AGC BRAVO	
		76.879.394-8	
	PORCENTAJE	CALIF.	PUNT.
EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA	5%	100,00	5,00
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES			
EVALUACIÓN TÉCNICA	45%	38,25	17,21
EXPERIENCIA DEL OFERENTE	50%	5,00	2,50
SERVICIO DE SOPORTE Y POSTVENTA	35%	100,00	35,00
INCLUSIVIDAD Y MEJORES CONDICIONES DE EMPLEO	15%	5,00	0,75
INCORPORACIÓN DE TRABAJADORAS MUJERES JEFAS DE HOGAR Y/O JÓVENES HASTA 24 AÑOS	50%	5,00	2,50
POLÍTICA DE REMUNERACIONES	50%	5,00	2,50
EVALUACIÓN ECONÓMICA	50%	100,00	50,00
OFERTA ECONOMICA DEL SERVICIO			
TOTAL	100%		72,21

11. Que, de conformidad a lo establecido en el numeral 4 “Ponderación Final” del artículo 17° de las Bases: *“La comisión propondrá como primera prioridad aquella que haya obtenido el mayor puntaje final ponderado, siempre que la evaluación administrativa, técnica y económica hayan obtenido un puntaje igual o superior a 70 puntos, pues, de otra manera, la oferta no resultará conveniente para los intereses institucionales.*

12. Que, en virtud de lo anterior, la Comisión Evaluadora recomendó adjudicar el proceso licitatorio ID 5707-1-LE22, correspondiente a los Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot, al proveedor **AGC BRAVO, RUT: 76.879.394-8**, quien obtuvo un total de 72,21 puntos ponderados para la Línea 1 “Servicio de Ejecutivo en Línea” y 72,21 puntos ponderados para la Línea 2 “Servicio de ChatBot”.

RESUELVO:

1) REGULARÍZANSE Y APRUEBANSE la modificación al cronograma de la licitación establecido en el artículo 5 de la Resolución N° 541.21 del 22 de octubre de 2021 (“Etapas y Plazos de Licitación”), en cuanto a extender el plazo de evaluación de ofertas, hasta el 07 de marzo de 2022, por las razones expresadas en considerandos de la presente resolución.

2) ADJUDÍQUESE al proveedor **AGC BRAVO, RUT: 76.879.394-8**, quien cumple con todos los requisitos establecidos en las bases técnicas y administrativas de la licitación **“SERVICIOS DE EJECUTIVO EN LÍNEA Y CHATBOT”**, en cuanto a su **Línea 1: SERVICIO DE EJECUTIVO EN LÍNEA**, por un

monto total de 1.180 UF.- (mil ciento ochenta unidades de fomento), y su **LÍNEA 2: SERVICIO DE CHATBOT**, por un monto de hasta 200 UF.- (doscientas unidades de fomento), ambos montos exentos de impuestos, por un periodo de 24 meses o bien hasta agotar el presupuesto disponible, lo que primero ocurra, de acuerdo a lo establecido en las Bases Administrativas y Técnicas que rigen el presente proceso y la oferta económica.

3) REQUIÉRASE al adjudicatario la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 23 de las bases de licitación.

4) FORMALÍCESE la contratación de cada línea en virtud de lo establecido en el artículo 63 del Reglamento de la Ley N°19.886 mediante la emisión de la primera orden de compra y la aceptación de ésta por parte del proveedor, dentro de las 48 horas siguientes a su emisión, por tratarse de servicios de estándar de simple y objetiva especificación.

5) IMPÚTESE el gasto correspondiente, al Título A, ítem 2.6 del presupuesto universitario vigente, con cargo al presupuesto de la Facultad de Economía y Negocios, Universidad de Chile.

6) PUBLÍQUESE la presente Resolución en www.mercadopublico.cl, correspondiente a licitación pública ID **5707-1-LE22** para la contratación de “**SERVICIOS DE EJECUTIVO EN LÍNEA Y CHATBOT**”

ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.

ENRIQUE MANZUR MOBAREC

Vicedecano

JOSE DE GREGORIO

Decano

PEDRO CARRIZO POLANCO

Director Económico y Administrativo

VRN/MJK

DISTRIBUCIÓN:

- 1.- Contraloría Universidad de Chile.
- 2.- Dirección Económica y Administrativa-FEN
- 3.- Departamento de Administración – FEN.
- 4.- Unidad de Secretaría de Estudios – FEN.
- 5.- Archivo.

INFORME EVALUACIÓN PROPUESTAS

LICITACIÓN PÚBLICA

“SERVICIOS DE EJECUTIVO EN LÍNEA Y CHATBOT”

1. COMISIÓN EVALUADORA.

El proceso de evaluación de ofertas de la licitación pública ID 5707-1-LE22, aprobada por Resolución N° 541.21 con fecha 22 de octubre de 2021, controlada de legalidad con fecha 13 de enero de 2022 y publicada el 20 de enero de 2022 en el portal de Mercado Público, para la contratación de los **SERVICIOS DE EJECUTIVO EN LÍNEA Y CHATBOT**, se realizó y evaluó en conformidad a las bases de la licitación por parte de la comisión evaluadora designada para tales efectos. Dicha comisión evaluadora está integrada por los siguientes funcionarios:

- | | |
|----------------------------------|--|
| A) Pamela Dinamarca Palma | Coordinadora Administrativa.
Departamento de Administración. |
| B) Ángela Núñez Garnier | Personal de Colaboración Profesional.
Unidad de Extensión del Departamento de Administración. |
| C) Cesar Ortega Gutiérrez | Secretario de Estudios
Unidad de Secretaria de Estudios |

Los miembros de la comisión suscribieron una declaración jurada sobre ausencia de conflictos de interés, en conformidad con lo dispuesto por el artículo 37° del Reglamento de la Ley N° 19.886, las que se adjuntan al presente acto.

2. FORO PREGUNTAS PROVEEDORES

De acuerdo a lo estipulado en las bases de licitación, se recibieron preguntas por parte de los proveedores hasta las 17:00 horas del 3° día corrido contado desde la publicación de la resolución que aprueba las bases en el portal mercado público.

Que, al momento del cierre de la fecha de consultas, se recibieron 7 preguntas, las cuales se encuentran en archivo adjunto a la presente acta de evaluación.

Que, el plazo para la publicación de las respuestas se estipuló hasta las 17:00 horas del 2° día corrido contado desde el cierre efectivo del final de consultas, publicándose las respuestas el día 26 de enero de 2022.

3. APERTURA DE LAS OFERTAS.

De acuerdo a lo previsto en el artículo 5 “Etapas y Plazos de la Licitación”, el cierre de recepción de ofertas correspondía al 11° día corrido contado desde la publicación de la resolución que aprueba las bases, esto era el 31 de enero de 2022.

Debido a que, a esa fecha, solo se había recibido una oferta, se amplió automáticamente, por única vez, el periodo de recepción de ofertas en dos días, materializándose el cierre efectivo para el día 02 de febrero de 2022 a las 16:00 horas.

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo N° 5 “etapas y plazos de licitación”, el acto de apertura técnica y económica debía realizarse hasta las 12:00 horas del día hábil siguiente al cierre efectivo de recepción de ofertas, la que se llevó a cabo el día 02 de febrero de 2022 a las 16:11 horas.

Durante el proceso de recepción de ofertas, se recibió una propuesta del proveedor **AGC BRAVO SPA, RUT 76.879.394-8**.

4. ADMISIBILIDAD DE LAS OFERTAS.

La comisión evaluadora revisó que los oferentes incluyeran todos los antecedentes requeridos en el Artículo 15° de las bases de licitación obteniéndose lo siguiente:

ADMISIBILIDAD	AGC BRAVO
	76.879.394-8
Ingreso en el portal www.mercadopublico.cl del Detalle completo de la Oferta técnica, de acuerdo a lo indicado en el apartado bases técnicas y Anexos N° 3 y N°4.	SI
Presentación de propuesta técnica con la totalidad de requerimientos especificados en numeral 4 del apartado de bases técnicas.	SI
Ingreso en el portal www.mercadopublico.cl del Detalle completo de la Oferta Económica, indicado en el artículo 10°, numeral III y Anexo N°2-A/2-B.	SI
Entrega de la Garantía de Seriedad de la Oferta - Artículo 12°, según línea ofertada.	SI
En los demás casos que indican estas bases.	SI
ADMISIBILIDAD	ADMISIBLE

Ante esto la comisión evaluadora procede a:

- a) Declarar admisible y proceder a evaluar la única oferta presentada y que cumplió con la totalidad de los requisitos estipulados en el artículo 15° de las Bases Administrativas “Admisibilidad de las Ofertas”, presentada por el siguiente proveedor: **AGC Bravo SPA, RUT: 76.879.394-8**.

5. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 17° de las bases de licitación, se procedió a realizar la evaluación de la propuesta admisible, cuyo resultado se resume a continuación, de acuerdo a los siguientes criterios y ponderaciones:

DETALLE DE EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA (5%)	PONDERACIÓN
Cumplimiento de requisitos formales de presentación de la oferta.	100%
DETALLE DE EVALUACIÓN TÉCNICA (45%)	
Experiencia del oferente	50%
Servicio de soporte y post venta	35%
Inclusividad y mejores condiciones de empleo	15%
DETALLE DE EVALUACIÓN ECONÓMICA (50%)	
Oferta económica del servicio	100%

5.1. EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA: 5%

5.1.1 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA: 100%

La comisión evaluadora efectuó la evaluación administrativa de las propuestas que cumplieron los requisitos establecidos en las bases de licitación y con los demás antecedentes obligatorios de presentar, otorgando el siguiente puntaje:

EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA		AGC BRAVO	
		76.879.394-8	
CUADRO PROPUESTA ADMINISTRATIVA		LÍNEA 1: SERVICIO DE EJECUTIVO EN LÍNEA	LÍNEA 2: SERVICIO DE CHATBOT
DECLARACIÓN JURADA	Declaración jurada	SI	SI
PERSONERIA REPRESENTANTE LEGAL	Documento donde conste la personería del representante legal.	SI	SI
CUADRO PROPUESTA TECNICA			
ANEXO Nº 3	Experiencia del oferente	SI	SI
ANEXO Nº 4	Inclusividad y mejores condiciones de empleo	SI	SI
CUADRO PROPUESTA ECONOMICA			
ANEXO Nº 2-A y/o 2-B	Detalle oferta económica	SI	SI
TOTAL PUNTAJE		100	100

a) AGC Bravo SPA, RUT: 76.879.394-8.

LÍNEA 1: SERVICIO DE EJECUTIVO EN LÍNEA: El oferente entrega dentro del plazo de la presentación de ofertas la totalidad de los antecedentes requeridos para la línea N°1: Servicio de Ejecutivo en Línea, **por lo que obtiene 100 puntos.**

LÍNEA 2: SERVICIO DE CHATBOT: El oferente entrega dentro del plazo de la presentación de ofertas la totalidad de los antecedentes requeridos para la línea N°2: Servicio de ChatBot, **por lo que obtiene 100 puntos.**

5.2. EVALUACIÓN TÉCNICA: 45%

Por su parte, la Comisión Evaluadora efectuó la evaluación técnica de la propuesta que cumplió los requisitos técnicos establecidos en las bases de licitación, otorgando puntaje de acuerdo a lo dispuesto por los criterios de evaluación técnica.

DETALLE DE EVALUACIÓN TÉCNICA (45%)	%
Experiencia del Oferente	50
Servicio de soporte y post venta	35
Mejores condiciones de empleo y remuneraciones	15

5.2.1 EXPERIENCIA DEL OFERENTE: 50%

Este criterio evaluó la experiencia del oferente en contratos de similares características, según lo presentado en Anexo N°3 de las bases de licitación.

EVALUACIÓN TÉCNICA	AGC BRAVO
	76.879.394-8
EXPERIENCIA DEL OFERENTE	LÍNEA N°1: SERVICIO DE EJECUTIVO EN LÍNEA
	OBSERVACIONES
Inmobiliaria PY – Servicio de Ejecutivo en Línea	Cumple con lo declarado
Facultad de Economía y Negocios. U. Chile - Servicio de ejecutivo en línea	Documento adjunto no alcanza a comprobar veracidad de lo declarado
TOTAL PUNTAJE	5

a) **AGC Bravo SPA, RUT: 76.879.394-8.**

LÍNEA 1 SERVICIO DE EJECUTIVO EN LÍNEA: El oferente presenta 2 documentos (una factura y un contrato de prestación de servicios) en anexo N°3 de los cuales solo uno califica como similares en lo que respecta al servicio prestado de atención de ejecutivo en línea, **por lo que obtiene 5 puntos.**

LÍNEA 2 SERVICIO DE CHATBOT: El oferente no declara contratos de similares características, **por lo que obtiene 5 puntos.**

5.2.2 SERVICIO DE SOPORTE Y POSTVENTA: 35%

Este criterio se evaluó de acuerdo a lo informado en la propuesta técnica de la presente licitación.

CRITERIO A CALIFICAR	LÍNEA	OBSERVACIONES	PUNTOS
SERVICIO DE SOPORTE Y POSTVENTA	LÍNEA 1: SERVICIO DE EJECUTIVO EN LÍNEA	OFRECE SERVICIO DE SOPORTE Y POSTVENTA	100
	LÍNEA 2: SERVICIO DE CHATBOT	OFRECE SERVICIO DE SOPORTE Y POSTVENTA	100

a) **AGC Bravo SPA, RUT: 76.879.394-8:**

LÍNEA 1 EJECUTIVO EN LÍNEA: presenta dentro de su propuesta técnica, un apartado donde indica cómo se realizará el servicio de soporte y servicio de postventa. En este documento indica que, para la línea N° 1 de ejecutivo en línea, se contará con un ejecutivo a cargo de la cuenta, el cual tendrá a disposición un correo email y teléfono para resolver dudas que tengan que ver con el servicio a contratar, no solo por la contraparte del de Departamento de Administración, sino que también por ejecutivos de admisión, según sea el requerimiento en cuanto a urgencia y tópicos a tratar. Además, presenta un equipo que puede dar soporte no solo a consultas de ejecutivo en línea o implementación, sino también con asistencia técnica y soporte administrativo. Por último, da a conocer un cuadro con tiempos de respuesta para cada tema, categorizando en menor, mediano y mayor las consultas y los tiempos de respuesta, para que con esto uno pueda organizar mejor el trabajo y las urgencias, **por lo que obtiene 100 puntos.**

LÍNEA 2 SERVICIO DE CHATBOT: dentro de su propuesta, presenta soporte técnico mediante teléfono y email, para requerimientos, reportes, modificaciones y actualizaciones del servicio.

Además, se indican reuniones mensuales con el objeto de evaluar el servicio, los indicadores y tendencias en el uso del Chatbot, **por lo cual obtiene 100 puntos.**

5.2.3 INCLUSIVIDAD Y MEJORES CONDICIONES DE EMPLEO: 15%

CRITERIO A CALIFICAR	SUB-CRITERIO	PUNTOS
INCLUSIVIDAD Y MEJORES CONDICIONES DE EMPLEO	Incorporación de trabajadoras mujeres jefas de hogar y/o jóvenes hasta 24 años. 50%	5
	Política de remuneraciones. 50%	5
TOTAL PUNTAJE		10

5.2.3.1 INCORPORACIÓN DE TRABAJADORAS MUJERES JEFAS DE HOGAR Y/O JÓVENES HASTA 24 AÑOS: 50%

Este sub criterio evaluó que el oferente tuviera entre el personal contratado (no necesariamente para esta licitación), mujeres jefas de hogar y/o jóvenes hasta 24 años.

- a) **AGC Bravo SPA, RUT: 76.879.394-8.** El oferente no acredita tener personal contratado mujeres jefas de hogar y/o jóvenes hasta 24 años, **por lo que obtiene 5 puntos** para ambas líneas de servicio.

5.2.3.2 POLITICA DE REMUNERACIONES: 50%

Este sub criterio evaluó que el oferente presentara, con fecha anterior al cierre de la presentación de ofertas, de una política de remuneraciones para todos los trabajadores que pertenezcan a la empresa, desempeñen o no labores que son objeto de esta licitación.

- a) **AGC Bravo SPA, RUT: 76.879.394-8.** El oferente no presenta una política de remuneraciones debidamente oficializada, **por lo que obtiene 5 puntos** para ambas líneas de servicio.

5.3. DETALLE DE EVALUACIÓN ECONÓMICA: 50%

La Comisión efectuó la evaluación económica de acuerdo a lo ofertado en el anexo N°2.

LÍNEA N°1: SERVICIO DE EJECUTIVO EN LÍNEA:

EVALUACIÓN ECONOMICA		AGC BRAVO	
		76.879.394-8	
		PPTO MÁXIMO	PPTO OFERTADO
OFERTA ECONÓMICA		1.180 UF	1.180 UF
TOTAL PUNTAJE		100	

- a) **AGC Bravo SPA, RUT: 76.879.394-8:** El oferente entrega su oferta en el anexo N°2-A, una propuesta de UF 1.180, siendo la única oferta y que se encuentra dentro del presupuesto máximo disponible detallado en las bases de licitación, **por lo que obtiene 100 puntos.**

LÍNEA N°2: SERVICIO DE CHATBOT:

EVALUACIÓN ECONOMICA		AGC BRAVO	
		76.879.394-8	
		PPTO MÁXIMO	PPTO OFERTADO
OFERTA ECONÓMICA		300 UF	200 UF
TOTAL PUNTAJE			100

- a) **AGC Bravo SPA, RUT: 76.879.394-8:** El oferente entrega su oferta en el anexo N°2-B, una propuesta de UF 200, siendo la única oferta y que se encuentra dentro del presupuesto máximo disponible detallado en las bases de licitación, **por lo que obtiene 100 puntos.**

6. PONDERACIÓN FINAL

Con los puntajes obtenidos de la evaluación administrativa, técnica y económica, se confeccionó una tabla final donde se obtuvo el puntaje total por cada propuesta, según el siguiente criterio de ponderación:

$$\text{PUNTAJE FINAL} = \text{PUNTAJE ADMINISTRATIVO} * 0,05 + \text{PUNTAJE TÉCNICO} * 0,45 + \text{ECONÓMICO} * 0,50$$

Dónde:

Puntaje Económico: es el puntaje resultante de la evaluación económica de la propuesta.

Puntaje Administrativo: es el puntaje resultante de la evaluación administrativa de la propuesta.

Puntaje Técnico: es el puntaje resultante de la evaluación técnica de la propuesta.

A lo anterior y en virtud de lo mencionado en el artículo 17º de las bases de licitación, los oferentes en su evaluación administrativa, técnica y económica, deberán ponderar un puntaje mayor o igual a 70 puntos para ser adjudicados. Pues de otra manera la oferta no resultará conveniente para los intereses institucionales.

El Resumen del puntaje obtenido por línea:

LÍNEA N°1: SERVICIO DE EJECUTIVO EN LÍNEA:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		AGC BRAVO	
		76.879.394-8	
	PORCENTAJE	CALIF.	PUNT.
EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA	5%	100,00	5,00
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES			
EVALUACIÓN TÉCNICA	45%	38,25	17,21
EXPERIENCIA DEL OFERENTE	50%	5,00	2,50
SERVICIO DE SOPORTE Y POSTVENTA	35%	100,00	35,00
INCLUSIVIDAD Y MEJORES CONDICIONES DE EMPLEO	15%	5,00	0,75
INCORPORACIÓN DE TRABAJADORAS MUJERES JEFAS DE HOGAR Y/O JÓVENES HASTA 24 AÑOS	50%	5,00	2,50
POLÍTICA DE REMUNERACIONES	50%	5,00	2,50
EVALUACIÓN ECONÓMICA	50%	100,00	50,00
OFERTA ECONOMICA DEL SERVICIO			
TOTAL PUNTAJE	100%		72,21

LÍNEA N°2: SERVICIO DE CHATBOT:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN		AGC BRAVO	
		76.879.394-8	
	PORCENTAJE	CALIF.	PUNT.
EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA	5%	100,00	5,00
CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES			
EVALUACIÓN TÉCNICA	45%	38,25	17,21
EXPERIENCIA DEL OFERENTE	50%	5,00	2,50
SERVICIO DE SOPORTE Y POSTVENTA	35%	100,00	35,00
INCLUSIVIDAD Y MEJORES CONDICIONES DE EMPLEO	15%	5,00	0,75
INCORPORACIÓN DE TRABAJADORAS MUJERES JEFAS DE HOGAR Y/O JÓVENES HASTA 24 AÑOS	50%	5,00	2,50
POLÍTICA DE REMUNERACIONES	50%	5,00	2,50
EVALUACIÓN ECONÓMICA	50%	100,00	50,00
OFERTA ECONOMICA DEL SERVICIO			
TOTAL	100%		72,21

7. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN:

Esta comisión, en vista de los antecedentes y propuestas presentadas por el único oferente que atendió el llamado a licitación y que fue sometido al proceso de evaluación, recomienda la siguiente:

- 1) Adjudicar el proceso licitatorio **SERVICIOS DE EJECUTIVO EN LÍNEA Y CHATBOT**, ID 5707-1-LE22, para la línea 1: **SERVICIO DE EJECUTIVO EN LÍNEA**, al proveedor **AGC BRAVO SPA, RUT: 76.879.394-8**, quien obtuvo un total de 72,21 puntos de 100, superior al puntaje mínimo ponderado que es de 70 puntos, considerando además que su oferta se ajusta a los requerimientos técnicos y económicos indicados en las bases de licitación, resultando conveniente a los intereses de la Facultad.
- 2) Adjudicar el proceso licitatorio **SERVICIOS DE EJECUTIVO EN LÍNEA Y CHATBOT**, ID 5707-1-LE22, para la línea 2: **SERVICIO DE CHATBOT**, al proveedor **AGC BRAVO SPA, RUT: 76.879.394-8**, quien obtuvo 72,21 puntos de 100, superior al puntaje mínimo ponderado requerido para adjudicar, considerando además que su oferta se ajusta a los requerimientos técnicos y económicos indicados en las bases de licitación, resultando conveniente a los intereses de la Facultad.

Signed by:Pamela Dinamarca Palma
Signed at:2022-03-14 12:50:11 -03:00
Reason:Firmado por Pamela Dinamarca

Pamela Dinamarca Palma

Pamela Dinamarca Palma.
Coordinadora Administrativa.
Departamento de Administración.

CESAR ANTONIO ORTEGA GUTIERREZ
Firmado digitalmente por CESAR ANTONIO ORTEGA GUTIERREZ
Fecha: 2022.03.14 17:15:33 -03'00'

Cesar Ortega Gutiérrez
Secretario de Estudios
Unidad de Secretaría de Estudios

Angela Loreto Nuñez Garnier
Firmado digitalmente por Angela Loreto Nuñez Garnier

Ángela Núñez Garnier.
Personal de Colaboración Profesional.
Unidad de Extensión del Departamento de Administración

**DECLARACIÓN JURADA SOBRE AUSENCIA DE CONFLICTOS DE INTERÉS POR PARTE DE
MIEMBRO DE LA COMISIÓN EVALUADORA**

Yo, Pamela Dinamarca Palma, RUT 12.677.304-8 Coordinadora Administrativa del Departamento de Administración, con domicilio en **Diagonal Paraguay 257, Santiago**, declaro bajo juramento:

- Que, al momento de firmar esta declaración, no tengo ningún conflicto de interés en relación a los actuales o potenciales oferentes en el procedimiento licitatorio ID 5707-1-LE22, ni existe circunstancia alguna que me reste imparcialidad para la evaluación de dicha licitación, en conformidad con lo dispuesto por el artículo 37 del Reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.
- Que en el evento que un conflicto de interés o un hecho que me reste imparcialidad se hiciese patente con posterioridad a la presente fecha, me abstendré de participar en la comisión evaluadora e informaré inmediatamente de dicha circunstancia a mi superior jerárquico, a fin de ser remplazado por otro funcionario no afecto a aquella implicancia, en los términos del artículo 62, N° 6, de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Santiago, 7 de marzo de 2022.

Signed by:Pamela Dinamarca Palma
Signed at:2022-03-07 18:43:26 -03:00
Reason:Firmado por Pamela Dinamarca

Pamela Dinamarca Palma

PAMELA DINAMARCA PALMA.
Coordinadora Administrativa
Departamento de Administración
Facultad de Economía y Negocios

**DECLARACIÓN JURADA SOBRE AUSENCIA DE CONFLICTOS DE INTERÉS POR PARTE DE
MIEMBRO DE LA COMISIÓN EVALUADORA**

Yo, Ángela Núñez Garnier, RUT: 13.688.013-6, Personal de Colaboración Profesional de la Unidad de Extensión del Departamento de Administración, con domicilio en **Diagonal Paraguay 257, Santiago**, declaro bajo juramento:

- Que, al momento de firmar esta declaración, no tengo ningún conflicto de interés en relación a los actuales o potenciales oferentes en el procedimiento licitatorio ID 5707-1-LE22, ni existe circunstancia alguna que me reste imparcialidad para la evaluación de dicha licitación, en conformidad con lo dispuesto por el artículo 37 del Reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.
- Que en el evento que un conflicto de interés o un hecho que me reste imparcialidad se hiciese patente con posterioridad a la presente fecha, me abstendré de participar en la comisión evaluadora e informaré inmediatamente de dicha circunstancia a mi superior jerárquico, a fin de ser remplazado por otro funcionario no afecto a aquella implicancia, en los términos del artículo 62, N° 6, de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Santiago, 7 de marzo de 2022.

**Angela
Loreto Nuñez
Garnier**

Firmado digitalmente
por Angela Loreto
Nuñez Garnier
Fecha: 2022.03.07
16:44:16 -03'00'

ANGELA NUÑEZ GARNIER.
Personal de Colaboración Profesional
Departamento de Administración
Facultad de Economía y Negocios

**DECLARACIÓN JURADA SOBRE AUSENCIA DE CONFLICTOS DE INTERÉS POR PARTE DE
MIEMBRO DE LA COMISIÓN EVALUADORA**

Yo, Cesar Ortega Gutiérrez, RUT: 15.312.663-1, Secretario de Estudios de la Unidad de Secretaría de Estudios, con domicilio en **Diagonal Paraguay 257, Santiago**, declaro bajo juramento:

- Que, al momento de firmar esta declaración, no tengo ningún conflicto de interés en relación a los actuales o potenciales oferentes en el procedimiento licitatorio ID 5707-1-LE22, ni existe circunstancia alguna que me reste imparcialidad para la evaluación de dicha licitación, en conformidad con lo dispuesto por el artículo 37 del Reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.
- Que en el evento que un conflicto de interés o un hecho que me reste imparcialidad se hiciese patente con posterioridad a la presente fecha, me abstendré de participar en la comisión evaluadora e informaré inmediatamente de dicha circunstancia a mi superior jerárquico, a fin de ser remplazado por otro funcionario no afecto a aquella implicancia, en los términos del artículo 62, N° 6, de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

Santiago, 7 de marzo de 2022.

**CESAR
ANTONIO
ORTEGA
GUTIERREZ**

Firmado
digitalmente por
CESAR ANTONIO
ORTEGA GUTIERREZ
Fecha: 2022.03.07
20:42:21 -03'00'

CESAR ORTEGA GUTIÉRREZ.
Secretario de Estudios
Unidad de Secretaría de Estudios
Facultad de Economía y Negocios

Licitación ID: 5707-1-LE22

Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot

Responsable de esta licitación: UNIVERSIDAD DE CHILE, FEN Dirección Económica y Administrativa

Reclamos recibidos por incumplir plazo de pago: 408

Este número indica los reclamos recibidos por esta institución desde los últimos **12 meses hasta el día de ayer**. Recuerde interpretar esta información considerando la cantidad de licitaciones y órdenes de compra que esta institución genera en el Mercado Público.

Productos o servicios

1	Desarrollo de aplicaciones para Internet o intranet Cod: 81111509	24 Mes

	Servicio de Ejecutivo en Línea	
2	Desarrollo de aplicaciones para Internet o intranet Cod: 81111509	24 Mes

	Servicio de ChatBot	

Contenido de las bases

1. Características de la licitación
2. Organismo demandante
3. Etapas y plazos
4. Antecedentes para incluir en la oferta
5. Condiciones de pago
6. Criterios de evaluación
7. Montos y duración del contrato
8. Garantías requeridas
9. Requerimientos técnicos y otras cláusulas

Ver todo

1. Características de la licitación

Nombre de la licitación:

Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot

Estado:

Cerrada

Descripción:

El objeto de esta licitación pública es la contratación de los Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot para la Facultad de Economía y Negocios, cuyas características se detallan en las bases técnicas.

Tipo de licitación:

Pública-Licitación Pública igual o superior a 100 UTM e inferior a 1.000 UTM (LE)

Tipo de convocatoria:

ABIERTO

Moneda:

Unidad de Fomento

Etapas del proceso de apertura:

Una Etapa

Contrato

El contrato se formalizará con la orden de compra

Toma de razón por Contraloría:

No requiere Toma de Razón por Contraloría

Publicidad de ofertas técnicas:

Las ofertas técnicas no serán de público conocimiento una vez adjudicada la licitación.
Las ofertas técnicas no serán de publico conocimiento una vez adjudicada la licitación por un tema de propiedad intelectual de las mismas.

2. Organismo demandante

Razón social:

UNIVERSIDAD DE CHILE

Unidad de compra:

FEN Dirección Económica y Administrativa

R.U.T.:

60.910.000-1

Dirección:

Diagonal Paraguay 257

Comuna:

Santiago

Región en que se genera la licitación:

Región Metropolitana de Santiago

3. Etapas y plazos

Fecha de cierre de recepción de la oferta: 02-02-2022 16:00:00

Fecha de Publicación: 20-01-2022 14:53:55

Fecha inicio de preguntas: 20-01-2022 15:01:00

Fecha final de preguntas: 24-01-2022 17:00:00

Fecha de publicación de respuestas: 26-01-2022 17:00:00

Fecha de acto de apertura técnica: 02-02-2022 16:01:00

Fecha de acto de apertura económica (referencial): 02-02-2022 16:01:00

Fecha de Adjudicación: 16-03-2022 17:00:00

Fecha de entrega en soporte físico No hay información

Fecha estimada de firma de contrato No hay información

Tiempo estimado de evaluación de ofertas No hay información

4. Antecedentes para incluir en la oferta

Documentos Administrativos

1.- Según lo establecido en las bases de licitación adjuntas.

Documentos Técnicos

- 1.- Según lo establecido en las bases de licitación adjuntas.
-

Documentos Económicos

- 1.- Según lo establecido en las bases de licitación adjuntas.

5. Requisitos para contratar al proveedor adjudicado

Persona natural

Encontrarse hábil en el Registro de Proveedores, registro que verificará NO haber incurrido en las siguientes causales de inhabilidad:

- 1 .- Haber sido condenado por cualquiera de los delitos de cohecho contemplados en el título V del Libro Segundo del Código Penal.
- 2 .- Registrar una o más deudas tributarias por un monto total superior a 500 UTM por más de un año, o superior a 200 UTM e inferior a 500 UTM por un período superior a 2 años, sin que exista un convenio de pago vigente. En caso de encontrarse pendiente juicio sobre la efectividad de la deuda, esta inhabilidad regirá una vez que se encuentre firme o ejecutoriada la respectiva resolución.
- 3 .- Registrar deudas previsionales o de salud por más de 12 meses por sus trabajadores dependientes, lo que se acreditará mediante certificado de la autoridad competente.
- 4 .- La presentación al Registro Nacional de Proveedores de uno o más documentos falsos, declarado así por sentencia judicial ejecutoriada.
- 5 .- Haber sido declarado en quiebra por resolución judicial ejecutoriada.
- 6 .- Haber sido eliminado o encontrarse suspendido del Registro Nacional de Proveedores por resolución fundada de la Dirección de Compras.
- 7 .- Haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador.
- 8 .- Registrar condenas asociadas a responsabilidad penal jurídica (incumplimiento artículo 10, Ley 20.393).

Documentos persona natural

- Fotocopia Legalizada de Cédula de Identidad
 - Declaración jurada acreditando que no se encuentra afecto al art. 4 inciso 6 de la ley 19.886, en el cual se establece que "ningún órgano de la administración del Estado podrá suscribir contratos administrativos de provisión de bienes y servicios con los funcionarios directivos del mismo órgano o empresa, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco."
-

Persona jurídica

Encontrarse hábil en el Registro de Proveedores, registro que verificará NO haber incurrido en las siguientes causales de inhabilidad:

- 1 .- Haber sido condenado por cualquiera de los delitos de cohecho contemplados en el título V del Libro Segundo del Código Penal.
- 2 .- Registrar una o más deudas tributarias por un monto total superior a 500 UTM por más de un año, o superior a 200 UTM e inferior a 500 UTM por un período superior a 2 años, sin que exista un convenio de pago vigente. En caso de encontrarse pendiente juicio sobre la efectividad de la deuda, esta inhabilidad regirá una vez que se encuentre firme o ejecutoriada la respectiva resolución.
- 3 .- Registrar deudas previsionales o de salud por más de 12 meses por sus trabajadores dependientes, lo que se acreditará mediante certificado de la autoridad competente.
- 4 .- La presentación al Registro Nacional de Proveedores de uno o más documentos falsos, declarado así por sentencia judicial ejecutoriada.
- 5 .- Haber sido declarado en quiebra por resolución judicial ejecutoriada.
- 6 .- Haber sido eliminado o encontrarse suspendido del Registro Nacional de Proveedores por resolución fundada de la Dirección de Compras.
- 7 .- Haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador.
- 8 .- Registrar condenas asociadas a responsabilidad penal jurídica (incumplimiento artículo 10, Ley 20.393).

Documentos persona jurídica

- Fotocopia Legalizada del Rut de la Empresa
- Declaración jurada acreditando que no se encuentra afecto al art. 4 inciso 6 de la ley 19.886, en el cual se establece que "ningún órgano de la administración del Estado podrá suscribir contratos

de los establecimientos que ningún órgano de la Administración del Estado podrá suscribir contratos administrativos de provisión de bienes y servicios con los funcionarios directivos del mismo órgano o empresa, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco."

- Certificado de Vigencia de la Sociedad
- (1) Certificado de Boletín de Informes Comerciales
- (1) Certificado de Quiebras/Convenio Judicial

6. Criterios de evaluación

Ítem	Observaciones	Ponderación
1 DETALLE DE EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA (5%)	Cumplimiento de requisitos formales de presentación de la oferta.100%	5%
2 DETALLE DE EVALUACIÓN ECONÓMICA (50%)	Oferta económica del servicio. 100%	50%
3 DETALLE DE EVALUACIÓN TÉCNICA (45%)	Experiencia del oferente. 50% Servicio de soporte y post venta. 35% Inclusividad y mejores condiciones de empleo. 15%	45%

7. Montos y duración del contrato

Estimación en base a:	Presupuesto Disponible
Fuente de financiamiento:	No hay información
Monto Total Estimado:	1480
Contrato con Renovación:	NO
Observaciones	Sin observaciones
Tiempo del Contrato	24 Meses
Plazos de pago:	30 días contra la recepción conforme de la factura

Opciones de pago:	Transferencia Electrónica, Cheque
Nombre de responsable de pago:	Fernando Beltran B
e-mail de responsable de pago:	fbeltran@fen.uchile.cl
Nombre de responsable de contrato:	Pamela Dinamarca
e-mail de responsable de contrato:	pdinamarca@unegocios.cl
Teléfono de responsable del contrato:	56-9-42374876-
Prohibición de subcontratación:	No permite subcontratación NO PERMITE SUBCONTRATACIÓN, REVISAR EXCEPCIONES EN ARTÍCULO 24º: CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACIÓN DE LAS BASES.

8. Garantías requeridas

Garantías de Seriedad de Ofertas

Beneficiario:	Universidad de Chile, RUT N° 60.910.000-1.
Fecha de vencimiento:	02-06-2022
Monto:	150000 Peso Chileno
Descripción:	<p>a) Características: Boleta de garantía bancaria, póliza de seguro, vale vista nominativo, certificado de fianza pagadero al primer requerimiento, depósito a plazo o cualquier instrumento que asegure el cobro de manera rápida y efectiva, pagadero a la vista, de ejecución inmediata, con carácter irrevocable y expresado en pesos. B) Monto: Por una cantidad equivalente a \$150.000.- (ciento cincuenta mil pesos), por cada línea ofertada. En caso de que el proponente oferte por ambas líneas, podrá presentar una garantía por el total (\$300.000.-) o una por cada línea, según los montos indicados. C) Vigencia: con fecha de vencimiento igual o superior a los 120 días corridos siguientes al cierre de recepción de ofertas, manteniendo su vigencia durante todo el proceso licitatorio hasta que se haga entrega de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, en el evento de ser adjudicado.</p>

Glosa:	e) Glosa: La siguiente u otra que dé cuenta de la obligación que garantiza: "Para garantizar la seriedad de la oferta en Propuesta Pública ID N°, para la Contratación del Servicio de Ejecutivo en Línea y ChatBot, para la FEN".
Forma y oportunidad de restitución:	Devolución de la Garantía de Seriedad de la Oferta: La garantía de seriedad de la oferta entregada por el proponente cuya oferta haya sido aceptada, se le devolverá una vez que se formalice el contrato correspondiente, esto es, una vez aceptada la correspondiente orden de compra en las 48 horas siguientes a su emisión, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 63 del Decreto Supremo N° 250 que aprueba el reglamento de la ley N° 19.886 y contra la recepción conforme del documento de garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato. A los participantes no adjudicados, y que hayan obtenido los dos puntajes más altos se les devolverá dicha garantía una vez aceptada la correspondiente orden de compra por el adjudicatario, pudiendo ser retirada por los demás que no les haya sido adjudicada la licitación, dentro de los 10 días posteriores a la notificación de la total tramitación de la Resolución que apruebe la adjudicación. Será obligación de los proponentes el retiro dentro del plazo establecido. La Facultad de Economía y Negocios no se responsabilizará por la tenencia de los documentos con posterioridad a dicho plazo o transcurridos 30 días de vencido el documento. En caso que la licitación sea declarada desierta, las ofertas hayan sido declaradas inadmisibles, o bien, no hayan cumplido con el puntaje mínimo para ser evaluadas económicamente, las garantías de seriedad que se hubieran entregado se devolverán dentro del plazo de 10 días hábiles contados 11/38 desde la notificación de la resolución que declare la deserción o la inadmisibilidad, en conformidad a lo establecido en el artículo 43o del reglamento de la ley No 19.886.

Garantía fiel de Cumplimiento de Contrato

Beneficiario:	Universidad de Chile, RUT N° 60.910.000-1.
Fecha de vencimiento:	12-06-2024
Monto:	5 %
Descripción:	Características: Boleta de Garantía Bancaria, Póliza de Seguro, Vale Vista nominativo, Certificado de Fianza pagadero al primer requerimiento, Depósito a Plazo o cualquier instrumento que asegure el cobro de manera rápida y efectiva, pagadero a la vista, de ejecución inmediata, con carácter irrevocable y expresado en unidades de fomento. Beneficiario: Universidad de Chile, RUT N° 60.910.000-1. Monto: por una cantidad equivalente al 5 % del valor del contrato, impuesto incluido. Vigencia: deberá cubrir el periodo que dure la ejecución del servicio, más 90 días corridos adicionales.
Glosa:	Glosa: la siguiente u otra que dé cuenta de la obligación que garantiza: "Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de la contratación de los Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot, ID N°..... y el pago de las obligaciones laborales y sociales con los trabajadores del contratado".

Forma y oportunidad de restitución:

Una vez finalizada la vigencia del contrato y pasados los 90 días corridos, la garantía de fiel y oportuno cumplimiento podrá ser retirada por el proveedor en la Facultad, previa recepción conforme de los servicios por parte de ésta, lo que deberá ser acreditado por la contraparte técnica. La Facultad de Economía y Negocios no se responsabilizará por la tenencia de los documentos con posterioridad a dicho plazo o transcurridos 30 días hábiles de vencido el documento.

9. Requerimientos técnicos y otras cláusulas

Cláusula de Readjudicación

Si el respectivo adjudicatario se desiste de su oferta, no entrega los antecedentes legales para contratar y/o la garantía de fiel cumplimiento, no formaliza la contratación mediante la aceptación de la correspondiente orden de compra, o no se inscribe en Chileproveedores en estado hábil en los plazos que se establecen en las presentes bases, se dejará sin efecto la adjudicación, procediendo la Facultad a seleccionar al oferente que, de acuerdo al resultado de la evaluación le siga en puntaje, y así sucesivamente, a menos que, de acuerdo a los intereses del servicio, se estime conveniente declarar desierta la licitación. El plazo para readjudicar el proceso es de 30 días corridos, contados desde la adjudicación original. La Facultad se reserva el derecho de optar por la oferta que le siga en puntaje de evaluación y así sucesivamente, que haya cumplido con los requerimientos establecidos para dicho efecto en las presentes bases y readjudicar al que le sigue en puntaje. Conforme a lo expresado en el párrafo anterior, el oferente que resulte readjudicado, deberá encontrarse inscrito y en estado hábil en el Registro de Chileproveedores, cumplir con la entrega de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato y de la documentación correspondiente, previo a la formalización de la contratación.

RESOLUCIÓN DE EMPATES

Si en la evaluación de las ofertas se produjera un empate entre 2 o más oferentes respecto de su evaluación final, se adjudicará al oferente que haya obtenido el mayor puntaje en la evaluación económica. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate la adjudicación al proveedor que haya obtenido el mayor puntaje en la evaluación técnica; y como tercer mecanismo de desempate, la adjudicación al proveedor que haya obtenido el mayor puntaje en la evaluación administrativa. Si aún persiste el empate, se adjudicará al oferente que primero presentó la oferta en el portal.

REVISIÓN DE LAS OFERTAS Y SUBSANACIÓN DE ERRORES U OMISIONES

La Facultad, a través de la Comisión Evaluadora, podrá solicitar a los oferentes que salven los errores u omisiones formales, en conformidad a lo establecido en el artículo 40o del Reglamento de la Ley de Compras. Así, la Comisión Evaluadora podrá otorgar un plazo de 48 horas, para que él o los oferentes subsanen la omisión o corrijan el error en las formalidades requeridas. Esta solicitud deberá efectuarse mediante publicación a través de la opción de foro inverso en el portal de compras públicas, www.mercadopublico.cl, desde esta fecha de publicación se deberá contabilizar el

plazo para subsanar los errores u omisiones. En el evento que el plazo de 48 horas a que se hace referencia anteriormente, concluya en un día inhábil, se extenderá el día hábil siguiente. De acuerdo a lo indicado en los criterios de evaluación de las presentes Bases de licitación pública, aquel o aquellos oferentes que, a solicitud de la Comisión, deban subsanar errores u omisiones formales presentando antecedentes administrativos dentro del plazo de 48 horas señalado precedentemente, serán sancionados en el puntaje correspondiente a la completitud de la oferta, (Criterio "Cumplimiento de requisitos formales de presentación de la oferta").

ADJUDICACIÓN

La Facultad, comunicará los resultados de la presente licitación a través del portal www.mercadopublico.cl, conforme a los plazos establecidos en el artículo 5° denominado "Etapas y Plazos de Licitación". En caso que la Facultad no realice la adjudicación dentro del plazo definido en estas bases, informará a través del sistema de mercado público dicho cambio, justificando el incumplimiento del plazo antes señalado e indicando el nuevo plazo para adjudicación, según lo indica el artículo 41 inciso 2° del Reglamento de la Ley N°19.886. La adjudicación del presente proceso licitatorio será múltiple. La Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile se reserva el derecho de adjudicar la licitación en cada línea al oferente que obtenga el más alto puntaje por aplicación de los criterios de evaluación establecidos en estas Bases, o bien declarar desierta la licitación en su totalidad o en alguna de las líneas licitadas, según corresponda, mediante resolución fundada. Atendido que cada línea licitada corresponde a servicios distintos, solo se admitirán ofertas que cumplan con la totalidad de requerimientos técnicos, en la línea para la cual dicha oferta es presentada, de acuerdo con el detalle contenido en las Bases Técnicas del presente acto administrativo. Sólo podrá ser adjudicada aquella propuesta que hubiese obtenido un puntaje igual o superior a 70 puntos ponderados; y que su oferta económica se ajuste a lo dispuesto en las presentes bases administrativas de licitación. La autoridad respectiva, adjudicará la propuesta mediante resolución fundada, previo informe de evaluación de la licitación y propuesta de adjudicación, efectuado por la Comisión Evaluadora. La Facultad de Economía y Negocios no devolverá la información y documentos entregados por los proponentes con su oferta.

[Subir](#)



Apertura Electrónica

Adquisición N° 5707-1-LE22
 Apertura de Ofertas Informada en el portal el
 2/2/2022 16:11

Datos de la Adquisición 5707-1-LE22

Número de Adquisición	5707-1-LE22
Nombre de Adquisición	Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot
Tipo de Adjudicación	Adjudicación Múltiple sin Emisión de OC: La entidad licitante podrá adjudicar cada línea de producto o más de un proveedor y por cantidades inferiores a las ofrecidas. Ud. puede ofrecer la cantidad que desee hasta la cantidad solicitada. Recuerde que los precios ofrecidos no deben incluir ningún tipo de impuesto.
Estado	Cerrada
Moneda	Unidad de Fomento
Comprador	UNIVERSIDAD DE CHILE
Observaciones del Comprador	El objeto de esta licitación pública es la contratación de los Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot par a la Facultad de Economía y Negocios, cuyas características se detallan en las bases técnicas.
Teléfonos	Fono: 56-02-29772110 - Fax: --
Fecha de Publicación	20/1/2022 14:53
Fecha de Cierre	2/2/2022 16:00
Fecha de Apertura	2/2/2022 16:01

Detalle de Apertura

Proveedor	Nombre Oferta	Aceptar/Rechazar Requisitos
AGC Bravo	Ejecutivo en Línea y Chatbot	Oferta Aceptada

Observaciones Al Acto de Apertura

No se recibieron observaciones a la apertura

Número de Adquisición	5707-1-LE22
Nombre	Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot
Descripción	El objeto de esta licitación pública es la contratación de los Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot para la Facultad de Economía y Negocios, cuyas características se detallan en las bases técnicas.

Observaciones Anteriores

Licitación ID: 5707-1-LE22

Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot

Responsable de esta licitación: UNIVERSIDAD DE CHILE, FEN Dirección Económica y Administrativa

Fecha de Cierre: 31-01-2022 16:00:00

Reclamos recibidos por incumplir plazo de pago: 404

Este número indica los reclamos recibidos por esta institución desde los últimos **12 meses hasta el día de ayer**. Recuerde interpretar esta información considerando la cantidad de licitaciones y órdenes de compra que esta institución genera en el Mercado Público.

Productos o servicios

1	Desarrollo de aplicaciones para Internet o intranet Cod: 81111509 ----- Servicio de Ejecutivo en Línea	24 Mes
2	Desarrollo de aplicaciones para Internet o intranet Cod: 81111509 ----- Servicio de ChatBot	24 Mes

Contenido de las bases

1. [Características de la licitación](#)
2. [Organismo demandante](#)
3. [Etapas y plazos](#)
4. [Antecedentes para incluir en la oferta](#)
5. [Criterios de selección](#)
6. [Criterios de evaluación](#)
7. [Montos y duración del contrato](#)
8. [Garantías requeridas](#)
9. [Requerimientos técnicos y otras cláusulas](#)

Ver todo

1. Características de la licitación

Nombre de la licitación:

Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot

Estado:

Publicada

Descripción:

El objeto de esta licitación pública es la contratación de los Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot para la Facultad de Economía y Negocios, cuyas características se detallan en las bases técnicas.

Tipo de licitación:

Pública-Licitación Pública igual o superior a 100 UTM e inferior a 1.000 UTM (LE)

Tipo de convocatoria:

ABIERTO

Moneda:

Unidad de Fomento

Etapas del proceso de apertura:

Una Etapa

Contrato

El contrato se formalizará con la orden de compra

Toma de razón por Contraloría:

No requiere Toma de Razón por Contraloría

Publicidad de ofertas técnicas:

Las ofertas técnicas no serán de público conocimiento una vez adjudicada la licitación.
Las ofertas técnicas no serán de publico conocimiento una vez adjudicada la licitación por un tema de propiedad intelectual de las mismas.

2. Organismo demandante

Razón social:

UNIVERSIDAD DE CHILE

Unidad de compra:

FEN Dirección Económica y Administrativa

R.U.T.:

60.910.000-1

Dirección:

Diagonal Paraguay 257

Comuna:

Santiago

Región en que se genera la licitación:

Región Metropolitana de Santiago

3. Etapas y plazos

Fecha de cierre de recepción de la oferta: 31-01-2022 16:00:00

Fecha de Publicación: 20-01-2022 14:53:55

Fecha inicio de preguntas: 20-01-2022 15:01:00

Fecha final de preguntas: 24-01-2022 17:00:00

Fecha de publicación de respuestas: 26-01-2022 17:00:00

Fecha de acto de apertura técnica: 31-01-2022 16:01:00

Fecha de acto de apertura económica (referencial): 31-01-2022 16:01:00

Fecha de Adjudicación: 14-03-2022 17:00:00

Fecha de entrega en soporte físico No hay información

Fecha estimada de firma de contrato No hay información

Tiempo estimado de evaluación de ofertas No hay información

4. Antecedentes para incluir en la oferta

Documentos Administrativos

1.- Según lo establecido en las bases de licitación adjuntas.

Documentos Técnicos

- 1.- Según lo establecido en las bases de licitación adjuntas.
-

Documentos Económicos

- 1.- Según lo establecido en las bases de licitación adjuntas.

5. Requisitos para contratar al proveedor adjudicado

Persona natural

Encontrarse hábil en el Registro de Proveedores, registro que verificará NO haber incurrido en las siguientes causales de inhabilidad:

- 1 .- Haber sido condenado por cualquiera de los delitos de cohecho contemplados en el título V del Libro Segundo del Código Penal.
- 2 .- Registrar una o más deudas tributarias por un monto total superior a 500 UTM por más de un año, o superior a 200 UTM e inferior a 500 UTM por un período superior a 2 años, sin que exista un convenio de pago vigente. En caso de encontrarse pendiente juicio sobre la efectividad de la deuda, esta inhabilidad regirá una vez que se encuentre firme o ejecutoriada la respectiva resolución.
- 3 .- Registrar deudas previsionales o de salud por más de 12 meses por sus trabajadores dependientes, lo que se acreditará mediante certificado de la autoridad competente.
- 4 .- La presentación al Registro Nacional de Proveedores de uno o más documentos falsos, declarado así por sentencia judicial ejecutoriada.
- 5 .- Haber sido declarado en quiebra por resolución judicial ejecutoriada.
- 6 .- Haber sido eliminado o encontrarse suspendido del Registro Nacional de Proveedores por resolución fundada de la Dirección de Compras.
- 7 .- Haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador.
- 8 .- Registrar condenas asociadas a responsabilidad penal jurídica (incumplimiento artículo 10, Ley 20.393).

Documentos persona natural

- Fotocopia Legalizada de Cédula de Identidad
 - Declaración jurada acreditando que no se encuentra afecto al art. 4 inciso 6 de la ley 19.886, en el cual se establece que "ningún órgano de la administración del Estado podrá suscribir contratos administrativos de provisión de bienes y servicios con los funcionarios directivos del mismo órgano o empresa, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco."
-

Persona jurídica

Encontrarse hábil en el Registro de Proveedores, registro que verificará NO haber incurrido en las siguientes causales de inhabilidad:

- 1 .-** Haber sido condenado por cualquiera de los delitos de cohecho contemplados en el título V del Libro Segundo del Código Penal.
- 2 .-** Registrar una o más deudas tributarias por un monto total superior a 500 UTM por más de un año, o superior a 200 UTM e inferior a 500 UTM por un período superior a 2 años, sin que exista un convenio de pago vigente. En caso de encontrarse pendiente juicio sobre la efectividad de la deuda, esta inhabilidad regirá una vez que se encuentre firme o ejecutoriada la respectiva resolución.
- 3 .-** Registrar deudas previsionales o de salud por más de 12 meses por sus trabajadores dependientes, lo que se acreditará mediante certificado de la autoridad competente.
- 4 .-** La presentación al Registro Nacional de Proveedores de uno o más documentos falsos, declarado así por sentencia judicial ejecutoriada.
- 5 .-** Haber sido declarado en quiebra por resolución judicial ejecutoriada.
- 6 .-** Haber sido eliminado o encontrarse suspendido del Registro Nacional de Proveedores por resolución fundada de la Dirección de Compras.
- 7 .-** Haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador.
- 8 .-** Registrar condenas asociadas a responsabilidad penal jurídica (incumplimiento artículo 10, Ley 20.393).

Documentos persona jurídica

- Fotocopia Legalizada del Rut de la Empresa
- Declaración jurada acreditando que no se encuentra afecto al art. 4 inciso 6 de la ley 19.886, en el cual se establece que "ningún órgano de la administración del Estado podrá suscribir contratos

debe establecer que ningún órgano de la Administración del Estado podrá suscribir contratos administrativos de provisión de bienes y servicios con los funcionarios directivos del mismo órgano o empresa, ni con personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco."

- Certificado de Vigencia de la Sociedad
- (1) Certificado de Boletín de Informes Comerciales
- (1) Certificado de Quiebras/Convenio Judicial

6. Criterios de evaluación

Ítem	Observaciones	Ponderación
1 DETALLE DE EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA (5%)	Cumplimiento de requisitos formales de presentación de la oferta.100%	5%
2 DETALLE DE EVALUACIÓN ECONÓMICA (50%)	Oferta económica del servicio. 100%	50%
3 DETALLE DE EVALUACIÓN TÉCNICA (45%)	Experiencia del oferente. 50% Servicio de soporte y post venta. 35% Inclusividad y mejores condiciones de empleo. 15%	45%

7. Montos y duración del contrato

Estimación en base a:	Presupuesto Disponible
Fuente de financiamiento:	No hay información
Monto Total Estimado:	1480
Contrato con Renovación:	NO
Observaciones	Sin observaciones
Tiempo del Contrato	24 Meses
Plazos de pago:	30 días contra la recepción conforme de la factura

Opciones de pago:	Transferencia Electrónica, Cheque
Nombre de responsable de pago:	Fernando Beltran B
e-mail de responsable de pago:	fbeltran@fen.uchile.cl
Nombre de responsable de contrato:	Pamela Dinamarca
e-mail de responsable de contrato:	pdinamarca@unegocios.cl
Teléfono de responsable del contrato:	56-9-42374876-
Prohibición de subcontratación:	No permite subcontratación NO PERMITE SUBCONTRATACIÓN, REVISAR EXCEPCIONES EN ARTÍCULO 24º: CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACIÓN DE LAS BASES.

8. Garantías requeridas

Garantías de Seriedad de Ofertas

Beneficiario:	Universidad de Chile, RUT N° 60.910.000-1.
Fecha de vencimiento:	02-06-2022
Monto:	150000 Peso Chileno
Descripción:	a) Características: Boleta de garantía bancaria, póliza de seguro, vale vista nominativo, certificado de fianza pagadero al primer requerimiento, depósito a plazo o cualquier instrumento que asegure el cobro de manera rápida y efectiva, pagadero a la vista, de ejecución inmediata, con carácter irrevocable y expresado en pesos. B) Monto: Por una cantidad equivalente a \$150.000.- (ciento cincuenta mil pesos), por cada línea ofertada. En caso de que el proponente oferte por ambas líneas, podrá presentar una garantía por el total (\$300.000.-) o una por cada línea, según los montos indicados. C) Vigencia: con fecha de vencimiento igual o superior a los 120 días corridos siguientes al cierre de recepción de ofertas, manteniendo su vigencia durante todo el proceso licitatorio hasta que se haga entrega de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, en el evento de ser adjudicado.

Glosa:	e) Glosa: La siguiente u otra que dé cuenta de la obligación que garantiza: "Para garantizar la seriedad de la oferta en Propuesta Pública ID N°, para la Contratación del Servicio de Ejecutivo en Línea y ChatBot, para la FEN".
Forma y oportunidad de restitución:	Devolución de la Garantía de Seriedad de la Oferta: La garantía de seriedad de la oferta entregada por el proponente cuya oferta haya sido aceptada, se le devolverá una vez que se formalice el contrato correspondiente, esto es, una vez aceptada la correspondiente orden de compra en las 48 horas siguientes a su emisión, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 63 del Decreto Supremo N° 250 que aprueba el reglamento de la ley N° 19.886 y contra la recepción conforme del documento de garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato. A los participantes no adjudicados, y que hayan obtenido los dos puntajes más altos se les devolverá dicha garantía una vez aceptada la correspondiente orden de compra por el adjudicatario, pudiendo ser retirada por los demás que no les haya sido adjudicada la licitación, dentro de los 10 días posteriores a la notificación de la total tramitación de la Resolución que apruebe la adjudicación. Será obligación de los proponentes el retiro dentro del plazo establecido. La Facultad de Economía y Negocios no se responsabilizará por la tenencia de los documentos con posterioridad a dicho plazo o transcurridos 30 días de vencido el documento. En caso que la licitación sea declarada desierta, las ofertas hayan sido declaradas inadmisibles, o bien, no hayan cumplido con el puntaje mínimo para ser evaluadas económicamente, las garantías de seriedad que se hubieran entregado se devolverán dentro del plazo de 10 días hábiles contados 11/38 desde la notificación de la resolución que declare la deserción o la inadmisibilidad, en conformidad a lo establecido en el artículo 43o del reglamento de la ley No 19.886.

Garantía fiel de Cumplimiento de Contrato

Beneficiario:	Universidad de Chile, RUT N° 60.910.000-1.
Fecha de vencimiento:	12-06-2024
Monto:	5 %
Descripción:	Características: Boleta de Garantía Bancaria, Póliza de Seguro, Vale Vista nominativo, Certificado de Fianza pagadero al primer requerimiento, Depósito a Plazo o cualquier instrumento que asegure el cobro de manera rápida y efectiva, pagadero a la vista, de ejecución inmediata, con carácter irrevocable y expresado en unidades de fomento. Beneficiario: Universidad de Chile, RUT N° 60.910.000-1. Monto: por una cantidad equivalente al 5 % del valor del contrato, impuesto incluido. Vigencia: deberá cubrir el periodo que dure la ejecución del servicio, más 90 días corridos adicionales.
Glosa:	Glosa: la siguiente u otra que dé cuenta de la obligación que garantiza: "Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de la contratación de los Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot, ID N°..... y el pago de las obligaciones laborales y sociales con los trabajadores del contratado".

Forma y oportunidad de restitución:

Una vez finalizada la vigencia del contrato y pasados los 90 días corridos, la garantía de fiel y oportuno cumplimiento podrá ser retirada por el proveedor en la Facultad, previa recepción conforme de los servicios por parte de ésta, lo que deberá ser acreditado por la contraparte técnica. La Facultad de Economía y Negocios no se responsabilizará por la tenencia de los documentos con posterioridad a dicho plazo o transcurridos 30 días hábiles de vencido el documento.

9. Requerimientos técnicos y otras cláusulas

Cláusula de Readjudicación

Si el respectivo adjudicatario se desiste de su oferta, no entrega los antecedentes legales para contratar y/o la garantía de fiel cumplimiento, no formaliza la contratación mediante la aceptación de la correspondiente orden de compra, o no se inscribe en Chileproveedores en estado hábil en los plazos que se establecen en las presentes bases, se dejará sin efecto la adjudicación, procediendo la Facultad a seleccionar al oferente que, de acuerdo al resultado de la evaluación le siga en puntaje, y así sucesivamente, a menos que, de acuerdo a los intereses del servicio, se estime conveniente declarar desierta la licitación. El plazo para readjudicar el proceso es de 30 días corridos, contados desde la adjudicación original. La Facultad se reserva el derecho de optar por la oferta que le siga en puntaje de evaluación y así sucesivamente, que haya cumplido con los requerimientos establecidos para dicho efecto en las presentes bases y readjudicar al que le sigue en puntaje. Conforme a lo expresado en el párrafo anterior, el oferente que resulte readjudicado, deberá encontrarse inscrito y en estado hábil en el Registro de Chileproveedores, cumplir con la entrega de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato y de la documentación correspondiente, previo a la formalización de la contratación.

RESOLUCIÓN DE EMPATES

Si en la evaluación de las ofertas se produjera un empate entre 2 o más oferentes respecto de su evaluación final, se adjudicará al oferente que haya obtenido el mayor puntaje en la evaluación económica. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate la adjudicación al proveedor que haya obtenido el mayor puntaje en la evaluación técnica; y como tercer mecanismo de desempate, la adjudicación al proveedor que haya obtenido el mayor puntaje en la evaluación administrativa. Si aún persiste el empate, se adjudicará al oferente que primero presentó la oferta en el portal.

REVISIÓN DE LAS OFERTAS Y SUBSANACIÓN DE ERRORES U OMISIONES

La Facultad, a través de la Comisión Evaluadora, podrá solicitar a los oferentes que salven los errores u omisiones formales, en conformidad a lo establecido en el artículo 40o del Reglamento de la Ley de Compras. Así, la Comisión Evaluadora podrá otorgar un plazo de 48 horas, para que él o los oferentes subsanen la omisión o corrijan el error en las formalidades requeridas. Esta solicitud deberá efectuarse mediante publicación a través de la opción de foro inverso en el portal de compras públicas, www.mercadopublico.cl, desde esta fecha de publicación se deberá contabilizar el

plazo para subsanar los errores u omisiones. En el evento que el plazo de 48 horas a que se hace referencia anteriormente, concluya en un día inhábil, se extenderá el día hábil siguiente. De acuerdo a lo indicado en los criterios de evaluación de las presentes Bases de licitación pública, aquel o aquellos oferentes que, a solicitud de la Comisión, deban subsanar errores u omisiones formales presentando antecedentes administrativos dentro del plazo de 48 horas señalado precedentemente, serán sancionados en el puntaje correspondiente a la completitud de la oferta, (Criterio "Cumplimiento de requisitos formales de presentación de la oferta").

ADJUDICACIÓN

La Facultad, comunicará los resultados de la presente licitación a través del portal www.mercadopublico.cl, conforme a los plazos establecidos en el artículo 5° denominado "Etapas y Plazos de Licitación". En caso que la Facultad no realice la adjudicación dentro del plazo definido en estas bases, informará a través del sistema de mercado público dicho cambio, justificando el incumplimiento del plazo antes señalado e indicando el nuevo plazo para adjudicación, según lo indica el artículo 41 inciso 2° del Reglamento de la Ley N°19.886. La adjudicación del presente proceso licitatorio será múltiple. La Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile se reserva el derecho de adjudicar la licitación en cada línea al oferente que obtenga el más alto puntaje por aplicación de los criterios de evaluación establecidos en estas Bases, o bien declarar desierta la licitación en su totalidad o en alguna de las líneas licitadas, según corresponda, mediante resolución fundada. Atendido que cada línea licitada corresponde a servicios distintos, solo se admitirán ofertas que cumplan con la totalidad de requerimientos técnicos, en la línea para la cual dicha oferta es presentada, de acuerdo con el detalle contenido en las Bases Técnicas del presente acto administrativo. Sólo podrá ser adjudicada aquella propuesta que hubiese obtenido un puntaje igual o superior a 70 puntos ponderados; y que su oferta económica se ajuste a lo dispuesto en las presentes bases administrativas de licitación. La autoridad respectiva, adjudicará la propuesta mediante resolución fundada, previo informe de evaluación de la licitación y propuesta de adjudicación, efectuado por la Comisión Evaluadora. La Facultad de Economía y Negocios no devolverá la información y documentos entregados por los proponentes con su oferta.

[Subir](#)

#	Fecha	Tipo	Foro Preguntas y Respuestas
1	24-01-2022 12:14	P	En la identificación del oferente (Anexo 1) cómo debería completarse la información en el caso de no ser una UTP?
	26-01-2022 13:16	R	Tanto personas naturales como jurídicas deberán llenar formato completo de identificación del oferente y declaración jurada simple disponible en la ficha del portal www.mercadopublico.cl al momento de publicar la oferta. En el caso de no ser una UTP, no corresponde llenar Anexo 1. Revisar art 10°.
2	24-01-2022 12:17	P	En anexo 2A y 2B se indica la obligación de "señalar expresamente en este cuadro" el hecho de emitir facturas exentas. ¿De qué manera se expresa para que quede claro?
	26-01-2022 13:16	R	En caso de emitir facturas exentas, en la columna "IVA" debe indicar "EXENTO".
3	24-01-2022 12:18	P	En las bases técnicas sección 4.1 letra G se refiere a la segmentación de prospectos derivados. ¿Existe la posibilidad de contar con integración a base de datos de postulantes para complementar la información del Ejecutivo en línea?
	26-01-2022 13:17	R	Si, es posible contar con BBDD de postulantes para complementar.
4	24-01-2022 15:38	P	el software ChatBOT debe ser desarrollado desde 0 a sus necesidades o mas bien generico
	26-01-2022 13:17	R	No debe ser desarrollado desde 0.
5	24-01-2022 15:39	P	a que plataforma se integrara el chatbot(Wordpress,Wix,etc)
	26-01-2022 13:17	R	Se integrará a un sitio web desarrollado internamente.
6	24-01-2022 15:39	P	favor indicar horario de ejecutivo
	26-01-2022 13:17	R	Horario de Lunes a viernes de 9:00 a 19:00 horas.
7	24-01-2022 15:41	P	el documento Unegocios - Reporte Google Analytics.pdf existe una cantidad de visitas y sesiones, el chatBot se integra o incluye le hosting ?
	26-01-2022 13:17	R	No se integra.

Maria
Magdale
na
Gandolfo
Gandolfo

Firmado
digitalmente por
Maria Magdalena
Gandolfo Gandolfo
Fecha: 2022.01.13
16:02:40 -03'00'

**APRUEBA BASES ADMINISTRATIVAS,
TÉCNICAS Y ANEXOS DE LICITACIÓN PÚBLICA
PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE EJECUTIVO EN LINEA Y CHATBOT, PARA LA
FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS DE LA
UNIVERSIDAD DE CHILE, Y EFECTÚA
LLAMADO.**

RESOLUCIÓN N° 541.21

SANTIAGO, 22 de octubre de 2021.

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N° 21.094 sobre Universidades Estatales; en el DFL N° 3 de 2006, que aprueba el texto Refundido, Coordinado y Sistematizado del DFL N° 153 de 1981, que establece los Estatutos de la Universidad de Chile, ambos del Ministerio de Educación; en el D.U. N° 906 de 2009, que establece el Reglamento General de Facultades; en la Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el DFL N° 1/19.653 de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; el Decreto Universitario Afecto N° 666 de 2021; en la Ley 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo N° 250/2004 del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley 19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y de Prestación de Servicios; en las Resoluciones N° 7 de 2019 y 16 de 2020, de la Contraloría General de la República; y en los Decretos TRA N°s 309/1471/2018; 309/1699/2018 y 309/15/2021.

CONSIDERANDO:

1. Que, el Departamento de Administración y la Unidad de Secretaría de Estudios de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile, requieren contratar los Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot, bajo la modalidad de ejecución en el tiempo, para un periodo de 24 meses.
2. Que, los presupuestos máximos disponibles para las contrataciones descritas, según consta en los Certificados de Disponibilidad Presupuestaria de fechas 13 y 27 de julio de 2021, es de hasta 1.180 UF. - (mil ciento ochenta unidades de fomento), para el Servicio de Ejecutivo en Línea y 300 UF. - (trescientas unidades de fomento) para el Servicio de ChatBot, todos los impuestos y servicios incluidos.
3. Que, revisado el catálogo de Productos y Servicios a través del portal Internet de compras públicas, www.mercadopublico.cl, se constató que los servicios requeridos no se encuentran disponibles a través del sistema de Convenios Marco de la Dirección de Compras y Contratación Pública, por lo que conforme a la regla general se hace necesario realizar un proceso de licitación

pública.

4. Que, en cumplimiento a lo dispuesto en la ley N° 19.886, su reglamento y sus posteriores modificaciones, se confeccionaron las presentes Bases que observan los principios de libre concurrencia y de igualdad de los oferentes que rigen los procedimientos licitatorios, y cumplen con los requerimientos técnicos y jurídicos para verificar la realización de la presente licitación pública.

5. Que, en virtud de lo precedentemente expuesto, corresponde proceder a la dictación del presente acto administrativo,

RESUELVO:

PRIMERO: APRUÉBANSE las Bases Administrativas, Bases Técnicas y Anexos para la contratación de los Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot, para la Facultad de Economía y Negocios, cuyo texto es el siguiente:

BASES ADMINISTRATIVAS

Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot para la Facultad de Economía y Negocios.

ARTÍCULO 1º: OBJETO DE LA LICITACIÓN

El objeto de esta licitación pública es la contratación de los Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot para la Facultad de Economía y Negocios, cuyas características se detallan en las bases técnicas.

La presente licitación se realizará en dos líneas independientes de manera que cada línea podrá ser adjudicada a un proveedor distinto o ambas a un único proveedor en función de las propuestas que se presenten. Las dos líneas a licitarse son:

Línea	Detalle
1	Servicio de Ejecutivo en Línea
2	Servicio de ChatBot

ARTÍCULO 2º: DEFINICIONES

Para la correcta interpretación de las presentes Bases, de los documentos de la licitación y del contrato, se convienen las siguientes abreviaciones y definiciones:

- a) **Facultad:** Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.
- b) **Decano:** Decano de la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.
- c) **Licitación Pública:** Procedimiento administrativo de carácter concursal mediante el cual la Facultad realiza un llamado público, convocando a los interesados para que, sujetándose a las presentes Bases, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.
- d) **Sistema de Información:** Plataforma electrónica consistente en un sistema de Información de Compras y Contratación Pública de la Administración (ChileCompra), a cargo de la Dirección de

- Compras y Contratación Pública. (Portal web de ChileCompra, sitio <http://www.mercadopublico.cl>.)
- e) **Registro de Proveedores:** Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado www.chileProveedores.cl, a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública.
 - f) **Bases:** Las presentes Bases Administrativas, Económicas y Técnicas, que regulan los requisitos, condiciones y especificaciones, establecidos por la Facultad, describen los bienes y/o servicios a contratar y regulan el proceso de licitación y el contrato definitivo.
 - g) **Bases Administrativas:** Cuerpo o apartado de las Bases que regula, de manera general y/o particular, las etapas, plazos, mecanismos de consulta y/o aclaraciones, criterios de evaluación, mecanismo de adjudicación, cláusulas y/o condiciones del contrato definitivo, y demás aspectos administrativos del proceso de licitación.
 - h) **Bases Económicas:** Cuerpo o apartado normativo de las Bases que establecen las condiciones económicas de la licitación y del contrato a que dé lugar.
 - i) **Bases Técnicas:** Cuerpo o apartado normativo de las Bases que contiene de manera general y/o particular las especificaciones, descripciones, requisitos y demás características del bien o servicio a contratar.
 - j) **Proponente u Oferente:** Proveedor que participa en el proceso de licitación mediante la presentación de una propuesta, en la forma y condiciones establecidas en estas Bases.
 - k) **Propuesta:** La propuesta se encuentra conformada por la siguiente documentación:
 - I. Los Antecedentes del Oferente: que corresponden a aquellos que se encuentran establecidos en el artículo 10º número I de las presentes Bases.
 - II. La Oferta Técnica: que es elaborada y presentada por el proponente cumpliendo con los contenidos establecidos en el artículo 10º número II de estas Bases.
 - III. La Oferta Económica: que es elaborada y presentada por el proponente conforme con lo establecido en el artículo 10º número III de estas Bases.
 - l) **Contraparte Técnica:** Escuela, Instituto, Departamento o Unidad de la Facultad encargada de coordinar el proceso de licitación y de actuar como interlocutor con los licitantes y el ejecutor, en todo lo relacionado con materias técnicas y administrativas propias de la licitación y del contrato que regula la relación entre las partes.
 - m) **Adjudicatario:** Oferente cuya propuesta, presentada dentro del marco del proceso de licitación, es seleccionada y aceptada para la suscripción del respectivo contrato.
 - n) **Ejecutor o Contratista:** Adjudicatario que, en virtud del respectivo contrato, contrae la obligación de suministrar los bienes y/o prestar los servicios materia de la presente licitación de acuerdo a las presentes Bases y demás documentos que determine la Facultad.
 - o) **Encargado Técnico:** Profesional o especialista designado por el Adjudicatario para actuar como interlocutor válido del mismo ante la Facultad, en todos los asuntos técnicos relativos a la prestación de los servicios contratados.
 - p) **Unión Temporal de Proveedores:** Asociación de personas naturales y/o jurídicas, para la presentación de una oferta en caso de licitaciones, o para la suscripción de un contrato, en caso de un trato directo, conformada de acuerdo con el artículo 67 bis del Decreto Supremo N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda, Reglamento de la Ley N° 19.886.

ARTÍCULO 3º: NORMATIVA E INTERPRETACIÓN

La presente licitación pública se rige por la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, su Reglamento, y de las presentes Bases, que se encuentran

conformadas por Bases Administrativas y Técnicas, además de sus Anexos, junto a los siguientes antecedentes:

- Las correspondientes ofertas técnicas y económicas de los proponentes.
- Los antecedentes solicitados a cada postulante.
- Las consultas a las bases formuladas por los oferentes y las respectivas respuestas emitidas por la Facultad de Economía y Negocios.
- Las aclaraciones que se efectúen a las Bases a iniciativa de la Facultad de Economía y Negocios.
- Las aclaraciones a las ofertas que solicite la Facultad de Economía y Negocios.
- La Resolución de adjudicación del presente proceso licitatorio.
- La respectiva orden de compra, enviada por la Facultad y aceptada por el adjudicatario.

Las presentes Bases Administrativas, las Bases Técnicas y sus anexos se interpretarán en forma armónica, de manera que exista entre todos ellos la debida correspondencia. Todos los documentos relativos a la licitación se interpretarán siempre en el sentido de la más perfecta elaboración y ejecución de la propuesta, de acuerdo con las reglas de la ciencia y la técnica aplicables según sea el caso particular de que se trate. En caso de discrepancia en la interpretación primará lo dispuesto en las Bases Técnicas o Administrativas por sobre lo establecido en la oferta del adjudicatario.

ARTÍCULO 4º: MODIFICACIÓN A LAS BASES

Se podrán modificar las presentes Bases y sus anexos, ya sea por iniciativa de la propia Facultad o en atención a una aclaración solicitada por alguno de los oferentes, durante el proceso de la propuesta, hasta antes del vencimiento del plazo para el cierre de recepción de ofertas.

Las modificaciones que se lleven a cabo, serán informadas a través del portal de compras públicas www.mercadopublico.cl. Estas modificaciones formarán parte integral de las bases. Las modificaciones de bases deberán ser aprobadas mediante Resolución fundada y estarán vigentes desde la total tramitación del acto administrativo que las apruebe.

De existir modificaciones a las bases, deberá establecerse un plazo prudencial para que los proveedores puedan conocer y adecuar sus ofertas a tales modificaciones.

ARTÍCULO 5º: ETAPAS Y PLAZOS DE LA LICITACIÓN

Para los efectos de la presente licitación, todos los plazos establecidos en estas Bases y los fijados en el contrato serán de días corridos, salvo que expresamente se indique que serán días hábiles. No obstante, cuando el vencimiento de un plazo se produzca un día sábado, domingo o festivo se entenderá que dicho plazo vence al día hábil siguiente.

La publicación de este llamado se efectuará en el portal de compras públicas, www.mercadopublico.cl, y el proceso de licitación se registrará por las fechas y horas indicadas en la tabla siguiente:

Actividad	Plazo
Publicación de llamado	Hasta 30 días corridos, luego de la total tramitación de la Resolución que aprueba las Bases.
Inicio de consultas	Desde el día de publicación de la Resolución que aprueba las bases en el portal mercado público.
Final de consultas	Hasta las 17 horas del 3º día corrido contado desde la publicación de la resolución que aprueba las bases en el portal mercado público.
Publicación de Respuestas	Hasta las 17 horas del 2º día corrido contado desde el cierre efectivo del final de consultas.
Cierre recepción de Ofertas	Hasta las 16 horas del 11º día corrido contado desde la publicación de la resolución que aprueba las bases en el portal mercado público.
Extensión automática del plazo de recepción de ofertas	Si a la fecha de cierre de recepción de ofertas se han recibido 2 o menos propuestas, el plazo de cierre de ampliará automáticamente en 2 días, por una sola vez, bajo las condiciones establecidas en el reglamento de la Ley de Compras Públicas.
Acto de apertura técnica y económica	Hasta las 12:00 horas, del día hábil siguiente al cierre efectivo de recepción de ofertas.
Evaluación de las ofertas	Hasta el 20º día corrido contado desde la apertura técnica y económica efectiva.
Fecha de adjudicación	Hasta el 40º día corrido contado desde el cierre desde el acto de apertura técnica y económica. En la eventualidad de que la Universidad decida hacer uso de la atribución de ampliar el plazo, este en ningún caso podrá ampliarse por más de 40 días corridos y por razones fundadas.

La Facultad podrá modificar los plazos de cierre de recepción de ofertas, siempre que se efectúe antes de la apertura de las ofertas, el plazo de adjudicación u otra fecha del calendario publicado en el portal www.mercadopublico.cl, siempre que se efectúe antes del vencimiento del plazo de que se trate, debiendo tramitarse el acto administrativo respectivo, a excepción de los casos establecidos en el artículo 41 del reglamento de la ley N°19.886, ante la ocurrencia de las siguientes causales:

- Restricciones presupuestarias que requieran gestiones de aprobación de presupuestos.
- Solicitud de mayor plazo de estudio de parte de los oferentes por razones justificadas planteadas a través del foro de consultas, durante el transcurso de la licitación. (consultas, respuestas y/o cierre de recepción de ofertas).
- A solicitud de la Comisión Evaluadora cuando aún se encuentre en proceso de evaluación de las ofertas.
- Demora en la tramitación de los actos administrativos correspondientes (modificación de bases, aprobación del contrato u otros).
- Impedimentos para cumplir los plazos establecidos en el cuadro precedente por razones de fuerza mayor, tales como aquellos ocasionados por la emergencia sanitaria.

Cualquier modificación de plazos del proceso se informará mediante notificación en el portal de compras públicas www.mercadopublico.cl, sin perjuicio de la dictación del respectivo acto administrativo, de corresponder.

ARTÍCULO 6º: NOTIFICACIONES

Todas las notificaciones que hayan de efectuarse con ocasión del presente proceso de licitación se entenderán realizadas luego de transcurridas 24 horas desde que la Facultad publique en el Sistema de Información el documento, acto o resolución objeto de la notificación. Lo anterior sin perjuicio de la excepción contemplada en el artículo 30, relativo a “Procedimiento de aplicación de sanciones en caso de incumplimiento de las obligaciones del proveedor”.

ARTÍCULO 7º: PARTICIPANTES E INCOMPATIBILIDADES

Podrán participar y presentar ofertas **personas naturales y personas jurídicas**, ya sean estas **chilenas o extranjeras, y Uniones Temporales de Proveedores**.

Los participantes no podrán incurrir en las incompatibilidades o prohibiciones para contratar con la Facultad de Economía y Negocios, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 4º de la Ley Nº 19.886, y en el artículo 26 letra d) del Decreto Ley Nº 211 de 1973. De este modo, no podrán participar en la presente licitación pública quienes, al momento de la presentación de la oferta, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales de los trabajadores o por los delitos concursales establecidos en los artículos 463 y siguientes del Código Penal, dentro de los dos años anteriores, como así tampoco, aquellos que hayan sido condenados por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, según dispone el artículo 26 letra d) del Decreto Ley Nº 211, de 1973, ni las personas jurídicas que hayan sido condenadas a la pena de prohibición de celebrar actos y contratos con el Estado según lo disponen los artículos 8 y 10 de la Ley 20.393 que establece la Responsabilidad Penal de las Personas Jurídicas.

En el caso de las Uniones Temporales de Proveedores, las causales de inhabilidad para la presentación o formulación de las ofertas o para la suscripción de la convención, establecidas en la legislación vigente, afectarán a cada integrante de la Unión, individualmente considerado. En caso de afectar una causal de inhabilidad a algún integrante de la Unión, ésta deberá decidir si continuará con el respectivo procedimiento de contratación con los restantes integrantes no inhábiles de la misma o si desiste de su participación en el respectivo proceso.

ARTÍCULO 8º: CONSULTAS Y ACLARACIONES

Los oferentes podrán formular consultas a las Bases a través del foro que estará habilitado en el portal de compras públicas, www.mercadopublico.cl, dentro del plazo señalado para consultas en el artículo 5, denominado “Etapas y plazos de la licitación”.

No se aceptarán ni responderán consultas planteadas por un conducto diferente al señalado o vencido el plazo dispuesto al efecto.

Asimismo, a través del foro que estará habilitado en el portal, la Facultad podrá efectuar a iniciativa propia aclaraciones a las Bases, para precisar el alcance, detallar o interpretar algún elemento de su

contenido que, a su juicio, no haya quedado suficientemente claro y dificulte la obtención de buenas ofertas.

Las respuestas y aclaraciones que se formulen no podrán modificar lo dispuesto en las presentes Bases, sin perjuicio de lo cual, podrán precisarlas y se entenderá que contribuyen a determinar el alcance y sentido de las mismas y, en tal condición, deberán ser consideradas por los oferentes en la preparación de sus ofertas como parte integrante de estas bases.

Las respuestas y aclaraciones de la Facultad se considerarán, para todos los efectos, como integrantes de estas bases de licitación pública.

ARTÍCULO 9º: OFERTAS

Las ofertas deberán presentarse **en formato electrónico** a través del portal de compras públicas, www.mercadopublico.cl.

Serán de cargo del oferente todos los costos en que incurran al presentar su oferta. Cualquier falta, descuido u omisión de los oferentes o adjudicatario en la obtención de información y estudio de los documentos relativos al proceso de licitación, no los exime de la responsabilidad de apreciar adecuadamente los costos necesarios para la elaboración y desarrollo de su propuesta o prestación del servicio.

ARTÍCULO 10º: CONTENIDO DE LAS OFERTAS

El proponente deberá adjuntar los siguientes antecedentes, en formato electrónico o digital y ajustarse solo a los formatos Word, Excel, pdf, ppt, jpg y/o autocad. En caso que se adjunten documentos en un formato distinto a los propuestos, estos no serán considerados al momento de la evaluación.

I.- ANTECEDENTES GENERALES DEL PROPONENTE:

A. Tratándose de personas naturales:

1. Formato completo de identificación del Oferente y declaración jurada simple debidamente completa y firmada, en la ficha del portal www.mercadopublico.cl al momento de publicar la oferta.

B. Tratándose de personas jurídicas:

1. Formato completo de identificación del oferente y declaración jurada simple debidamente completa y firmada, en la ficha del portal www.mercadopublico.cl al momento de publicar la oferta.
2. Fotocopia de los documentos donde conste la personería del representante legal del oferente, con fecha no anterior a los tres meses contados desde la fecha de presentación de la oferta.

C. Tratándose de Unión Temporal de Proveedores:

1. El documento público o privado que da cuenta del acuerdo para participar de esta forma.
2. Anexo 1 de las presentes Bases con la identificación de los integrantes de la Unión Temporal.

3. Al momento de la presentación de las ofertas, los integrantes de la Unión determinarán qué antecedentes presentarán para ser considerados en la evaluación respectiva, siempre y cuando lo anterior no signifique ocultar información relevante para la ejecución del respectivo contrato que afecte a alguno de los integrantes de la misma.
4. Declaraciones juradas simples según los formatos, una por cada miembro que componga la Unión Temporal según corresponda, debidamente firmadas en la ficha del portal www.mercadopublico.cl al momento de publicar la oferta.
5. Tratándose de los miembros personas jurídicas, estos deberán presentar, además, fotocopia de los documentos donde conste la personería de su representante legal, con fecha no anterior a los tres meses constados desde la fecha de presentación de la oferta.

Si dos o más proveedores se unen para el efecto de participar en un proceso de compra, deberán establecer, en el documento que formaliza la unión, a lo menos, la solidaridad entre las partes respecto de todas las obligaciones que se generen con la Entidad y el nombramiento de un representante o apoderado común con poderes suficientes. La vigencia de esta Unión Temporal de Proveedores no podrá ser inferior a la del contrato adjudicado.

II.- OFERTA TÉCNICA

La Oferta Técnica deberá ajustarse a lo previsto en el apartado “Bases Técnicas”, y presentarse electrónicamente a través del portal de compras públicas www.mercadopublico.cl, en los formatos y plazos establecidos al efecto en las presentes bases.

III.- OFERTA ECONÓMICA

Se deberá presentar una oferta económica en el formulario electrónico del portal www.mercadopublico.cl, por cada línea, en la cual se informará el total de **los Servicios de Ejecutivo en Línea y Chatbot** para la Facultad de Economía y Negocios, expresado en unidades de fomento y sin impuestos.

Adicionalmente, deberá presentarse a través del portal, el detalle de la oferta económica con todos los valores desglosados por línea, y expresados en unidades de fomento, con todos los impuestos incluidos, calculados a la fecha de la presentación de la oferta. Ésta deberá ser ingresada al Portal de compras públicas, www.mercadopublico.cl, hasta la fecha y hora del cierre de la propuesta y deberá seguir el orden de presentación de “Oferta Económica”, adjuntando el Anexo N°2-A y/o 2-B.

El presupuesto disponible para la presente contratación es de un máximo de 1.480 UF (mil cuatrocientas ochenta unidades de fomento) impuestos incluidos, para la implementación y mensualidad de los servicios de ejecutivo en línea y chatbot por un periodo de 24 meses.

Además, se deberá tener en consideración que la presente licitación se realizará en dos líneas.

Línea	Detalle	Monto Total Asignado
1	Servicio Ejecutivo en Línea	1.180 UF
2	Servicio de ChatBot	300 UF

Nota: Si algún ítem del anexo N° 2, no tiene costo alguno, se debe colocar \$0.-, de lo contrario se entenderá que la oferta está incompleta y se declarará inadmisibles.

Sin perjuicio de lo anterior, los oferentes deberán considerar en su oferta económica todos los gastos, incluidos los de personal, servicios, equipos, permisos, derechos, impuestos y en general todo cuanto implique un gasto para el cumplimiento del contrato, sea este directo o indirecto o a causa de él. Los precios mensuales ofertados serán invariables y fijos hasta la total ejecución del contrato, es decir, no se aceptarán cláusulas relacionadas con futuros reajustes, variaciones, reconsideraciones o alzas en el precio cotizado, con posterioridad a la adjudicación de la propuesta o durante su ejecución.

ARTÍCULO 11º: DE LA VIGENCIA DE LAS OFERTAS

Las ofertas tendrán una validez de 120 (ciento veinte) días corridos siguientes al cierre de recepción de ofertas. Si dentro de ese plazo no se puede efectuar la adjudicación, la Facultad se reserva el derecho de extender el plazo de validez de las ofertas, y solicitará a los proponentes, antes de la fecha de expiración, la renovación de las ofertas y de las garantías respectivas si correspondiere. Si alguno de ellos no lo hiciere, dicha oferta no será considerada, declarándola inadmisibles y se devolverán las cauciones respectivas.

ARTÍCULO 12º: GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Cada oferente deberá garantizar la seriedad de la oferta a través de la entrega de una o más garantías tomada por el oferente o por sus representantes, la cual deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) **Características:** Boleta de garantía bancaria, póliza de seguro, vale vista nominativo, certificado de fianza pagadero al primer requerimiento, depósito a plazo o cualquier instrumento que asegure el cobro de manera rápida y efectiva, pagadero a la vista, de ejecución inmediata, con carácter irrevocable y expresado en pesos.
- b) **Beneficiario:** Universidad de Chile, RUT 60.910.000-1
- c) **Monto:** Por una cantidad equivalente a \$150.000.- (ciento cincuenta mil pesos), **por cada línea ofertada.** En caso de que el proponente oferte por ambas líneas, podrá presentar una garantía por el total (\$300.000.-) o una por cada línea, según los montos indicados.
- d) **Vigencia:** con fecha de vencimiento igual o superior a los 120 días corridos siguientes al cierre de recepción de ofertas, manteniendo su vigencia durante todo el proceso licitatorio hasta que se haga entrega de la garantía de fiel cumplimiento del contrato, en el evento de ser adjudicado.
- e) **Glosa:** La siguiente u otra que dé cuenta de la obligación que garantiza: ***“Para garantizar la seriedad de la oferta en Propuesta Pública ID N°, para la Contratación del Servicio de Ejecutivo en Línea y ChatBot, para la FEN”.***

La garantía podrá otorgarse física o electrónicamente. En los casos en que se otorgue de manera electrónica deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma, según lo dispone el artículo 31 del Reglamento de la Ley de Compras y deberá ser presentada junto con los antecedentes de la propuesta administrativa.

De no presentarse la garantía aludida en los párrafos anteriores o de no ajustarse a los términos y condiciones precedentemente descritos, la Facultad declarará inadmisibles las ofertas, por no cumplimiento de los requisitos de las Bases Administrativas.

El plazo para ingresar la aludida garantía será el mismo señalado para el cierre de recepción de ofertas, indicado en el artículo 5° denominado "Etapas y Plazos de la Licitación" de las presentes Bases Administrativas y deberá hacerse su entrega en recepción torre 26 ubicada en Diagonal Paraguay 257, Santiago. Para el caso de las garantías electrónicas, su entrega podrá efectuarse a través del portal de compras públicas www.mercadopublico.cl, junto con los antecedentes de la oferta, dentro de los plazos establecidos en las presentes bases administrativas.

Si encontrándose próxima la fecha de vencimiento de la garantía de seriedad de la oferta, aún estuviere en curso el proceso de formalización de la contratación, la empresa adjudicataria deberá prorrogar su vigencia o tomar una nueva garantía, en las mismas condiciones en que se tomó el documento original, a total satisfacción de la Facultad, hasta la formalización de la contratación, según lo previsto en el artículo 22° numeral 1 de las presentes bases, y la entrega de la garantía de fiel cumplimiento de éste.

La garantía de seriedad de la oferta se hará efectiva, especialmente, en los siguientes casos:

- a) Si el proponente se desiste de su oferta, durante el periodo de validez de la misma.
- b) Si siéndole adjudicada la licitación, el proveedor:
 - No formaliza la contratación, mediante la aceptación de la correspondiente orden de compra dentro de las 48 horas siguientes a su emisión, en conformidad de lo dispuesto en el artículo 63 del Decreto Supremo 250, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886.
 - No se inscribe en el Registro de Chileproveedores de acuerdo a lo señalado en el artículo 22 N°1 de las presentes bases.
 - No entrega en forma oportuna la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

Devolución de la Garantía de Seriedad de la Oferta: La garantía de seriedad de la oferta entregada por el proponente cuya oferta haya sido aceptada, se le devolverá una vez que se formalice el contrato correspondiente, esto es, una vez aceptada la correspondiente orden de compra en las 48 horas siguientes a su emisión, en conformidad a lo dispuesto en el artículo 63 del Decreto Supremo N° 250 que aprueba el reglamento de la ley N° 19.886 y contra la recepción conforme del documento de garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

A los participantes no adjudicados, y que hayan obtenido los dos puntajes más altos se les devolverá dicha garantía una vez aceptada la correspondiente orden de compra por el adjudicatario, pudiendo ser retirada por los demás que no les haya sido adjudicada la licitación, dentro de los 10 días posteriores a la notificación de la total tramitación de la Resolución que apruebe la adjudicación. Será obligación de los proponentes el retiro dentro del plazo establecido. La Facultad de Economía y Negocios no se responsabilizará por la tenencia de los documentos con posterioridad a dicho plazo o transcurridos 30 días de vencido el documento.

En caso que la licitación sea declarada desierta, las ofertas hayan sido declaradas inadmisibles, o bien, no hayan cumplido con el puntaje mínimo para ser evaluadas económicamente, las garantías de seriedad que se hubieran entregado se devolverán dentro del plazo de 10 días hábiles contados

desde la notificación de la resolución que declare la deserción o la inadmisibilidad, en conformidad a lo establecido en el artículo 43º del reglamento de la ley N° 19.886.

ARTÍCULO 13º: APERTURA DE LAS OFERTAS

La apertura electrónica de las ofertas se realizará en una etapa (administrativa, técnica y económica), por medio del portal de compras públicas www.mercadopublico.cl, de acuerdo al calendario de la licitación contemplado en el artículo 5º denominado “Etapas y Plazos de Licitación”. Las ofertas que se presenten, quedarán a partir de este día y hora a disposición de la Comisión Evaluadora para su análisis y evaluación.

De lo verificado en el acto de apertura, la Comisión Evaluadora dejará constancia en el acta de evaluación de ofertas de lo siguiente:

1. Día y hora de la apertura de la oferta, tanto técnica como económica.
2. Individualización de los oferentes y de cualquier otro hecho relevante.
3. Recepción de los antecedentes requeridos por las bases, ya sea por aportación directa del proponente, o bien, porque aquellos se encuentran disponibles en el portal www.chileproveedores.cl, según sea el caso.
4. Constatación de errores u omisiones formales en la información entregada.
5. Constatación de los oferentes que cumplen y de quienes no cumplen con los requisitos establecidos en las bases.

ARTÍCULO 14º: COMISIÓN EVALUADORA DE LAS OFERTAS

La Comisión Evaluadora estará integrada por las siguientes personas, o quienes sean designados en su remplazo en caso de impedimento:

- a) Pamela Dinamarca, Coordinadora Administrativa, Departamento de Administración.
- b) Ángela Nuñez, Personal de Colaboración Profesional, Unidad de Extensión Departamento de Administración.
- c) César Ortega Gutiérrez, Secretario de Estudios, Unidad de Secretaría de Estudios.

Cada integrante de la Comisión Evaluadora, deberá suscribir una declaración jurada sobre ausencia de conflictos de interés, en conformidad con lo dispuesto por el artículo 37º del Reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

La Comisión Evaluadora podrá designar una subcomisión técnica de profesionales expertos, para que la apoye en el proceso de evaluación de las ofertas, en conformidad a lo establecido en el artículo 37º del Reglamento de la Ley de Compras, y de acuerdo a los criterios de evaluación y ponderación fijados en las bases, dejando constancia en las actas respectivas de la designación y de los informes que esta subcomisión le proporcione

ARTICULO 15º: ADMISIBILIDAD DE LAS OFERTAS

Sólo serán evaluadas las ofertas que cumplan con lo siguiente requisitos:

- Ingreso en el portal www.mercadopublico.cl del Detalle completo de la Oferta técnica, de acuerdo a lo indicado en el apartado bases técnicas y Anexos N° 3 y N°4.

- Presentación de propuesta técnica con la totalidad de requerimientos especificados en numeral 4 del apartado de bases técnicas.
- Ingreso en el portal www.mercadopublico.cl del Detalle completo de la Oferta Económica, indicado en el artículo 10°, numeral III y Anexo N°2-A/2-B.
- Entrega de la Garantía de Seriedad de la Oferta - Artículo 12°, según línea ofertada.
- En los demás casos que indican estas bases.

ARTÍCULO 16º: REVISIÓN DE LAS OFERTAS Y SUBSANACIÓN DE ERRORES U OMISIONES

La Facultad, a través de la Comisión Evaluadora, podrá solicitar a los oferentes que salven los errores u omisiones formales, en conformidad a lo establecido en el artículo 40º del Reglamento de la Ley de Compras.

Así, la Comisión Evaluadora podrá otorgar un plazo de 48 horas, para que él o los oferentes subsanen la omisión o corrijan el error en las formalidades requeridas. Esta solicitud deberá efectuarse mediante publicación a través de la opción de foro inverso en el portal de compras públicas, www.mercadopublico.cl, desde esta fecha de publicación se deberá contabilizar el plazo para subsanar los errores u omisiones.

En el evento que el plazo de 48 horas a que se hace referencia anteriormente, concluya en un día inhábil, se extenderá el día hábil siguiente.

De acuerdo a lo indicado en los criterios de evaluación de las presentes Bases de licitación pública, aquel o aquellos oferentes que, a solicitud de la Comisión, deban subsanar errores u omisiones formales presentando antecedentes administrativos dentro del plazo de 48 horas señalado precedentemente, serán sancionados en el puntaje correspondiente a la completitud de la oferta, (Criterio “Cumplimiento de requisitos formales de presentación de la oferta”).

ARTÍCULO 17º: CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y FACTORES DE PONDERACIÓN

La Comisión Evaluadora, efectuará la evaluación de las propuestas, otorgando puntaje y ponderación final, en conformidad a lo dispuesto por los criterios de evaluación siguientes:

DETALLE DE EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA (5%)	PONDERACIÓN
Cumplimiento de requisitos formales de presentación de la oferta.	100%
DETALLE DE EVALUACIÓN TÉCNICA (45%)	
Experiencia del oferente	50%
Servicio de soporte y post venta	35%
Inclusividad y mejores condiciones de empleo	15%
DETALLE DE EVALUACIÓN ECONÓMICA (50%)	
Oferta económica del servicio	100%

1. - EVALUACIÓN ADMINISTRATIVA (5%)

La Comisión Evaluadora efectuará la evaluación administrativa de las propuestas que cumplieron los requisitos administrativos establecidos en las bases de licitación y con los demás antecedentes obligatorios de presentar, otorgando puntaje de acuerdo a los criterios de evaluación siguiente:

1.1 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES DE PRESENTACIÓN DE LA OFERTA (5%)

<u>DETALLE</u>	<u>PUNTOS</u>
Entrega correctamente y dentro del plazo de presentación de ofertas, la totalidad de los antecedentes requeridos en las presentes bases.	100
El oferente no entrega toda la documentación exigida al cierre de recepción de las ofertas, pero la acompaña tras serle solicitada en conformidad al Artículo 16, "Revisión de las ofertas y subsanación de errores u omisiones", de las bases. Se asignará el mismo puntaje al oferente que no entrega toda la documentación exigida al cierre de recepción de las ofertas y que no cuenta con el plazo para subsanar los errores u omisiones formales de su oferta porque la Facultad no realizó la correspondiente solicitud de corrección y su publicación en la forma dispuesta en el citado artículo 16 de las presentes Bases. Se excluye de lo anterior la documentación indicada en el Artículo 15, "Admisibilidad de las ofertas", cuya no presentación será causal de rechazo de la oferta.	50
El oferente no entrega la totalidad de los antecedentes requeridos en las presentes bases dentro del plazo de 48 horas desde que se le realizó la correspondiente solicitud a través del portal www.mercadopublico.cl .	5

2.- EVALUACIÓN TÉCNICA: (45%)

La Comisión Evaluadora efectuará la evaluación técnica de las propuestas que cumplieron los requisitos establecidos en las bases de licitación, otorgando puntaje de acuerdo a lo dispuesto por los criterios de evaluación técnica siguientes:

<u>DETALLE DE EVALUACIÓN TÉCNICA (45%)</u>	<u>%</u>
Experiencia del Oferente	50
Servicio de soporte y post venta	35
Mejores condiciones de empleo y remuneraciones	15

2.1 EXPERIENCIA DEL OFERENTE: (50%)

Se evaluará la experiencia del oferente en contratos de similares características, según lo presentado en Anexo N° 3 de las presentes bases de licitación. Los contratos declarados deberán corresponder a contratos de similares características, vigentes o ejecutados entre los años 2017 y 2021, ambos inclusive, con instituciones de Educación o empresas públicas y/o privadas.

Para validar efectivamente los contratos informados, se deberá adjuntar cualquier documento que dé fe de la veracidad de lo declarado, tales como órdenes de compra de Mercado Público, contratos, certificados de clientes, ID mercado público, entre otros y éstos deberán coincidir con lo informado en el Anexo N° 3. Los contratos que no sean respaldados y/o declarados en anexo N°3, no serán considerados para acreditar experiencia.

Se entenderá por similares características, aquellos contratos que el oferente presente con Instituciones de Educación o empresas públicas y/o privadas, relativos a servicios de ejecutivo en línea o ChatBot (según línea ofertada), efectuados por un plazo igual o superior a 6 meses.

Importante: Al momento de completar el Anexo N°3, deberá especificar a qué línea corresponden los contratos declarados.

DETALLE	PUNTOS
El oferente presenta 4 o más contratos de similares características.	100
El oferente presenta entre 2 y 3 contratos de similares características.	50
El oferente presenta entre 0 y 1 contrato de similar característica.	5

2.2 SERVICIO DE SOPORTE Y POST VENTA (35%)

Se evaluará la presentación del servicio de soporte y postventa del oferente, la disposición de servicio telefónico y de mail para consultas en caso de producirse algún problema en la implementación de los servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot.

DETALLE	PUNTOS
El oferente ofrece servicio de soporte y postventa.	100
El oferente no ofrece servicio de soporte y postventa.	5

2.3 INCLUSIVIDAD Y MEJORES CONDICIONES DE EMPLEO (15%)

CRITERIO A CALIFICAR	SUB-CRITERIO	PONDERACIÓN SUB CRITERIO
INCLUSIVIDAD Y MEJORES CONDICIONES DE EMPLEO	Incorporación de trabajadoras mujeres jefas de hogar y/o jóvenes hasta 24 años.	50%
	Política de remuneraciones.	50%

2.3.1 INCORPORACIÓN DE TRABAJADORAS MUJERES JEFAS DE HOGAR Y/O JÓVENES HASTA 24 AÑOS (50%).

Se evaluará en este sub criterio, que el oferente tenga entre el personal contratado (no necesariamente para esta licitación), mujeres jefas de hogar y/o jóvenes hasta 24 años.

Para acreditar esta condición, el oferente deberá presentar declaración jurada simple del Anexo N° 4, donde indique expresamente que cuenta dentro de sus trabajadores con mujeres jefas de hogar y/o jóvenes de hasta 24 años.

Respecto a los trabajadores jóvenes de hasta 24 años, deberá acompañarse, como documentación de respaldo, copia del contrato de trabajo y certificado de nacimiento.

Respecto a las trabajadoras mujeres jefas de hogar, deberá acompañarse, como documentación de respaldo, copia del contrato de trabajo y copia de la cartola del registro social de hogares del Ministerio de Desarrollo Social.

DETALLE	PUNTOS
El oferente acredita que tiene personal contratado que tengan el perfil de mujeres jefas de hogar y/o jóvenes hasta 24 años.	100
El oferente no presenta o no acredita lo solicitado.	5

2.3.2. POLÍTICA DE REMUNERACIONES (50%):

Se evaluará la existencia, con fecha anterior al cierre de la presentación de ofertas, de una política de remuneraciones para todos los trabajadores que pertenezcan a la empresa, desempeñen o no labores que son objeto de esta licitación. Dicha política se deberá encontrar debidamente oficializada y en conocimiento de los trabajadores.

El objetivo de la política es que las remuneraciones constituyan un reconocimiento real a las competencias y al buen desempeño de los trabajadores, estableciendo remuneraciones con criterios objetivos, claros y conocidos por los trabajadores. Por política de remuneraciones se entenderá todo documento que contenga el detalle de la composición de la remuneración a la que puede optar cada trabajador de la empresa, en dicha política se deben detallar los bonos, asignaciones, aguinaldos, reajuste anual, entre otra información relevante.

Para acreditar la política, el proponente deberá presentar documentos que detalle y contenga dicha política de remuneraciones, firmada por el representante legal de la empresa y una contraparte en representación de los trabajadores, además de presentar la declaración jurada simple del Anexo N°4.

DETALLE	PUNTOS
El oferente acredita política de remuneraciones de sus trabajadores debidamente oficializada.	100
El oferente no presenta o no acredita política de remuneraciones de sus trabajadores debidamente oficializada.	5

3.- EVALUACIÓN ECONÓMICA (50%)

La Comisión efectuará la evaluación económica por cada línea sobre la base del valor total de los servicios de implementación y mensualidad por 24 meses, indicado en las respectivas líneas de oferta, según lo descrito en el Anexo N°2-A y/o 2-B.

Línea	Detalle
1	Servicio de Ejecutivo en Línea
2	Servicio de ChatBot

Se calificará como mejor oferta a la de menor valor por cada línea y se le asignará un puntaje económico de 100 puntos. Los puntajes económicos de las demás propuestas se calcularán con la siguiente fórmula:

$$((\text{Mejor Oferta} / \text{Precio oferente}) * 100)$$

En la eventualidad que solo se presente una propuesta por línea y, por ende, no se pueda aplicar la fórmula indicada anteriormente, a esta oferta se le asignará el puntaje máximo de 100 puntos, siempre que el costo total del contrato no exceda el presupuesto disponible, con el fin de evaluar si la propuesta resulta conveniente para la Facultad.

4.- PONDERACIÓN FINAL

Con los puntajes obtenidos de la evaluación administrativa, técnica y evaluación económica, se confeccionará una tabla comparativa final donde se obtendrá el puntaje total por cada propuesta, según el siguiente criterio de ponderación:

$$\text{Puntaje Final} = \text{Puntaje Administrativo} * 0,05. + \text{Puntaje Técnico} * 0,45. + \text{Puntaje Económico} * 0,50.$$

Dónde:

Puntaje Administrativo: es el puntaje resultante de la evaluación administrativa de la propuesta.

Puntaje Técnico: es el puntaje resultante de la evaluación técnica de la propuesta.

Puntaje Económico: es el puntaje resultante de la evaluación económica de la propuesta.

La Comisión propondrá como primera prioridad aquella que haya obtenido el mayor puntaje final ponderado, siempre que la evaluación administrativa, técnica y económica hayan obtenido un puntaje igual o superior a 70 puntos ponderados, pues, de otra manera, la oferta no resultará conveniente para los intereses institucionales.

ARTÍCULO 18º: RESOLUCIÓN DE EMPATES

Si en la evaluación de las ofertas se produjera un empate entre 2 o más oferentes respecto de su evaluación final, se adjudicará al oferente que haya obtenido el mayor puntaje en la evaluación económica. En caso que se mantenga la situación de empate, se establece como segundo mecanismo de desempate la adjudicación al proveedor que haya obtenido el mayor puntaje en la evaluación técnica; y como tercer mecanismo de desempate, la adjudicación al proveedor que haya obtenido el mayor puntaje en la evaluación administrativa. Si aún persiste el empate, se adjudicará al oferente que primero presentó la oferta en el portal.

ARTÍCULO 19º: ACTA DE EVALUACIÓN

De la evaluación resultante, se elaborará un acta que será suscrita por todos los integrantes de la Comisión Evaluadora. Dicha acta dará cuenta de la evaluación de las ofertas e indicará a qué proponente se sugiere adjudicar la licitación, o en su caso se propondrá declarar desierto el proceso

sea porque no se presentan ofertas o las que se presentaron no resultan convenientes a los intereses de la Facultad. En caso que corresponda, también se deberá dejar constancia en el acta de las ofertas que no fueron evaluadas, en atención a que serán declaradas inadmisibles por la autoridad, especificando los artículos que habrían sido vulnerados.

La Facultad se reserva el derecho de adjudicar fundadamente a la oferta que haya obtenido el mayor puntaje luego de aplicados los criterios de evaluación, aun cuando no sea la de más bajo precio, o rechazarlas todas por no resultar convenientes a sus intereses, declarando en este caso desierta la licitación, en conformidad a lo establecido en el artículo 9º de la Ley N° 19.886.

Los resultados y todo aquello realizado por la Comisión en función de la evaluación, se publicará en el Portal Internet de compras públicas www.mercadopublico.cl al final de todo el proceso.

ARTÍCULO 20º: CONSULTAS Y RECLAMOS

El oferente que desee efectuar algún reclamo u observación, deberá hacerlo a través del Portal de Compras Públicas, www.mercadopublico.cl, de acuerdo a lo dispuesto en el inciso final del artículo 33 del Reglamento de la Ley N° 19.886.

En caso que los oferentes presenten algún tipo de reclamación sobre el proceso de licitación, la Facultad de Economía y Negocios cuenta con un mecanismo de satisfacción sobre las respuestas a los reclamos formulados. El proponente podrá indicar a través del correo licitaciones@fen.uchile.cl, si se encuentra satisfecho o no con la respuesta generada por la institución.

ARTÍCULO 21º: DE LA ADJUDICACIÓN

La Facultad, comunicará los resultados de la presente licitación a través del portal www.mercadopublico.cl, conforme a los plazos establecidos en el artículo 5º denominado “Etapas y Plazos de Licitación”. En caso que la Facultad no realice la adjudicación dentro del plazo definido en estas bases, informará a través del sistema de mercado público dicho cambio, justificando el incumplimiento del plazo antes señalado e indicando el nuevo plazo para adjudicación, según lo indica el artículo 41 inciso 2º del Reglamento de la Ley N°19.886.

La adjudicación del presente proceso licitatorio será múltiple. La Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile se reserva el derecho de adjudicar la licitación en cada línea al oferente que obtenga el más alto puntaje por aplicación de los criterios de evaluación establecidos en estas Bases, o bien declarar desierta la licitación en su totalidad o en alguna de las líneas licitadas, según corresponda, mediante resolución fundada. Atendido que cada línea licitada corresponde a servicios distintos, solo se admitirán ofertas que cumplan con la totalidad de requerimientos técnicos, en la línea para la cual dicha oferta es presentada, de acuerdo con el detalle contenido en las Bases Técnicas del presente acto administrativo.

Sólo podrá ser adjudicada aquella propuesta que hubiese obtenido un puntaje igual o superior a 70 puntos ponderados; y que su oferta económica se ajuste a lo dispuesto en las presentes bases administrativas de licitación.

La autoridad respectiva, adjudicará la propuesta mediante resolución fundada, previo informe de evaluación de la licitación y propuesta de adjudicación, efectuado por la Comisión Evaluadora.

La Facultad de Economía y Negocios no devolverá la información y documentos entregados por los proponentes con su oferta.

READJUDICACIÓN

Si el respectivo adjudicatario se desiste de su oferta, no entrega los antecedentes legales para contratar y/o la garantía de fiel cumplimiento, no formaliza la contratación mediante la aceptación de la correspondiente orden de compra, o no se inscribe en Chileproveedores (en estado hábil) en los plazos que se establecen en las presentes bases, se dejará sin efecto la adjudicación, procediendo la Facultad a seleccionar al oferente que, de acuerdo al resultado de la evaluación le siga en puntaje, y así sucesivamente, a menos que, de acuerdo a los intereses del servicio, se estime conveniente declarar desierta la licitación. El plazo para readjudicar el proceso es de 30 días corridos, contados desde la adjudicación original.

La Facultad se reserva el derecho de optar por la oferta que le siga en puntaje de evaluación y así sucesivamente, que haya cumplido con los requerimientos establecidos para dicho efecto en las presentes bases y readjudicar al que le sigue en puntaje.

Conforme a lo expresado en el párrafo anterior, el oferente que resulte readjudicado, deberá encontrarse inscrito y en estado hábil en el Registro de Chileproveedores, cumplir con la entrega de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato y de la documentación correspondiente, previo a la formalización de la contratación.

ARTÍCULO 22º: FORMALIZACIÓN DE LA CONTRATACIÓN

1.- DE LA EMISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LA ORDEN DE COMPRA.

En virtud de lo establecido en el artículo 63 del Decreto Supremo 250 de la Ley 19.886, la contratación o las contrataciones a las que dé origen la adjudicación o readjudicación de la presente licitación, según sea el caso, se formalizará mediante la emisión de la orden de compra y la aceptación de ésta por parte del proveedor, dentro de las 48 horas siguientes a su emisión, por tratarse de servicios estándar de simple y objetiva especificación. Para la emisión de la primera orden de compra que dará inicio al contrato, el oferente adjudicado deberá encontrarse inscrito y en estado hábil en el registro de Chile proveedores.

2.- DE LA VIGENCIA Y DURACIÓN DEL CONTRATO.

La vigencia del contrato se extenderá desde la aceptación de la orden de compra por parte del proveedor y, tendrá una duración de hasta 24 meses o bien, hasta agotar el presupuesto disponible, lo que primero ocurra.

Para los efectos de este artículo, la orden de compra será emitida por la Facultad una vez verificada la entrega y recepción conforme de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, en los términos regulados en estas bases.

3.- DEL VALOR DEL CONTRATO

El presupuesto disponible para la presente contratación es de UF 1.480.- (mil cuatrocientas ochenta unidades de fomento), incluido los impuestos que afecten la presente contratación, de acuerdo con el siguiente detalle:

Línea	Detalle	Monto Total Asignado
1	Servicio Ejecutivo en Línea	1.180 UF
2	Servicio de ChatBot	300 UF

ARTÍCULO 23º: GARANTÍA DE FIEL Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO

El adjudicatario deberá presentar en la Facultad, dentro del plazo de 3 días contados desde la publicación de la resolución adjudicatoria de la presente licitación en el portal www.mercadopublico.cl, una garantía de fiel y oportuno cumplimiento de las obligaciones que impone la contratación, la cual deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) **Características:** Boleta de Garantía Bancaria, Póliza de Seguro, Vale Vista nominativo, Certificado de Fianza pagadero al primer requerimiento, Depósito a Plazo o cualquier instrumento que asegure el cobro de manera rápida y efectiva, pagadero a la vista, de ejecución inmediata, con carácter irrevocable y expresado en unidades de fomento.
- b) **Beneficiario:** Universidad de Chile, RUT N° 60.910.000-1.
- c) **Monto:** por una cantidad equivalente al 5 % del valor del contrato, impuesto incluido.
- d) **Vigencia:** deberá cubrir el periodo que dure la ejecución del servicio, más 90 días corridos adicionales.
- e) **Glosa:** la siguiente u otra que dé cuenta de la obligación que garantiza: ***“Para garantizar el fiel y oportuno cumplimiento de la contratación de los Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot, ID N°..... y el pago de las obligaciones laborales y sociales con los trabajadores del contratado”.***

La garantía podrá otorgarse mediante uno o varios instrumentos financieros de la misma naturaleza, que en conjunto representen el monto o porcentaje a caucionar y entregarse en forma física o electrónicamente. En los casos en que se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma, según lo dispone el artículo 68 del Reglamento de la Ley de Compras.

Si el oferente no presenta la referida garantía, la Facultad podrá dejar sin efecto la adjudicación por incumplimiento de Bases Administrativas.

En caso de incumplimiento del proveedor de las obligaciones que le impone el contrato (incluidas las obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores y subcontratistas si los hubiere), las Bases Administrativas y Técnicas, la Facultad estará autorizada para hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento de contrato en conformidad al procedimiento establecido en el artículo 30.

En caso que la garantía sea ocupada para dar cumplimiento al pago de obligaciones del adjudicatario que se encuentren pendientes, se le solicitará la renovación de dicha garantía.

Lo anterior sin perjuicio del cobro de las multas, según corresponda, o las acciones que la entidad licitante puede ejercer para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado, o la resolución del contrato, en ambos casos con la correspondiente indemnización de perjuicios o de la facultad para destinar los estados de pago a que hace referencia el artículo 4° de la ley 19.886, Ley de Compras, en caso que éste señala.

El incumplimiento comprende también el cumplimiento imperfecto o tardío de las obligaciones del contrato.

Una vez finalizada la vigencia del contrato y pasados los 90 días corridos, la garantía de fiel y oportuno cumplimiento podrá ser retirada por el proveedor en la Facultad, previa recepción conforme de los servicios por parte de ésta, lo que deberá ser acreditado por la contraparte técnica. La Facultad de Economía y Negocios no se responsabilizará por la tenencia de los documentos con posterioridad a dicho plazo o transcurridos 30 días hábiles de vencido el documento.

23.1 AUMENTO DE GARANTÍA

Cuando el precio de la oferta sea inferior al 50% del precio presentado por el oferente que le sigue y se verifique que los costos de dicha oferta son inconsistentes económicamente, se podrá adjudicar pidiendo una ampliación de la garantía del fiel cumplimiento de contrato, hasta por la diferencia del precio que la sigue.

ARTÍCULO 24º: CESIÓN DEL CONTRATO Y SUBCONTRATACIÓN

El adjudicatario no podrá ceder ni transferir en forma alguna, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de la presente licitación, salvo que alguna norma legal especial permita las referidas cesiones.

Ahora bien, el adjudicatario podrá concertar con terceros la subcontratación parcial del contrato. Si esto ocurriera, el contratista será responsable de todas las obligaciones contraídas con la Universidad por el contrato y del pago de todas las obligaciones con los trabajadores, proveedores u otras contraídas por el subcontratista, en los términos del artículo 76 del Reglamento de la Ley de Compras.

ARTÍCULO 25º: MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

Las partes, de común acuerdo, podrán modificar el contrato que se formalice de conformidad a las presentes bases, en los términos establecidos en el artículo 77, del Decreto Supremo N° 250 del año 2004, del Ministerio de Hacienda.

Las modificaciones acordadas no podrán alterar el precio total del contrato en más de un 30%. Dichas modificaciones deberán ser aprobadas por resolución fundada totalmente tramitada de la autoridad competente, y deberán ser de la misma naturaleza de las prestaciones que se contrataron.

ARTÍCULO 26º: OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Sin perjuicio de las obligaciones que derivan de la propia naturaleza de la contratación y a todas las disposiciones legales vigentes, el proveedor deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a) Será obligación cumplir el contrato con estricta sujeción a lo establecido en las presentes bases administrativas, técnicas y sus anexos.
- b) No realizar cambios a las especificaciones técnicas o cualquier cambio en la forma de entregar los productos o prestación de los servicios.
- c) La información y todos los antecedentes que la empresa y su personal obtengan o tenga acceso directamente o indirectamente de la Facultad de Economía y Negocios con motivo de esta licitación, son estrictamente privados y confidenciales. La empresa garantizará el mantener la debida seguridad de la información administrada, no difundiéndola ni enviando datos al exterior del servicio para su exposición privada o pública.
- d) El proveedor deberá guardar estricto control y reserva sobre la información, documentos y sistemas que sean propiedad de la Facultad que tenga acceso durante y con posterioridad a la ejecución del contrato debiendo asegurar que su personal respete la confidencialidad de los datos contenidos en los mismos. Cualquier documento, ya sea en papel o electrónico, de propiedad de la Facultad y que a raíz del contrato haya sido entregado en préstamo deberá ser devuelto por el contratista al término del contrato.
El incumplimiento de este aspecto se entenderá como un incumplimiento a la Privacidad de la Información y permitirá a la Facultad a ejecutar la Garantía de Fiel Cumplimiento y poner término anticipado al contrato, según corresponda, reservándose la Facultad de Economía y Negocios, el ejercicio de acciones civiles y penales en caso de contravención.
- e) La empresa adjudicada, asumirá íntegramente la total responsabilidad sobre la operatividad de la contratación con la Facultad de Economía y Negocios, además de los eventuales subcontratos que ésta suscriba para la adecuada prestación del mismo.
- f) La empresa adjudicada, asumirá la total responsabilidad para el caso que los servicios diseñados o parte de éstos, infrinjan derechos de propiedad intelectual o derechos de propiedad industrial. La empresa contratada está obligada a indemnizar a la entidad respecto de cualquier reclamo, demanda, querrela o acción de cualquier clase que se genere por este concepto, incluyendo montos por indemnización, por suspensión de operaciones y gastos generados por conceptos de reclamos o demandas que se pudieran interponer en contra de la entidad. Durante el tiempo que dure algún conflicto sucedido, si la Facultad fuera privada de usar una o más de las soluciones proporcionadas por la empresa contratada, la empresa deberá proveer alternativas de similares características a la Facultad para seguir operando, y todas estas alternativas deberán ser costeadas por la empresa contratada.
- g) La empresa deberá nombrar una Contraparte Técnica (Ejecutivo de atención) que tenga a cargo verificar el correcto funcionamiento de los servicios e interactuar con la Contraparte Técnica que establezca la Facultad.

ARTÍCULO 27º: DEL PAGO

Durante la etapa de operación, el proveedor tendrá derecho a cobrar el precio por los servicios contratados a contar del mes siguiente a la fecha en que éstos fueron prestados y recibidos en conformidad por la Facultad, en la forma y plazos contratados. Esto deberá ser certificado por la contraparte técnica de la Facultad. Los pagos serán contra la recepción de la respectiva factura correctamente emitida y la orden de compra asociada al pago.

El monto de la factura, de corresponder, deberá ser calculado al valor que presente la unidad de fomento al último día hábil del mes del servicio prestado, según lo informado en la página web del Servicio de Impuesto Interno, www.sii.cl.

Las facturas electrónicas, deberán ser ingresadas a través del correo creado especialmente para dicho fin, dte.cl@einvoiceing.signature-cloud.com, las que se entenderán ingresada hasta las 14:00 horas del mismo día de ingreso, con copia a la contraparte técnica, individualizada en el artículo 31° de las presentes bases. Posterior al referido horario serán ingresadas con fecha del día hábil siguiente.

El plazo para el pago será en un máximo de 30 días contados desde la recepción conforme de la factura del servicio contratado por parte de esta Facultad.

Se exceptúa el mes de febrero, durante el receso universitario, en que el pago se postergará para el 5° día hábil del mes de marzo del año respectivo. Para tal efecto, las partes dejarán constancia de este acuerdo en orden de compra respectiva.

Una condición ineludible para cursar el pago o los pagos, será la presentación, por parte de la empresa proveedora, de la acreditación del pago al día de las cotizaciones previsionales de sus trabajadores dependientes y estar vigente el Estado Hábil en el Registro de Chileproveedores. Para ello el proveedor deberá adjuntar el certificado de antecedentes laborales y previsionales (Formulario F30) y el de certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales (Formulario F30-1) emitidos por la Inspección del Trabajo, en los cuales se deja constancia que no registra reclamos pendientes por deudas salariales o previsionales que afecten a sus trabajadores directos o a sus subcontratistas y sus trabajadores contratados.

En caso que la empresa que sea adjudicada en la presente licitación registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago producto del contrato licitado deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo la empresa acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse 6 (seis) meses del período de ejecución del contrato. El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la empresa contratada, dará derecho a dar por terminado el respectivo contrato, pudiendo llamarse a una nueva licitación en la que la empresa referida no podrá participar.

La autorización del pago de la factura quedará a cargo del Coordinador Administrativo del Departamento de Administración y del Coordinador de la Unidad de Secretaría de Estudios, según corresponda, con la debida recepción conforme de la contraparte técnica del contrato a definirse en el artículo 31° de las presentes bases administrativas.

Por último, si el proveedor adjudicado requiere que los pagos de los servicios sean efectuados por medio de una empresa de factoring, deberá informarlo oportunamente a la contraparte técnica, y se realizarán siempre y cuando no existan obligaciones o multas pendientes, de acuerdo a lo indicado en los artículos 74 y 75 del Reglamento de la Ley de Compras.

ARTÍCULO 28°: CAUSALES DE TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO

Sin perjuicio de lo ya referido en el cuerpo de estas Bases, el contrato celebrado entre la Facultad y el contratista podrá terminarse anticipadamente por los motivos o circunstancias que a continuación se indican:

- a) Resciliación o mutuo acuerdo entre las partes.
- b) Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- c) Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratista, previa aplicación del procedimiento establecido en el artículo 30° de las presentes bases. Se entenderá por incumplimiento grave las siguientes causales:
 - c.1) Si el contratado, más de dos veces durante el contrato, no mantuviera la debida reserva de la información y procedimientos confidenciales, que obtenga directa o indirectamente de la Facultad, y que guarde relación con cualquier tipo de información de carácter confidencial.
 - c.2) Si el contratado hiciera uso publicitario de su participación en el servicio, sin contar con autorización expresa de la Facultad
 - c.3) Si el contratado hiciera cambios en la prestación del servicio, sin la aprobación de la Facultad.
 - c.4) Cuando el monto total de las multas aplicadas al contratista supere el 5% (cinco por ciento) del valor del contrato.
 - c.5) El contratista incurre en incumplimientos reiterados de sus obligaciones contractuales descritos en el artículo 29° “de las multas” de las presentes bases administrativas.
 - c.6) Si el Contratista no renueva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato en el caso previsto en el artículo 30°.
- d) Estado de notoria insolvencia del contratista, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
- e) Si el contratista registrare saldos insolutos de remuneraciones o de cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del periodo de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.
- f) Cualquier otro motivo o causal previsto por las Bases Administrativas o por la legislación vigente.

En todos los casos anteriores, con excepción de los dos primeros, la Facultad estará autorizada para proceder al cobro del documento de garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, sin perjuicio del derecho a perseguir las indemnizaciones legales que correspondan.

ARTÍCULO 29°: DE LAS MULTAS

La Facultad ejercerá amplias facultades en cuanto a la verificación de los servicios contratados.

Se aplicarán las multas que se indican, por motivo de lo que a continuación se califica como incumplimientos:

CONCEPTO	CAUSAL	INCUMPLIMIENTO	MONTO MULTA	INCUMPLIMIENTOS REITERADOS
Durante toda la vigencia del Contrato				
Retraso en la implementación de los servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot	Retraso en la implementación de los servicios de ejecutivo en línea y chatbot, según los plazos acordados entre la Facultad y el proveedor. Dichos plazos serán establecidos mediante Carta Gantt firmada por la contraparte técnica y la empresa. No será aplicable la multa, si el retraso en el proceso de implementación es atribuible a la Facultad y no a los oferentes adjudicados.	Por cada día de atraso	2 UF	Cumplidos 5 días corridos se podrá comenzar las gestiones tendientes a poner término al contrato y ejecutar la garantía del Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato.
Incumplimiento en las condiciones y estándares de servicio	Reclamos en contra de la entrega del servicio de la empresa adjudicada. Los cuales se comprobaran a través de una constancia escrita enviada a la contraparte técnica por incumplimiento de las condiciones y estándares de servicio establecidas en las bases técnicas y propuesta del proveedor.	Por evento	3 UF por evento	Cumplidos 2 eventos consecutivos o 3 eventos en un semestre se podrá poner término al contrato y ejecutar la garantía del Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato.

Las multas establecidas serán acumulables entre sí y en caso que la acumulación de las multas sea superior al 5% del precio total del servicio convenido, dará derecho a la Facultad a poner término unilateral y anticipado al contrato.

ARTÍCULO 30º: PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

En caso de incumplimiento por parte del proveedor de una o más obligaciones, la Facultad podrá aplicar multas, cobrar la garantía de fiel cumplimiento y/o terminar anticipadamente el contrato, en los casos previstos en las presentes bases y en el contrato, si corresponde, mediante resolución fundada dictada en conformidad al procedimiento que se describe a continuación.

Producido el incumplimiento, y previo informe de la contraparte técnica de la Facultad, la autoridad correspondiente, notificará este hecho al representante legal de la empresa a través del correo electrónico registrado en www.mercadopublico.cl, informándole sobre la sanción a aplicar y sobre los hechos en que aquélla se motiva. A partir de la recepción del correo electrónico anterior, el contratista dispondrá del plazo de dos (2) días hábiles para realizar sus descargos acompañando todos los antecedentes que respalden su posición, éstos deberán presentarse por escrito al Decano

de la Facultad de Economía y Negocios o a través del correo electrónico de la contraparte técnica individualizada en el artículo 31 de las presentes Bases Administrativas. La no recepción de los correos electrónicos por razones no imputables a la Facultad será de responsabilidad exclusiva del proveedor.

Transcurrido el plazo, la contraparte de la Facultad remitirá los antecedentes que disponga y/o que el contratista haya aportado, para la decisión fundada de la Facultad.

Si el proveedor hubiere presentado sus descargos en tiempo y forma, la Facultad podrá rechazarlos o acogerlos, total o parcialmente.

La decisión adoptada se notificará al representante legal de la empresa por medio de carta certificada dirigida al domicilio registrado en www.chileproveedores.cl, la que se entenderá notificada al tercer día hábil desde su recepción en correos.

Respecto a esta decisión, procederán los recursos que al efecto dispone la Ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.

Tratándose de las multas, una vez formalizada la sanción, ésta podrá ser descontada por la Facultad del saldo de las cuotas pendientes, si los hubiere. Para tal efecto, el contratista autoriza expresamente a la Facultad a descontar las multas del valor a cancelar del contrato.

En caso contrario, el contratista deberá realizar su pago, el que no podrá ser superior a diez (10) días hábiles, contado desde la fecha de la recepción en correos de la carta de notificación.

En caso que el proveedor no realice el pago de la multa en tiempo y forma, la Facultad ejecutará la garantía de fiel cumplimiento y el contratista deberá reponerla, dentro del plazo de 15 días corridos, manteniendo su monto y vigencia original. En caso contrario, la Facultad podrá poner término anticipado a la ejecución de los servicios e iniciar las acciones legales que estime pertinentes.

Con todo, la Facultad no podrá aplicar sanciones al proveedor cuando los plazos de cumplimiento de los servicios convenidos hayan sido extendidos por orden de la contraparte técnica de la Facultad, o bien, si el proveedor no ha podido dar cumplimiento a los mismos por caso fortuito o fuerza mayor debidamente ponderados por la Facultad, o por falta de un antecedente, visación, informe o instrucción de la Facultad, o bien por la exigencia de requerimientos adicionales o especiales de la Contraparte técnica de la Facultad.

En caso de hacerse efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato, el contratista deberá reponerla, manteniendo su monto y vigencia original.

La aplicación de las multas o sanciones no exime del derecho de poner término anticipado al contrato por incumplimiento de las obligaciones contractuales del proveedor.

Además de lo señalado, la Facultad quedará autorizada para iniciar el procedimiento judicial encaminado a exigir el pago, por parte del proveedor responsable del incumplimiento, de las indemnizaciones por los daños y perjuicios ocasionados.

ARTÍCULO 31º: CONTRAPARTE TÉCNICA

Se designará una contraparte técnica definida por la Facultad, encargada de relacionarse con el adjudicatario para los efectos de coordinación, supervisión y control del oportuno y fiel cumplimiento del contrato, así como de su gestión y recepción conforme de las obligaciones del Adjudicatario. La contraparte técnica será informada a la empresa adjudicada por parte del Coordinador Administrativo del Departamento de Administración respecto a la línea 1 “Servicio de Ejecutivo en Línea”, y por parte del Secretario de Estudios en cuanto a la línea 2 “Servicio de ChatBot”.

Entre sus funciones, se incluyen:

- a) Supervisar y controlar el desarrollo del servicio, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos señalados en las Bases Técnicas y de los plazos acordados para la entrega de todos los servicios esperados.
- b) Recibir, analizar y pre-aprobar todos los informes, planteando al proveedor las observaciones y/o comentarios que se estimen convenientes, con el fin que pueda aprobarlos.
- c) Colaborar y asistir al equipo de la empresa proveedora en la obtención de información institucional, tales como reglamentación oficial, documentos de trabajo, información estadística y/o acceso a las bases de datos disponibles; y en la programación de reuniones, etc.
- d) Informar a la autoridad correspondiente sobre los avances y dificultades del servicio contratado.
- e) Informar la existencia/inexistencia de inconvenientes que incidan en el pago y que permitan autorizar el pago de la factura, de conformidad al cumplimiento de plazos y de acuerdo a la modalidad de pago indicada en las presentes Bases.
- f) Informar a la autoridad correspondiente, sobre las causales de aplicación de las sanciones que se estipulen en el contrato, según corresponda.

ARTÍCULO 32º: RESPONSABLE DE LICITACIÓN

En cumplimiento de los artículos 6 y 36 del Reglamento de la Ley N° 19.886, se designa al Jefe de la Unidad de Adquisiciones como encargado del proceso de compra y como responsable de los antecedentes presentados en soporte papel que presenten los oferentes quien, para efectos de la presente licitación, contará con el apoyo administrativo de doña Katherine Almuna Tobar kalmuna@fen.uchile.cl.

ARTÍCULO 33º: DOMICILIO Y JURISDICCIÓN

Para los efectos de esta licitación, los oferentes fijan domicilio en la comuna y ciudad de Santiago y se someten a la jurisdicción de sus Tribunales de Justicia.

Las eventuales diferencias que existieren durante la vigencia de la contratación, que no puedan ser resueltas de común acuerdo por las partes, serán conocidas por los Tribunales Ordinarios de Justicia con sede en la comuna de Santiago, prorrogándose competencia para ante sus tribunales.

BASES TÉCNICAS

**Servicio de Ejecutivo en Línea y ChatBot para la
Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile**

1) OBJETIVO GENERAL:

El objeto de esta licitación pública es la contratación de los Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot para la Facultad de Economía y Negocios.

Estos servicios serán implementados por el Departamento de Administración y la Unidad de Secretaría de Estudios en sus páginas webs, con la finalidad que estudiantes y prospectos puedan acceder a información relevante de una manera fácil y expedita.

2) ESPECIFICACIONES GENERALES:

La presente licitación se desglosará en dos líneas de requerimientos y ofertas, siendo cada una de ellas parte integral de ésta licitación y necesarias para no poner en riesgo la adecuada y oportuna respuesta a nuestros estudiantes respecto a su proceso académico, así como para poder mejorar los canales de respuesta a los potenciales nuevos alumnos de programas de diplomas y cursos de extensión.

Cada línea llevara consigo la solicitud de un servicio determinado asociado a un presupuesto propio y exigencias técnicas específicas.

Línea	Detalle	Monto Total Asignado
1	Servicio Ejecutivo en Línea	1.180 UF
2	Servicio de ChatBot	300 UF

3) OBJETIVOS DE LA CONTRATACIÓN:

Ejecutivo en Línea:

Aumentar la conversión y las postulaciones a los diplomados que imparte el área de extensión y el Centro de Desarrollo Gerencial, ambos pertenecientes al Departamento de Administración, correspondientes a las campañas de ventas de los períodos 2022 y 2023.

ChatBot:

Descomprimir la carga laboral de los ejecutivos de atención e instalar en la web de Secretaría de Estudios, un asistente virtual que sea capaz de reconocer palabras claves y ofrecer respuestas relacionadas a lo consultado por estudiantes.

4) SERVICIOS REQUERIDOS:

4.1) LÍNEA N°1 EJECUTIVO EN LÍNEA:

Es necesario para el Departamento de Administración contar con el servicio de ejecutivo en línea, ya que diariamente los ejecutivos de venta reciben múltiples llamados telefónicos, debiendo responder preguntas básicas, tales como; valores, horarios, días de clases, entre otros (temas que se pueden leer en la web). Lo anterior, genera que los ejecutivos de venta destinen un tiempo valioso en responder recurrentemente estas consultas, pudiendo perder la posibilidad de destinar dicho tiempo en captar a otros prospectos que están más cerca de concretar matrícula.

Con el ejecutivo en línea, las dudas más básicas pueden contestarse rápidamente y el prospecto tiene una respuesta inmediata, orientándolo – adicionalmente - a la conversión de manera más fácil y sin tener que cortar la comunicación por realizar un llamado telefónico.

Se requiere contratar un proveedor que cuente con una amplia experiencia en el área específica de ejecutivos en línea. Lo anterior, debido a que se requiere una rápida adaptación del servicio a la plataforma en línea y que las respuestas que se entreguen al prospecto sean oportunas y de calidad, a objeto de guiar adecuadamente el proceso de postulación.

Detalles servicio a contratar:

- a) El servicio de ejecutivo en línea deberá estar orientado al segmento al cual se dirigen los programas impartidos por el área de educación continua del Departamento de Administración, correspondiente a mujeres y hombres con un rango etario de entre 25 a 55 años, profesionales y técnicos de las áreas de economía y negocios.
- b) La atención en línea deberá estar disponible de lunes a viernes de 09:00 a 19:00 hrs. Considerar que se tienen 42.000 visitas promedio mensual, distribuidas según se detalla en certificado extraído de google analytics. Página Web <https://unegocios.uchile.cl/>.
- c) El oferente que presente la propuesta debe estimar qué cantidad de personal o ejecutivos en línea necesitará para abordar las visitas, saludar y entregar la ayuda en línea que se requiere, teniendo como **mínimo dos personas** que puedan atender por bloques o de manera simultánea. Es importante tomar en cuenta este punto, puesto que cada visita que llega al sitio debe ser abordada para resolver su consulta o derivarla al ejecutivo comercial en caso de proceder.
- d) Derivación inmediata de prospectos comerciales (Previo filtro definido en conjunto). Orientado a la conversión, se debe generar un informe de las personas que fueron derivadas desde el vendedor web al formulario y que haya sido completado exitosamente.
- e) Panel de Información en Línea.
- f) Parametrización de variables de sistema, según definiciones del modelo de negocio.
- g) Segmentación y seguimiento según el estado de cada uno de los prospectos derivados.

- h) Atención de ejecutivos en línea en períodos peak, para potenciar el trabajo de atención web. Los períodos peak se definirán en conjunto y con la anticipación requerida para ser abordado.
- i) Entrega y tipos de reportes diarios, semanales y mensuales. **Como mínimo el proveedor debe entregar los siguientes reportes generales:** Reporte de visitas diarias al sitio web; Reporte de visitas saludadas por el ejecutivo en línea; Reporte de atenciones en línea y que además contenga categorizaciones (consulta por diploma, consulta por fechas y horarios, consulta por formas de pago, entre otros temas que se puedan levantar y categorizar); Reporte sobre derivaciones a ejecutivos presenciales y por qué motivo no se pudo resolver en línea la consulta.
- j) Asistencia técnica: Se debe entregar dentro del programa de trabajo a la contraparte que estará a cargo del servicio. En este sentido, se debe entregar un contacto para resolver problemas técnicos y/o implementación. Este contacto será administrado tanto por la contraparte del Departamento de Administración, como así también, por parte de los ejecutivos presenciales que estarán recibiendo las consultas derivadas en caso de requerir información de mayor complejidad.
- k) Seguridad de la información: El proveedor del servicio deberá velar por el resguardo de la información que sea recopilada a lo largo del uso del servicio, es decir, de cada interacción realizada.

4.2 LÍNEA N°2 CHATBOT:

La importancia de contar con el servicio de ChatBot para la Unidad de Secretaría de Estudios, recae en que debido a la situación sanitaria del país, la atención a público y estudiantes que se realizaba de manera presencial, debió adaptarse de manera virtual, generando un aumento en el volumen de preguntas recibidas diariamente por los ejecutivos de atención de la Unidad, esta situación ha incrementado el tiempo de respuesta de cada pregunta, pues se debe filtrar, categorizar y responder una a una, no logrando abordar todas las aristas consultadas.

El propósito de contar con un chatbot recae en tres puntos esenciales:

- ✓ Dar respuesta rápidamente a preguntas frecuentes.
- ✓ Reducir los tiempos de espera de atención.
- ✓ Reducir el flujo de correos repetitivos para el equipo.

Detalles servicio a contratar:

- a) Especificidad del servicio: Se espera que, el servicio a contratar cuente con una tarea específica a cumplir, y logre obtener un rendimiento positivo en cuanto a la realización de esta. Con esto, el proveedor del servicio deberá entender claramente los propósitos de SEE en cuanto al uso del Chatbot, para así poder desarrollarlo en función de estos.

El propósito de este punto, es que efectivamente la herramienta aporte valor a las actividades cotidianas de Secretaría de Estudios.

- b) Respuesta y gestión de los errores (optimización continua): Cuando una solicitud de una persona no pueda ser respondida, se deberá dejar en claro que trabajaremos en ella; ya sea

porque el Chatbot no logró comprender la pregunta, como también cuando no se tiene respuesta para dicha pregunta.

De esta manera, debemos hacer entender a la persona que realizó la consulta que se trabajará en dicha solución, y ofrecer otro medio para que la persona pueda resolver su duda mientras se realizan las gestiones para incluir la respuesta a la problemática no resuelta.

- c)** Facilidad de uso y entendimiento del lenguaje (a nivel usuario): Hace referencia al hecho de que el Chatbot sea simple al momento de realizar consultas, y que estas consultas sean fácilmente procesadas por el algoritmo que hay detrás de este; entendiendo correctamente el lenguaje y las consultas que se hagan.

Así, se entiende que deberán realizarle alimentaciones periódicas al Chatbot, manteniendo una supervisión constante y efectiva para poder maximizar su probabilidad de éxito en el universo de interacciones que se presenten.

- d)** El chatbot debe utilizar la tecnología de dialogflow de Google ya que esta tecnología es una de las más robustas en el reconocimiento de textos y búsqueda de respuestas.
- e)** Administración simple: En caso de que sea necesario, si alguien de Secretaría de Estudios desea realizar ajustes por parte independiente, estos cambios no deberán requerir manejo alguno en programación o conocimiento avanzado de alguna rama específica.
- f)** Personalización de la interfaz: Para mantener una combinación armoniosa entre Chatbot y sitio web, este deberá poder ser personalizable al gusto del cliente (en este caso, Secretaría de Estudios).
- g)** Almacenamiento de datos: Las interacciones deberán ser almacenadas en una base de datos propia de Secretaría de Estudios, y que dependan únicamente de esta; no de ningún tercero (exceptuando, claramente, al proveedor del servicio).
- h)** Reportes estadísticos: El servicio deberá contar con un sistema de reportería estándar, indicando aquellas variables de relevancia sobre el uso del chatbot (cantidad de interacciones, horarios de las interacciones, interacciones exitosas (resueltas) y no exitosas (no resueltas), clientes únicos), esto con el propósito de medir el valor que aporta el uso del Chatbot para las labores de SEE.
- i)** Capacidad multicanal: A pesar de no ser requerido en una primera instancia, es esperable que el servicio de Chatbot tenga la capacidad de ser migrado a otros medios de comunicación, y no solo quedarse en el sitio web de Secretaría de Estudios (véase: Facebook, Whatsapp, Telegram, etc).
- j)** Seguridad de la información: El proveedor del servicio deberá velar por el resguardo de la información que sea recopilada a lo largo del uso del servicio, es decir, de cada interacción realizada.
- k)** Implementación del ChatBot en un plazo máximo de 3 semanas, contado desde la emisión y aceptación de la primera orden de compra por parte del proveedor adjudicado, lo anterior

considerando que el árbol de preguntas y respuestas ya está desarrollado y validado, tanto por Secretaría de Estudios como por usuarios con los cuales se hicieron pruebas.

- l) Autonomía en la gestión y visualización del bot por medio de un sitio web, es decir poder ver la administración del chatbot.

5) PROPUESTA TÉCNICA

El proveedor que oferte en la presente licitación deberá preparar una propuesta técnica por cada línea que incluya los servicios requeridos señalados en el numeral 4 de las presentes bases técnicas.

Los oferentes que no presenten en sus ofertas técnicas los puntos mencionados en los presentes numerales 4.1 Línea 1: Ejecutivo en Línea y/o 4.2 Línea 2: ChatBot, serán declarados inadmisibles.

ANEXO Nº 1
IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE
UNION TEMPORAL DE PROVEEDORES
LICITACIÓN: SERVICIO DE EJECUTIVO EN LÍNEA Y CHATBOT

Santiago, de de 2021

DATOS DE CADA UNO DE LOS PROVEEDORES QUE INTEGRAN LA UNION TEMPORAL DE PROVEEDORES	
Nombre	

DATOS DEL REPRESENTANTE O APODERADO		
Nombre complete		
Cédula de Identidad		
Nacionalidad		
Domicilio		
	Fono Red Fija:	Celular:
Correo Electrónico		
Escritura pública o privada que da cuenta del acuerdo para participar de esta forma.		

FIRMA

NOTA: Si son dos o más los representantes todos ellos deberán firmar.

ANEXO Nº 2-A
OFERTA ECONÓMICA DETALLADA LÍNEA 1
LICITACIÓN: SERVICIO DE EJECUTIVO EN LÍNEA Y CHATBOT

Santiago, de de 2021

Línea 1: Servicio de Ejecutivo en Línea

Proveedor ofrece Servicio de Soporte y Postventa (marque con X la opción señalada)	SI	NO
---	----	----

Ejecutivo en Línea	Precio neto en UF	IVA	Precio bruto en UF
(1) Implementación			
(2) Valor mensual			
(3) Valor mensual 24 meses			
Total (1) + (3)			

Nota: Si algún ítem del anexo no tiene costo alguno, se debe colocar \$0.-, de lo contrario se entenderá que la oferta está incompleta y se declarará inadmisibles.

IMPORTANTE:

- El valor a ofertar en el sistema es **valor total neto en unidad de fomento (1) + (3)**.
- En caso que se emitan facturas exentas, se debe señalar expresamente en este cuadro

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL O PERSONA NATURAL
(según corresponda)

NOTA: Este formato no podrá ser modificado en su forma ni contenido, caso contrario, no será considerado en la evaluación de la oferta, teniéndose como no presentado.

ANEXO Nº 2-B
OFERTA ECONÓMICA DETALLADA LÍNEA 2
LICITACIÓN: SERVICIO DE EJECUTIVO EN LÍNEA Y CHATBOT

Santiago, de de 2021

Línea 2: Servicio de ChatBot

Proveedor ofrece Servicio de Soporte y Postventa (marque con X la opción señalada)	SI	NO
---	----	----

ChatBot	Precio neto en UF	IVA	Precio bruto en UF
(1) Implementación			
(2) Valor mensual			
(3) Valor mensual 24 meses			
Total (1) + (3)			

Nota: Si algún ítem del anexo no tiene costo alguno, se debe colocar \$0.-, de lo contrario se entenderá que la oferta está incompleta y se declarará inadmisibles.

IMPORTANTE:

- El valor a ofertar en el sistema es **valor total neto en unidad de fomento (1) + (3)**.
- En caso que se emitan facturas exentas, se debe señalar expresamente en este cuadro

FIRMA REPRESENTANTE LEGAL O PERSONA NATURAL
(según corresponda)

NOTA: Este formato no podrá ser modificado en su forma ni contenido, caso contrario, no será considerado en la evaluación de la oferta, teniéndose como no presentado.

ANEXO N° 3
EXPERIENCIA DEL OFERENTE
LICITACIÓN: SERVICIO DE EJECUTIVO EN LÍNEA Y CHATBOT

Santiago, de de 2021

Línea N°

NOMBRE CLIENTE O MANDANTE	DESCRIPCIÓN SERVICIO	AÑO(S) O MESES DE TRABAJO	MONTO DEL CONTRATO ANUAL	NOMBRE, FONOS Y MAIL CORPORATIVO DE CONTACTOS (Vigentes)

IMPORTANTE: La Facultad no se obliga a conseguir referencias, por lo que no se hará responsable de la obtención de respuestas a las consultas realizadas. Sólo se calificará la experiencia que sea acreditada mediante la presentación de facturas, órdenes de compra o contratos que acrediten servicios en el rubro. En el evento que el oferente no aporte certificados que valide la información presentada, la experiencia del oferente será evaluada según lo dispuesto en el numeral 2.1 del artículo 17 de las bases administrativas.

Firma del Oferente o su representante legal
(según corresponda)

ANEXO Nº 4
INCLUSIVIDAD Y MEJORES CONDICIONES DE EMPLEO
LICITACIÓN: SERVICIO DE EJECUTIVO EN LÍNEA Y CHATBOT

Santiago, de de 2021

Señores
Facultad de Economía y Negocios
Presente

NOMBRE DEL REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA		
CÉDULA DE IDENTIDAD	ESTADO CIVIL	PROFESIÓN U OFICIO
DOMICILIO		

En representación de la empresa:

RAZÓN SOCIAL O DENOMINACIÓN	RUT

I. Declaro bajo juramento que en la empresa que represento, se otorgan las siguientes condiciones de empleo: (marcar con una X)

1. Las remuneraciones de todos los trabajadores, son pagadas oportunamente:

Sí ____ No ____

2. Las cotizaciones previsionales de todos los trabajadores, están pagadas:

Sí ____ No ____

3. La empresa permite la extensión y flexibilidad horaria de la jornada de trabajo:

Sí ____ No ____

4. La empresa incorpora entre sus trabajadores a mujeres jefas de hogar y/o jóvenes hasta 24 años de edad:

Sí ____ No ____

5. La empresa certifica que cuenta con política de remuneraciones:

Sí ____ No ____

FIRMA

Nota: Deberá adjuntarse la respectiva documentación de respaldo de acuerdo a lo señalado en el artículo 17 de las Bases. Sin perjuicio de lo anterior, la Facultad se reserva el derecho de solicitar la documentación adicional que estime pertinente, a fin de constatar la veracidad de la información entregada por la empresa, siendo causal de término anticipado de contrato la omisión en la entrega de los antecedentes que se soliciten, así como también la constatación de condiciones distintas a las informadas.

Nota: Este formato no podrá ser modificado en su forma ni contenido, caso contrario, no será considerado en la evaluación de la oferta, teniéndose como no presentado.

SEGUNDO: EFECTÚESE el llamado a esta licitación pública, a través de la publicación de sus bases administrativas, técnicas y anexos, en el portal Internet de compras públicas www.mercadopublico.cl, para la contratación del Servicio de Ejecutivo en Línea y ChatBot para la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile.

ANÓTESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Enrique
Francisco
Manzur
Mobarec

Firmado digitalmente
por Enrique Francisco
Manzur Mobarec
Fecha: 2021.12.29
08:43:14 -03'00'

ENRIQUE MANZUR MOBAREC

Vicedecano

Jose Fernando
De Gregorio
Rebeco

Firmado digitalmente
por Jose Fernando De
Gregorio Rebeco
Fecha: 2021.12.29
12:24:42 -03'00'

JOSÉ DE GREGORIO

Decano

Pedro
Antonio
Carrizo
Polanco

Firmado
digitalmente por
Pedro Antonio
Carrizo Polanco
Fecha: 2021.11.30
23:29:51 -03'00'

PEDRO CARRIZO POLANCO

Director Económico y Administrativo

XCN/VRN/

DISTRIBUCIÓN:

- 1.- Contraloría Universidad de Chile.
- 2.- Dirección Económica y Administrativa. -FEN.
- 3.- Departamento de Administración. -FEN
- 4.- Secretaría de Estudios-FEN.
- 5.- Unidad Adquisiciones-FEN.
- 6.- Unidad Jurídica – FEN.

Fecha de Solicitud:

ÍTEM I: IDENTIFICACIÓN UNIDAD REQUIRENTE

Unidad Solicitante: <input type="text" value="FEN Departamento de Administración"/>	Responsable de la contratación: <input type="text" value="Pamela Dinamarca P."/>	Cargo: <input type="text" value="Coordinadora Administrativa."/>
---	--	--

ÍTEM II: ANTECEDENTES GENERALES DE LA SOLICITUD

Nombre de la Adquisición (Indicar solo nombre, NO detalles)

Está incorporada en Plan Anual de Compras:

Objetivo de la Compra y Detalles

¿Solicita Renovar un contrato vigente? <input type="text" value="No"/>	Indicar N° y Fecha Decreto que aprueba contrato anterior: <input type="text"/>	Monto estimado adquisición: (Impuestos incluidos) <input type="text" value="1.180"/>
--	--	--

Imputar Gasto a: **Moneda:**

Forma de Contratación

¿Consultó previamente convenio marco?

IMPORTANTE: Si habiendo consultado el Convenio Marco, la compra o contratación NO se hará por este medio, indique las razones fundadas, acompañadas de una análisis técnico y/o económico, por las cuales su opción NO es el Convenio Marco. Este argumento se incluirá en la Resolución que irá a Control de Legalidad y se remitirá a la Dirección de ChileCompra. Si no se adjunta esta información, la solicitud será rechazada.

Fundamento:

ÍTEM III: COTIZACIONES

Debe adjuntar 3 cotizaciones cuando la contratación:

1. Es menor a 3 UTM
2. Corresponde a Art. 10 N° 1, 2, 5 y 8

Debe adjuntar 1 cotización cuando la contratación:

1. Es menor a 3 UTM y es realizada por fuera del portal
2. Corresponde a Art. 10 N° 3, 4, 6 y 7

ÍTEM IV: CERTIFICADO DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA

De conformidad al presupuesto aprobado para esta institución por Decreto Universitario Afecto N° 666 de 2021. Certifico que a la fecha del presente documento, la institución cuenta con el presupuesto para el financiamiento de los servicios/productos "Servicio de Ejecutivo en Linea", con cargo al Centro de Costo N°120516034201001, por un monto bruto de UF 1.180.-

En el caso de tratarse de una Transferencia, indicar:

<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #e0e0e0;">Nombre Beneficiario</td><td style="width: 50%;"></td></tr> <tr><td style="background-color: #e0e0e0;">Nombre del Banco</td><td></td></tr> <tr><td style="background-color: #e0e0e0;">Cuenta Corriente N°</td><td></td></tr> <tr><td style="background-color: #e0e0e0;">Dirección del Banco</td><td></td></tr> <tr><td style="background-color: #e0e0e0;">Moneda</td><td></td></tr> <tr><td style="background-color: #e0e0e0;">SWITH</td><td></td></tr> <tr><td style="background-color: #e0e0e0;">ABA</td><td></td></tr> </table>	Nombre Beneficiario		Nombre del Banco		Cuenta Corriente N°		Dirección del Banco		Moneda		SWITH		ABA		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr><td style="background-color: #e0e0e0;">Breve descripción del motivo de la transferencia</td></tr> <tr><td style="height: 100px;"></td></tr> </table>	Breve descripción del motivo de la transferencia	
Nombre Beneficiario																	
Nombre del Banco																	
Cuenta Corriente N°																	
Dirección del Banco																	
Moneda																	
SWITH																	
ABA																	
Breve descripción del motivo de la transferencia																	

Signed by: Pamela Dinamarca
Signed at: 2021-07-28 17:23:35 -04:00
Reason: Firmado por Pamela Dinamarca

Pamela Dinamarca

Pamela Dinamarca P.
Coordinadora Administrativa.
Departamento de Administración

Fecha de Solicitud:

ÍTEM I: IDENTIFICACIÓN UNIDAD REQUERENTE

Unidad Solicitante:

Secretaría de Estudios

Responsable de la contratación:

César Ortega Gutiérrez

Cargo:

Secretario de Estudios

ÍTEM II: ANTECEDENTES GENERALES DE LA SOLICITUD

Nombre de la Adquisición (Indicar solo nombre, NO detalles)

Chatbot para procesos en Secretaría de Estudios

Está incorporada en Plan Anual de Compras:

Objetivo de la Compra y Detalles

Chatbot para procesos en Secretaría de Estudios

¿Solicita Renovar un contrato vigente?

Indicar N° y Fecha Decreto que aprueba contrato anterior:

Monto estimado adquisición:
(Impuestos incluidos)

Imputar Gasto a:

Secretaría de Estudios

Moneda:

Forma de Contratación

Licitación Pública entre 100 Y 1.000 UTM

¿Consultó previamente convenio marco?

IMPORTANTE: Si habiendo consultado el Convenio Marco, la compra o contratación NO se hará por este medio, indique las razones fundadas, acompañadas de un análisis técnico y/o económico, por las cuales su opción NO es el Convenio Marco. Este argumento se incluirá en la Resolución que irá a Control de Legalidad y se remitirá a la Dirección de ChileCompra. **Si no se adjunta esta información, la solicitud será rechazada.**

ÍTEM III: COTIZACIONES

Debe adjuntar 3 cotizaciones cuando la contratación:

1. Es menor a 3 UTM
2. Corresponde a Art. 10 N° 1, 2, 5 y 8

Debe adjuntar 1 cotización cuando la contratación:

1. Es menor a 3 UTM y es realizada por fuera del portal
2. Corresponde a Art. 10 N° 3, 4, 6 y 7

ÍTEM IV: CERTIFICADO DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA

De conformidad al presupuesto aprobado para esta institución por Decreto Universitario Afecto N° 666 de 2021. Certifico que a la fecha del presente documento, la institución cuenta con el presupuesto para el financiamiento de los servicios/productos "Chatbot para procesos en Secretaría de Estudios", con cargo al Centro de Costo N° 120512014201001, por un monto bruto de UF 300.- (trescientas UF).

En el caso de tratarse de una Transferencia, indicar:

Nombre Beneficiario	<input type="text"/>
Nombre del Banco	<input type="text"/>
Cuenta Corriente	<input type="text"/>
N°	<input type="text"/>
Dirección del Banco	<input type="text"/>
Moneda	<input type="text"/>
SWITH	<input type="text"/>
ABA	<input type="text"/>

Breve descripción del motivo de la transferencia


 César Ortega Gutiérrez
 Secretario de Estudios

Certificado visitas Unegocios.cl

Convierta Agencia Digital, a través de la administración de Google Analytics, informa la cantidad de visitas únicas (usuarios) y totales (sesiones) en la página web Unegocios.cl con referencia de un año, para evaluar el comportamiento y peak de visitas. Se entrega esta información para los fines que estime conveniente el Centro de Desarrollo Gerencial.

Mes	Sesiones	Usuarios
julio 2020	59.770	42.248
agosto 2020	53.501	38.223
septiembre 2020	45.242	32.614
octubre 2020	50.735	37.343
noviembre 2020	50.969	39.134
diciembre 2020	45.342	33.855
enero 2021	61.393	45.803
febrero 2021	59.106	44.895
marzo 2021	72.747	52.632
abril 2021	69.384	51.041
mayo 2021	61.116	45.158
junio 2021	52.689	38.751



Cristian de la Maza
Director de Analítica Web y Optimización
Convierta Agencia Digital