

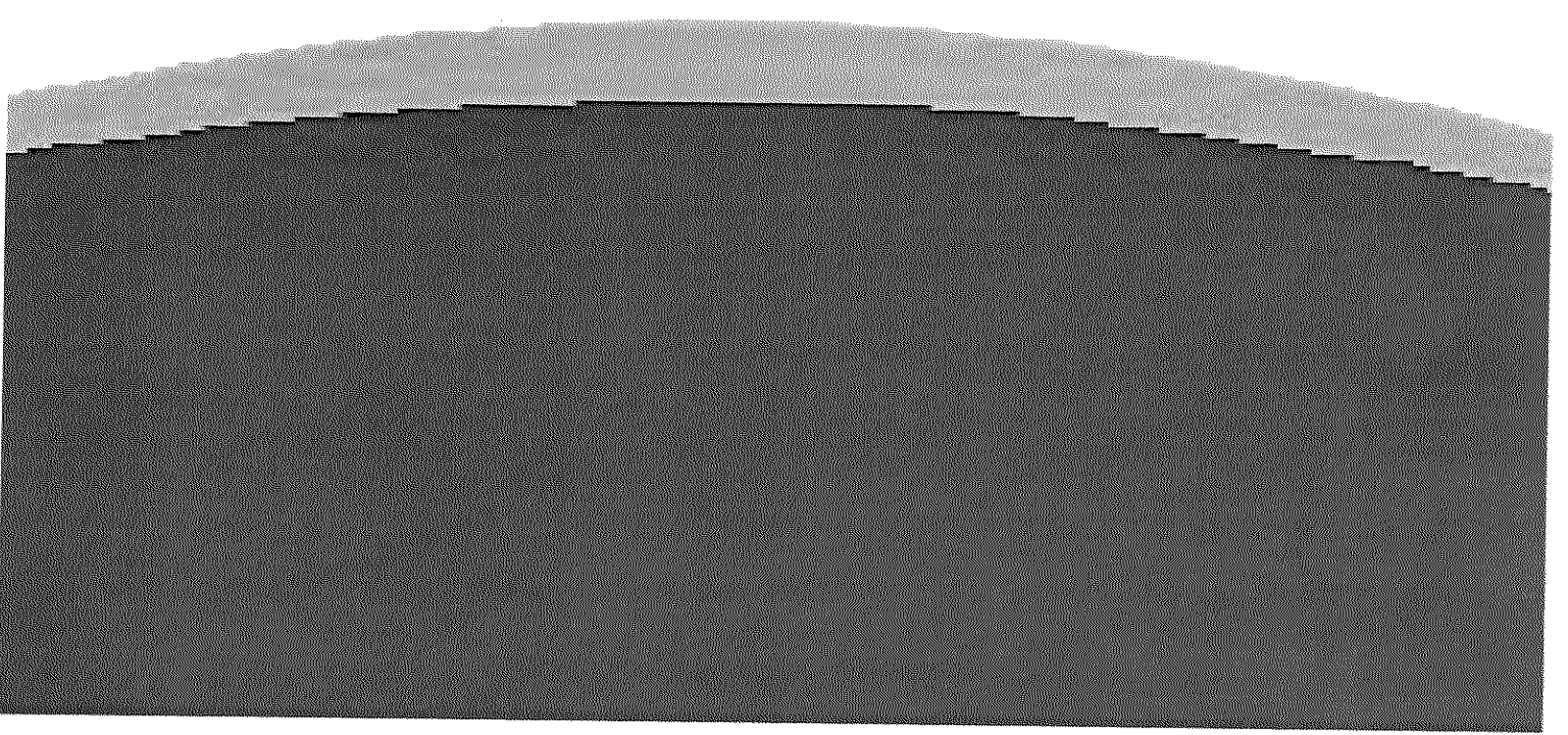


**INFORME DE EVALUACIÓN**

**LICITACIÓN PÚBLICA**

**“CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE  
CALL CENTER DEL MINISTERIO PÚBLICO”**

**NOVIEMBRE 2023**



## ÍNDICE

---

1. ANTECEDENTES GENERALES .....	3
2. REVISIÓN DE ANTECEDENTES HABILITANTES.....	4
3. EVALUACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA (60%).....	5
3.1. Factor Experiencia (30%).....	10
3.2. Factor Condiciones de empleo y remuneraciones (30%).....	11
3.3. Factor Plan de Trabajo (40%) .....	12
4. EVALUACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA (40%).....	13
5. EVALUACIÓN CONJUNTA.....	14
CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN.....	15
ANEXO N° 1: PUBLICACIÓN CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA.....	16
ANEXO N° 2: ACTA DE RECEPCIÓN DE OFERTAS .....	17
ANEXO N° 3: CARTA DEN N° 104/2023, DEL 10 DE OCTUBRE DE 2023.....	18
ANEXO N° 4 REVISIÓN I: ANTECEDENTES HABILITANTES .....	20
ANEXO N° 5: CARTA DEN N° 111/2023, DEL 18 DE OCTUBRE DE 2023.....	26
ANEXO N° 6: REVISIÓN II: ANTECEDENTES HABILITANTES .....	27
ANEXO N° 7: OFERTAS ECONÓMICAS .....	32

---

## 1. ANTECEDENTES GENERALES

Con fecha 13 y 14 de agosto de 2023, el Ministerio Público publicó en el diario El Mercurio y en su sitio web institucional, respectivamente, un llamado a participar en la licitación pública denominada "Contratación del Servicio de Call Center del Ministerio Público". Esta licitación tuvo el carácter de pública, con bases administrativas y técnicas, buscando la participación de todas aquellas personas jurídicas que, habiendo accedido a las Bases Administrativas y Técnicas de la licitación, contaran con experiencia comprobable en los servicios a contratar, especialmente en: servicios de Call Center de instituciones que provean un servicio público y cuyos usuarios tengan alguna necesidad de información que no sea de tipo comercial. Asimismo, la empresa adjudicataria deberá contar con recursos para la operación, supervisión y el mantenimiento integral del servicio, los sistemas y equipamiento involucrado, así como para su actualización y evolución, de manera de satisfacer los requerimientos dinámicos del **MINISTERIO PÚBLICO**, los que dicen relación con la normal y permanente actualización del protocolo operativo del Call Center.

A la convocatoria concurren cuatro (4) empresas, las que se inscribieron oportunamente en el sitio web institucional. Estas empresas son: i) MM ASESORÍAS SPA, ii) ESPEX INGENIERÍA LTDA, iii) UPCOM - DTS TECNOLOGÍAS SPA y iv) GROWING S.A., las que recibieron desde el Ministerio Público, con fecha 22 de agosto de 2023, un correo electrónico con las Bases Administrativas y Técnicas.

Conforme al Calendario General, hasta el lunes 28 de agosto de 2023 se recibieron las consultas de los participantes. Se recibió un total de 23 preguntas las que fueron respondidas por la encargada de ejecución del procedimiento de licitación pública por correo electrónico de fecha 1° de septiembre de 2023, dirigido a todos los inscritos a la licitación, conforme a lo estipulado en las Bases de licitación.

De acuerdo con el Calendario General de la Licitación, el plazo de presentación de ofertas vencía el 20 de septiembre de 2023, debiendo enviarlas por correo electrónico a la Encargada del Procedimiento. En esa fecha se recibieron dos (2) ofertas, y un correo electrónico de aviso de no participación, según se indica en la siguiente tabla:

Las empresas registradas, se detallan en la siguiente tabla:

Empresa	Rut	Fecha y Hora Registro	Presentación de Ofertas
MM ASESORÍAS SPA	76.080.513-0	17-08-2023 10:23	No (Envía correo de no presentación)
ESPEX INGENIERÍA LTDA.	77.683.370-3	17-08-2023 9:37	Si (20/09/2023)
UPCOM - DTS TECNOLOGÍAS SPA	76.019.459-K	14-08-2023 15:33	Si (20/09/2023)
GROWING S.A.	96.888.810-2	14-08-2023 15:26	No (sin información)

De acuerdo con lo establecido en las Bases de Licitación, con fecha 25 de septiembre de 2023, se elabora y envía -por correo electrónico de la misma fecha- el “Acta de Recepción de Ofertas” a las empresas que presentaron ofertas. Se adjuntó copia de las ofertas económicas recibidas.

Cabe destacar que en el Acta de Recepción de Ofertas la empresa UPCOM - DTS TECNOLOGÍAS SPA aparece identificada con su anterior razón social: MARKETING RELACIONAL UPCOM LIMITADA. Lo anterior, debido a que dicha empresa estaba justo en medio del cambio de su razón social. En todo caso, el RUT de la empresa se mantuvo.

## **2. REVISIÓN DE ANTECEDENTES HABILITANTES**

De acuerdo a lo señalado en el punto 3 “Antecedentes Habilitantes de los Oferentes” y punto 8 “Revisión de Antecedentes Habilitantes”, ambos de las Bases Administrativas, en la revisión de la documentación presentada, efectuada por la Unidad de Asesoría Jurídica de la Fiscalía Nacional, se informa que:

1. Ambos oferentes ESPEX INGENIERÍA LTDA. y UPCOM - DTS Tecnologías SPA, no acompañaron todos los documentos requeridos como antecedentes habilitantes en el punto 3 de las Bases Administrativas de la licitación.
2. Atendido lo señalado correspondió a la Directora Ejecutiva Nacional, decidir si se solicitaba salvar errores y omisiones a los oferentes, conforme a lo establecido en el punto 8 de las citadas Bases Administrativas. A este respecto, la Directora Ejecutiva Nacional decidió solicitar a las empresas que salvaran sus errores u omisiones en la presentación de los antecedentes habilitantes.

Lo anterior fue comunicado a las empresas oferentes, mediante Carta DEN N° 104/2023, de fecha 10 de octubre de 2023, enviada por correo electrónico el 11 de octubre de 2023. En esta carta se indicó a los oferentes que el plazo para enviar los antecedentes complementarios era el viernes 13 de octubre de 2023.

Ambas empresas enviaron oportunamente sus antecedentes complementarios, siendo remitidos a la Unidad de Asesoría Jurídica, la que procedió a emitir un nuevo informe de revisión de los antecedentes habilitantes con fecha 17 de octubre de 2023.

Producto de esta nueva revisión, las ofertas de las empresas ESPEX INGENIERÍA LTDA. y UPCOM - DTS TECNOLOGÍAS SPA fueron declaradas habilitadas para seguir al proceso de evaluación, lo que fue informado a estas por Carta DEN N° 111/2023, de fecha 18 de octubre de 2023, enviada mediante correo electrónico a las empresas el 19 de octubre de 2023. Los informes I y II de revisión de antecedentes habilitantes emitidos por la Unidad de Asesoría Jurídica, se incluyen en anexos del presente Informe. Lo mismo ocurre con las Carta DEN antes mencionadas.

### 3. EVALUACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA (60%)

Los antecedentes presentados por los oferentes fueron evaluados por una Comisión de Evaluación integrada por la Directora Ejecutiva Nacional, la Gerenta de la División de Atención a las Víctimas y Testigos de la Fiscalía Nacional y el Gerente de la División de Administración y Finanzas. La Comisión de Evaluación examinó, primeramente, las ofertas técnicas y, en segundo lugar, las ofertas económicas.

De acuerdo con lo señalado en el punto N° 9 de las Bases Administrativas, se procedió a validar, en primer lugar, el cumplimiento de los requerimientos **mínimos y esenciales** definidos en el punto N° 3 de las Bases Técnicas, según el siguiente detalle:

Mínimo esencial	Descripción	ESPEX	UPCOM
Plazo	El contrato por el servicio de Call Center considerará un <b>plazo de implementación inicial del servicio licitado y adjudicado, el que será de un máximo de dos (2) meses y un plazo de operación del servicio de Call Center de treinta y seis (36) meses, ambos contados desde la fecha de entrada en vigencia del contrato que se suscriba entre el Ministerio Público y en Adjudicatario</b> , con posibilidad de ser renovado por una única vez, por un periodo anual, en los términos estipulados en las Bases Administrativas.	Cumple	Cumple
Características exigidas	Habilitación, soporte, mantención y operación para la atención telefónica mediante la línea 6003330000; Servicio inbound y outbound de llamadas; Capacidad de recibir llamadas nacionales e internacionales; Capacidad de recibir llamadas desde teléfonos de red fija nacional y celulares; Capacidad de realizar llamadas a teléfonos de red fija nacional y celulares; Atención de llamadas en idioma español; Atención de llamadas de lunes a viernes entre las 08:00 y las 18:00 horas, excepto festivos; Reportes y grabaciones del 100% (cien por ciento) de las llamadas recibidas y realizadas por los TO y los AS; Desarrollo, implementación y mantención de una grabación de llamada en espera; Desarrollo e implementación de un sistema de atención de voz interactiva (IVR); Un computador por TO con acceso a internet, con los elementos necesarios para funcionar con la Plataforma de Call Center y la posibilidad de la habilitación a los sistemas de apoyo e información del <b>MINISTERIO PÚBLICO</b> ;	Cumple	Cumple

	<p>Enlace dedicado entre el adjudicatario y el Datacenter del <b>MINISTERIO PÚBLICO</b> con las siguientes características:</p> <p>Ancho de banda garantizado de 50 MB o superior;          Enlace principal y de respaldo en fibra óptica simétricos, en alta disponibilidad;          Conectividad TCP/IP;          Ambos enlaces deben ser encriptados mediante la implementación de Túneles IPsec, con el uso de cortafuegos (Firewall) en ambos extremos – Datacenter del <b>MINISTERIO PÚBLICO</b> y Adjudicatario - para terminar los túneles y realizar la traducción de direcciones de red (NAT);          Pérdida de paquetes inferior al 1%;          Retardo de paquetes de extremo a extremo 90 ms;          Fluctuación de retardo máximo 20 ms;          Soporte de garantía 7x 24.</p>		
Roles y Perfiles	<p>Supervisor y/o Coordinador de la Plataforma Call Center          La empresa deberá contar con, a lo menos, <b>01 (un) Coordinador y/o Supervisor de la Plataforma Call Center</b>, que se encargue del monitoreo permanente de la gestión de la Plataforma, del apego de los TO a los protocolos entregados por el <b>MINISTERIO PÚBLICO</b>, del cumplimiento de las condiciones de servicio consignadas en las presentes bases de licitación y de la calidad del servicio de Call Center en general. Este Coordinador y/o Supervisor será el contacto entre la adjudicataria y la Supervisora Nacional del Call Center del <b>MINISTERIO PÚBLICO</b>.</p> <p><b>Teleoperadores (TO)</b>          El <b>MINISTERIO PÚBLICO</b> requiere entregar un servicio de alta calidad a sus usuarios y los TO son un actor principal en el modelo del Call Center, por lo que resulta necesario contar con <b>TO que sean altamente calificados y capacitados</b>.</p>	Cumple	Cumple
Cantidad mínima requerida de Supervisores y/o Coordinadores y Teleoperadores (TO)	<p>un (1) Supervisor y/o Coordinador de la Plataforma de Call Center en funciones diarias durante el horario de funcionamiento de la Plataforma (08:00 a 18:00 horas);          un (1) back up del Supervisor y/o Coordinador del Call Center, que asuma las funciones del titular en situaciones de ausencia de éste, razón por la que deberá tener conocimiento y experiencia en la plataforma al momento de asumir la supervisión de la Plataforma;          un mínimo de veinticinco (25) TO con contrato vigente durante todo el periodo de vigencia del contrato de prestación de servicios con el <b>MINISTERIO PÚBLICO</b>, de los cuáles un mínimo de dieciséis (16) deberán estar conectados a la plataforma durante todo el horario de funcionamiento de ésta.</p>	Cumple	Cumple

Proceso de reclutamiento, selección y contratación del Supervisor y/o Coordinador Plataforma Call Center y de los TO	Con el fin de asegurar la calidad esperada y el cumplimiento de las necesidades del servicio, así como de los perfiles antes descritos, la empresa adjudicataria deberá cumplir con un proceso de reclutamiento, selección y contratación previamente establecido. Además, deberá entregar al <b>MINISTERIO PÚBLICO</b> , las alertas que les hagan llegar de cualquier manera, sus áreas de formación, operación y calidad, en relación con la idoneidad y/o capacidad de las personas contratadas.	Cumple	Cumple
Programa de capacitación y formación continua a los TO	La empresa adjudicataria deberá proponer en su oferta un programa de capacitación y formación, el que deberá acordar <b>anualmente</b> , con el <b>MINISTERIO PÚBLICO</b> , tanto para los nuevos TO y como de aquellos que se encuentren en funciones.	Cumple	Cumple
Cobertura del Servicio	El servicio de Call Center, entregado por la empresa adjudicataria, <b>deberá dar cobertura a la demanda de atención telefónica generada por todos los usuarios de las Fiscalías de todo el territorio nacional y del público en general del MINISTERIO PÚBLICO a través del número 600 333 0000.</b>	Cumple	Cumple
Protocolo de atención	El servicio de Call Center entregado por la empresa adjudicataria a través de sus TO <b>deberá ceñirse al Protocolo Call Center – SIAU Integrado - Agosto 2023, o la actualización que lo reemplace.</b>	Cumple	Cumple
Indicadores claves para el rendimiento del servicio de Call Center	TO en funciones en la plataforma Call Center: Mínimo 16 TO. Horario de atención de la plataforma Call Center: Lunes a Viernes de 08:00 a 18:00 hrs, excepto feriados. Servicio fuera de horario. Up-time Plataforma Call Center: Mínimo 99%. Nivel de Atención: Mínimo 95%. Nivel de Servicio llamadas atendidas (inbound): Mínimo 85% antes de 20 segundos. Nivel de Cumplimiento Comunicación de Respuesta a Solicitudes de Evaluación Interna (outbound): Mínimo 85% en un plazo de un (1) día hábil. Servicio de Grabación de llamadas: Mínimo 100%. Servicio de Mensajería de Llamada en Espera. Sistema de Atención a través de IVR.	Cumple	Cumple
Reportes e información de apoyo a la gestión.	El servicio de la empresa adjudicataria <b>deberá contemplar un sistema que entregue reportes inmediatos</b> , a solicitud de la Supervisora Nacional del Call Center, <b>de la gestión en tiempo real y/o en línea del Call Center</b> , para que ésta pueda informarse respecto de errores de contenidos, necesidades de recapitación y cualquier situación emergente detectada durante la atención de usuarios. <b>Parámetros mínimos:</b>	Cumple	Cumple

	<p>Número total de llamadas atendidas por los TO y los AS;          Tiempo promedio de atención de los TO y los AS;          Número de llamadas recibidas en la plataforma de Call Center;          Tiempo en espera de las llamadas que se reciban en la plataforma de Call Center;          Tiempo promedio de abandono por parte del usuario;          Número de llamadas realizadas a los usuarios;          Número de llamadas que deberían haberse realizado a los usuarios.</p>		
<p>Auditoría y calidad de la atención</p>	<p><b>La empresa adjudicataria deberá entregar mensualmente al MINISTERIO PÚBLICO la grabación de la totalidad de las llamadas, tanto recibidas como realizadas por los TO y los AS.</b> Para ello incorporará, en su propuesta, la grabación del cien por ciento (100%) de las llamadas atendidas y realizadas. Las llamadas grabadas, además de ser entregadas en formato digital, deberán mantenerse registradas y accesibles durante un periodo mínimo de un (1) mes.          Adicionalmente, <b>deberá existir la posibilidad de acceder, remotamente, al 100% de las llamadas en tiempo real</b>, mediante claves o códigos de acceso que permitan la escucha en línea por parte de personal del <b>MINISTERIO PÚBLICO</b> especialmente designado a ese efecto, preferentemente vía interfaz web provista por el adjudicatario, con el objeto de detectar conductas y errores que no sean consistentes con los protocolos o procedimientos definidos, dando lugar a requerimientos de capacitaciones, reemplazos de agentes o modificaciones que permitan evitar su repetición.          Además, la empresa adjudicataria deberá contar con un plan de control de calidad interno que permita medir el desempeño del proceso de atención a los usuarios, con el objeto de identificar quiebres que impacten en la satisfacción del usuario y/o en el servicio. Y, al momento de detectarlos, efectuar las acciones de corrección necesarias. Dicho plan de control de calidad y sus resultados serán compartidos con el <b>MINISTERIO PÚBLICO</b>, al menos, una vez al año, sin perjuicio de la posibilidad que la empresa adjudicataria ofrezca una periodicidad menor.</p>	Cumple	Cumple
<p>Aplicaciones informáticas para la operación del Call Center Fiscalía</p>	<p>Para el registro de la atención telefónica de usuarios, los TO de la empresa adjudicataria, deberán utilizar de forma obligatoria el Sistema de Información y Atención de Usuarios (SIAU) o el sistema que lo reemplace, provisto el <b>MINISTERIO PÚBLICO</b>.</p>	Cumple	Cumple



Plan de trabajo e Implementación	El adjudicatario deberá presentar una carta Gantt que contenga su propuesta de metodología para efectos de la implementación y puesta en marcha del proyecto, considerando como mínimo las siguientes fases: Diseño, Implementación, Puesta en Marcha. Este plan deberá tener una duración máxima de 2 meses.	Cumple	Cumple
Presentación de la oferta técnica	La oferta deberá presentar los siguientes anexos y documentos técnicos: <b>ANEXO N° 6</b> Años de experiencia de la empresa en el área de Call Center, adjuntando copia simple de la escritura de constitución de la sociedad de la empresa. <b>ANEXO N° 7</b> N° de plataformas de Call Center <u>en actual funcionamiento</u> , con que cuenta el oferente, de similares características a la licitada. <b>ANEXO N° 8</b> Evaluaciones y/o resultados de encuestas de satisfacción de las plataformas de Call Center de similares características a la licitada, de los años 2019, 2020, 2021, 2022 y primer semestre 2023. <b>ANEXO N° 9</b> Infraestructura <b>ANEXO N° 10</b> Remuneraciones ofrecidas al Supervisor y/o Coordinador de la plataforma Call Center y a los Teleoperadores. <b>ANEXO N° 11</b> Indicadores de Servicio. <b>Carta Gantt</b> que contenga el plan trabajo e implementación, incluyendo la descripción de las actividades, los elementos necesarios para llevarlas a cabo, período de ejecución, resultados y los responsables.	Cumple	Cumple

**Dado que ambas empresas cumplen con incorporar en sus ofertas los mínimos y esenciales requeridos, la Comisión de Evaluación procedió a realizar la evaluación de las ofertas técnicas.**

La evaluación de la oferta técnica se realizó en base a los factores y sub factores definidos en el punto N° 3.18 de las Bases Técnicas, según se indica en la siguiente tabla:

FACTOR	PONDERACION	SUB FACTOR	PONDERACION
Experiencia	30%	Años de experiencia de la empresa en el área de Call Center	30%
		N° de plataformas de Call Center, actualmente en funcionamiento, de similares características a la licitada	40%
		Evaluaciones y/o resultados de encuestas de satisfacción de las plataformas de Call Center de similares características de los años	30%

		2019, 2020, 2021, 2022 y primer semestre 2023.	
<b>Condiciones de empleo y remuneraciones</b>	30%	Remuneraciones ofrecidas al Supervisor y/o Coordinador de la Plataforma Call Center y a los TO.	100%
<b>Plan de trabajo</b>	40%	El oferente deberá presentar una carta Gantt que además contenga su propuesta de metodología para efectos de la implementación y puesta en marcha del proyecto.	50%
		El oferente deberá presentar un plan operativo detallado que de cuenta de cómo se alcanzarán los indicadores del servicio.	50%

### 3.1. Factor Experiencia (30%)

Las Bases Técnicas en el punto 3.18, señalan que en el **sub factor “Años de experiencia de la empresa en el área de Call Center”**, la empresa que presente la mayor cantidad de años en la entrega de servicios similares, obtendrá 100 puntos, el resto de las empresas oferentes obtendrán un puntaje mediante una proporción directa. Por su parte, para el **sub factor “N° de plataformas de Call Center, actualmente en funcionamiento, de similares características a la licitada”**, se establece que se asignará el puntaje máximo de 100 puntos, al oferente que registre el mayor número de plataformas y se valide que estén en funcionamiento, el resto de las empresas obtendrán un puntaje proporcional. Finalmente, para el **sub factor “Evaluaciones y/o resultados de encuestas de satisfacción de las plataformas de Call Center de similares características de los años 2019, 2020, 2021, 2022 y primer semestre 2023”**, se establece que se asignará el máximo puntaje de 100 puntos a la empresa que tenga más resultados favorables y puntaje proporcional a las restantes.

Dado lo señalado, en la tabla siguiente se informa el resultado obtenido por cada oferente:

FACTOR	SUB FACTOR	ESPEX		UPCOM	
		Valor Sub factor	Puntaje	Valor Sub factor	Puntaje
Experiencia (30%)	Años de experiencia de la empresa en el área de Call Center (30%)	21,82	100	15,35	70,35
	N° de plataformas de Call Center, actualmente en funcionamiento, de similares características a la licitada (40%)	9	100	5	55,56
	Evaluaciones y/o resultados de encuestas de satisfacción de las plataformas de Call Center de similares características de los años 2019, 2020, 2021, 2022 y primer semestre 2023 (30%)	0	0	5	100
<b>Puntaje Factor</b>		-	<b>70,00</b>	-	<b>73,33</b>

### Observaciones:

En el sub factor “Años de experiencia de la empresa en el área de Call Center”, ambas empresas informan en el **Anexo N° 6** de las Bases de Licitación, los antecedentes solicitados. La empresa ESPEX declara que el inicio de actividades en SII corresponde al año 2001, específicamente el 01/12/2001, mientras que la empresa UPCOM declara el año 2008, específicamente el 19/05/2008. Por este motivo, se calculó la cantidad de años (incluyendo meses y días) que hay desde la constitución de las sociedades hasta la fecha de presentación de las ofertas: 20/09/2023. Esa es la cantidad de años a la cual se aplicó el criterio de asignación de notas por lo que se asignaron los 100 puntos a la empresa ESPEX, y 70,35 puntos a la empresa UPCOM.

En el sub factor “N° de plataformas de Call Center, actualmente en funcionamiento, de similares características a la licitada”, informado en el **Anexo N° 7** de las Bases de Licitación, la empresa ESPEX informa un total de 10 instituciones, de las cuales 9 cumplen con los requerimientos indicados, excluyéndose al HOSPITAL DE LA FLORIDA por no tener la institución presencia nacional. Por su parte, la empresa UPCOM informa 7 instituciones, de las cuales se excluyen DIRECTORIO DE TRANSPORTES DE SANTIAGO y HOSPITAL NAVAL ALMIRANTE NEF, por no tener las instituciones presencia nacional. De esta forma, se evaluó a ESPEX con 9 plataformas actuales y a UPCOM con 5 plataformas actuales. Con lo anterior se asignaron los 100 puntos a la empresa ESPEX y 55,56 a la empresa UPCOM. Se deja constancia que según se define en las Bases Técnicas, se consideraron aquellas plataformas informadas de características similares, es decir plataformas de Call Center, actualmente en funcionamiento, con que cuenta el oferente, respecto de servicios públicos o del Estado, con presencia a nivel nacional.

En el sub factor “Evaluaciones y/o resultados de encuestas de satisfacción de las plataformas de Call Center de similares características de los años 2019, 2020, 2021, 2022 y primer semestre 2023”, ambas empresas informan y respaldan en el **Anexo N° 8** de las Bases de Licitación, certificados, cartas y/o evaluaciones en los períodos solicitados. La empresa ESPEX no presenta ninguna evaluación que cumpla con los requerimientos. La empresa UPCOM presenta 5 evaluaciones correspondientes a encuestas efectuadas a usuarios finales de las respectivas plataformas, con evaluaciones que cumplen con los requerimientos. Por este motivo, se asignaron 100 puntos a la empresa UPCOM y 0 puntos a la empresa ESPEX.

Cabe señalar que en el documento de Consultas y Aclaraciones enviado a ambas empresas con fecha 1° de septiembre de 2023, se señala que se solicita presentar evaluaciones de satisfacción de usuarios de las plataformas de call center, por este motivo en la evaluación de este sub factor se consideraron sólo aquellas que cumplieran con este requerimiento, no aceptándose formularios, certificados o cartas de los clientes directos de los servicios de call center, por no corresponder estos a lo solicitado.

### 3.2. Factor Condiciones de empleo y remuneraciones (30%)

Las Bases Técnicas, en el punto N° 3.18 definen para este factor un único subfactor, estableciendo que se asignará el máximo puntaje a la empresa que presente las remuneraciones más altas en los roles solicitados de Supervisor y/o Coordinador y Teleoperador. Para el cálculo del puntaje consolidado, se analizaron por separado ambos roles, obteniéndose el siguiente resultado:

FACTOR	SUB FACTOR	ESPEX		UPCOM	
		Valor Sub factor	Puntaje	Valor Sub factor	Puntaje
Condiciones de empleo y remuneraciones (30%)	Remuneraciones ofrecidas:				
	Supervisor y/o Coordinador (01)	867.292		825.000	
	Teleoperador (25)	15.000.000		15.875.000	
	<b>Consolidado</b>	<b>15.867.292</b>	<b>95,01</b>	<b>16.700.000</b>	<b>100,0</b>

**Observaciones:**

La empresa ESPEX con un valor consolidado de \$ 15.867.292 (un supervisor con remuneración bruta mensual de \$867.292 y 25 teleoperadores mínimos con renta bruta mensual de \$600.000), obtuvo 95,01 puntos en este factor, y la empresa UPCOM, con un valor consolidado de \$16.700.000 (un supervisor con remuneración bruta mensual de \$825.000 y 25 teleoperadores mínimos con renta bruta mensual de \$635.000), obtiene 100,0 puntos. En el cálculo del valor consolidado se consideró lo establecido en el punto 3. Requerimientos del Servicio, de las Bases Técnicas, que señala que se deberá contratar como mínimo 01 Supervisor y/o Coordinador y 25 Teleoperadores.

**3.3. Factor Plan de Trabajo (40%)**

Las Bases Técnicas definen en su N° 3.18 un tercer factor de evaluación, con dos subfactores: Presentación de una Carta Gantt detallada, y un Plan de Operativo detallado que dé cuenta de cómo se alcanzarán los indicadores de servicio. Al analizar las ofertas técnicas se obtienen los siguientes resultados:

FACTOR	SUB FACTOR	ESPEX		UPCOM	
		Valor Sub factor	Puntaje	Valor Sub factor	Puntaje
Plan de Trabajo (40%)	El oferente deberá presentar una carta Gantt que además contenga su propuesta de metodología para efectos de la implementación y puesta en marcha del proyecto.	50	25	100	50
	Plan operativo	100	50	100	50
<b>Puntaje</b>		<b>-</b>	<b>75</b>	<b>-</b>	<b>100</b>

**Observaciones:**

La empresa ESPEX presenta una planificación general, en planilla Excel. En ésta, si bien se incorporan actividades y responsables generales, la planificación se muestra agregada en semanas y no detalla los plazos específicos. Por su parte, la empresa UPCOM presenta una Carta Gantt detallada de acuerdo con lo solicitado en las Bases Técnicas. Por este motivo en el sub factor Carta Gantt, la empresa UPCOM obtiene el máximo puntaje de 100 puntos, y la empresa ESPEX obtiene 50 puntos.

En el sub factor Plan Operativo detallado, ambas empresas presentan para cada indicador una descripción de cómo alcanzarán los valores mínimos requeridos. Por este motivo, ambas empresas obtienen en este sub factor, el máximo puntaje de 100 puntos.

### 3.4. Evaluación Técnica

En resumen, de la evaluación técnica realizada, se obtiene la siguiente tabla de resultados:

FACTOR	ESPEX		UPCOM	
	Valor Sub factor	Puntaje	Valor Sub factor	Puntaje
Experiencia (30%)	-	70	-	73,33
Condiciones de empleo y remuneraciones (30%)	-	95,01	-	100
Plan de Trabajo (40%)	-	75	-	100
<b>NOTA TÉCNICA</b>		<b>79,50</b>		<b>92,00</b>

La empresa que obtuvo el mayor puntaje en la evaluación técnica fue UPCOM.

### 4. EVALUACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA (40%)

Nombre Oferente	Oferta Económica (\$ Exento de IVA)
ESPEX	UF 2.301,5
UPCOM	UF 1.842,8

Estos valores, informados por las empresas en el Anexo N° 12 Oferta Económica, se obtienen según lo solicitado en las Bases Técnicas, según el siguiente cuadro, el que calcula el costo mensual del servicio de Call Center con los parámetros indicados en la columna "Q (Cantidad)", que corresponde al comportamiento promedio que tiene el servicio de call center actualmente:

Descripción	Q (Cantidad)	ESPEX UF IMPUESTOS INCLUIDOS	UPCOM UF IMPUESTOS INCLUIDOS
Minutos Inbound	174.447	0,01156	0,0090
Minutos Outbound	23.459	0,01156	0,0114
Valor mensual posición call center sin agente	1,00	13,70047	5,355
<b>TOTAL+ IVA OFERTA ECONÓMICA</b>		<b>2.301,4938</b>	<b>1.842,8106</b>
<b>VALOR MÍNIMO DE FACTURACIÓN MENSUAL INFORMADO EN LA OFERTA ECONÓMICA</b>		<b>2.917,00</b>	<b>1.245,00</b>
<b>VALOR MENSUAL ESTIMADO UTILIZADO EN LA EVALUACIÓN</b>		<b>2.917,00</b>	<b>1.842,8106</b>
<b>Puntaje EVALUACIÓN ECONÓMICA</b>		<b>63,17</b>	<b>100</b>

Cabe destacar que en el caso de ESPEX, el valor estimado calculado es inferior al monto mínimo de facturación mensual indicado en su oferta económica, por lo que, para efectos de la evaluación económica, tuvo que considerarse dicho valor mínimo.

## 5. EVALUACIÓN CONJUNTA

Dado lo anterior, la evaluación conjunta, considerando los aspectos técnicos y económicos, es la siguiente:



Nombre Oferente	NOTA TÉCNICA (60%)	NOTA ECONÓMICA (40%)	NOTA CONJUNTA FINAL
ESPEX	79,50	63,17	<b>72,97</b>
UPCOM	92,00	100,00	<b>95,20</b>


Del resultado del cálculo, la oferente UPCOM es la que obtiene el mayor puntaje al considerar tanto los aspectos técnicos como económicos.

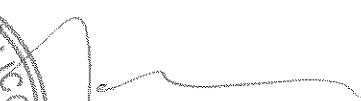

## CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

Considerando lo desarrollado en los puntos anteriores y teniendo presente la disponibilidad presupuestaria, esta Comisión de Evaluación recomienda la adjudicación de la Licitación Pública “CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER DEL MINISTERIO PÚBLICO” a la empresa UPCOM - DTS TECNOLOGÍAS SPA, RUT: 76.019.459-K.

Firman los integrantes de la Comisión de Evaluación:

  
  
**ALICIA DÍAZ NIÑO**  
GERENTE DIVISIÓN DE ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS Y TESTIGOS

  
  
**ANTONIO MARÁNGUNIC HINOJOSA**  
GERENTE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

  
  
**MÓNICA NARANJO LÓPEZ**  
DIRECTORA EJECUTIVA NACIONAL

Santiago, 03 de noviembre de 2023

ANEXO N° 1: PUBLICACIÓN CONVOCATORIA LICITACIÓN PÚBLICA

“El Mercurio” – Domingo 13 de agosto de 2023

Crítica de cine

Un llorón

El mundo laboral

Gerente de Operaciones y Producción

Profesional de Adquisiciones

Licitación Pública

Convocatoria a Concurso Investigadores Postdoctorales

Crítica de cine



El mundo laboral

Gerente de Operaciones y Producción

Profesional de Adquisiciones

Licitación Pública

Convocatoria a Concurso Investigadores Postdoctorales

Gerente de Operaciones y Producción

MUNDO LABORAL

Gerente de Operaciones y Producción

Profesional de Adquisiciones

Convocatoria a Concurso Investigadores Postdoctorales

Licitación Pública

Gerente de Operaciones y Producción

Convocatoria a Concurso Investigadores Postdoctorales

Gerente de Operaciones y Producción

Convocatoria a Concurso Investigadores Postdoctorales



ANEXO N° 2: ACTA DE RECEPCIÓN DE OFERTAS

MINISTERIO PÚBLICO  
FISCALIA  
NACIONAL



**ACTA DE RECEPCIÓN DE OFERTAS**

**LICITACIÓN PÚBLICA "CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER DEL MINISTERIO PÚBLICO"**

En Santiago, a 25 de septiembre de 2023, a las 12:00 horas, en la Fiscalía Nacional del Ministerio Público, ubicada en calle Dávila N° 1407, comuna y ciudad de Santiago, se procedió a revisar las ofertas recibidas hasta el día miércoles 20 de septiembre de 2023, conforme a lo establecido en las respectivas bases de la Licitación Pública "CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER DEL MINISTERIO PÚBLICO".

El Ministro de fe refiere que, entre otras, las ofertas recibidas registran la siguiente información:

N°	Ofertante	RUT	Documento de Garantía de Seriedad de la Oferta	Institución Emisora	Vigencia	Valor Oferta Económica en UF (Incluido Iva, Impuesto Saldado, Dación en pago, CGO Impuestos Incluidos)
1	Essex Ingeniería Ltda.	77.083.370-3	Boleta de Garantía N° 0159912, de fecha 18 de septiembre de 2023, por \$1.000.000	Santander	31/12/2023	Se adjunta a esta Acta el Anexo de Oferta Económica presentado
2	Marketing Responsal Uppom Limitada	70.015.405-K	Boleta de Garantía N° 0204700, de fecha 14 de septiembre de 2023, por \$1.000.000	BCI	02/01/2024	Se adjunta a esta Acta el Anexo de Oferta Económica presentado

CENTRAL, UT - 14071407

1 de 2

MINISTERIO PÚBLICO  
FISCALIA  
NACIONAL



De la revisión efectuada y conforme a lo establecido en el número 3 ANTECEDENTES HABILITANTES DE LOS OFERTANTES, punto A.6, de las Bases Administrativas que rigen el proceso de licitación pública, se concluye que los documentos que garantizan la seriedad de las ofertas recibidas por Essex Ingeniería Ltda y por Marketing Responsal Uppom Limitada- BTS Tecnología SpA, fueron correctamente presentados.

Se deja expresa constancia que el RUT 70.015.405-K corresponde a la razón social Marketing Responsal Uppom Limitada, que es la persona jurídica que se menciona en la entrega de bases, no obstante, que la empresa se identifique como UPPOM- BTS Tecnología SpA. En caso que pretendan dudar como oferente, se requiere presentar la documentación pertinente que exige las bases administrativas de la licitación, la que será analizada en la etapa de revisión de los antecedentes habilitantes.

Las ofertas económicas recibidas se separan como Anexo de esta Acta de Recepción de Ofertas.

Validan la presente Acta de Recepción de Ofertas, los integrantes de la Comisión:

Guillermo Vargas Tapero  
Presidencial  
División de Administración y Finanzas

Mercedes Acosta Vidales  
Presidencial  
División de Atención al Usuario y Seguimiento  
Encargada de la ejecución del procedimiento

Paula Dier Echeverri  
Ministra de la Fiscalía Nacional

CENTRAL, UT - 14071407

1 de 2

ANEXO N° 3: CARTA DEN N° 104/2023, DEL 10 DE OCTUBRE DE 2023



CARTA DEN N° 104/2023  
Santiago, 10 de octubre de 2023

**SEÑORES  
ESPEX INGENIERÍA LTDA.  
UPCOM- DTS TECNOLOGÍAS SPA.  
PRESENTE**

**Ref.: Solicita salvar errores u omisiones en la presentación de antecedentes habilitantes.**

De mi consideración:

En el marco de la Licitación Pública "CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER DEL MINISTERIO PÚBLICO", informo a ustedes que en conformidad con lo indicado en el Punto 8. de las Bases Administrativas, he estimado necesario solicitar, en forma previa a la evaluación, que se salven errores u omisiones en los antecedentes habilitantes presentados.

Puntualmente se requiere que sus empresas remitan los antecedentes que se señalan en Anexo de la presente carta, mediante correo electrónico a la dirección [licitaciones@minpublico.cl](mailto:licitaciones@minpublico.cl) , con copia a [mabarca@minpublico.cl](mailto:mabarca@minpublico.cl) , a más tardar hasta las 12:00 horas del viernes 13 de octubre de 2023, bajo apercibimiento si así no lo hicieron, de ser declarados fuera de bases.

Saluda atentamente a Uds..



**M. XIMENA RIVAS ASENJO  
DIRECTORA EJECUTIVA NACIONAL  
MINISTERIO PÚBLICO**

RMP/ADN/masa/lamp  
LN°: No hay.  
c.c.: Gerente División de Administración y Finanzas - Fiscalía Nacional  
Gerente División de Atención a Víctimas y Testigos - Fiscalía Nacional  
Director Unidad de Asesoría Jurídica - Fiscalía Nacional  
Archivo

ANEXO

ANTECEDENTES HABILITANTES	ESPEX INGENIERIA LTDA.	UPCOM-DTS Tecnologías SPA
		(MARKETING RELACIONAL UPCOM LIMITADA (antigua razón social))
<p>3. Copia simple de la inscripción del extracto de la escritura de constitución de la sociedad o E.I.R.L. en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces y Comercio respectivo, que contenga las submúltiplos marginales de cada una de las escrituras modificatorias. Dicha copia deberá ser enviada por el referido Conservador de Bienes Raíces y Comercio y tener una antigüedad no superior a noventa (90) días corridos a la fecha máxima para presentar las ofertas.</p> <p>En el caso que la persona jurídica esté acogida a la Ley 23.659, solo deberá acompañar copia simple del certificado de vitalidad actualizada, emitida por el Administrador del Registro de Empresas y Sociedades, con una antigüedad no superior a noventa (90) días corridos a la fecha máxima para presentar las ofertas.</p>	<p><b>NO CUMPLE</b></p> <p>Acompaña certificado de vigencia de sociedad cuya inscripción de constitución bajo la razón social ESPEX INGENIERIA LIMITADA, rol a Folio 593 F número 711 del Registro de Comercio del año 2001, emitido por el CBR de Temuco el 18.08.2023.</p> <p><b>No acompaña la copia de la referida inscripción.</b></p>	<p><b>NO CUMPLE</b></p> <p>Acompaña copia de inscripción de documento de TRANSFORMACION de "UPCOM - DTS TECNOLOGIAS SPA" que rol a folios 25478 número 1188 del Registro de Comercio de Santiago correspondiente al año 2022, emitida por el CBR con fecha 20.02.2023. Conforme a dicha inscripción la sociedad Marketing Relacional Upcom Limitada, inscrita en extracto a folios 19.813 N° 11.532 Registro Comercio Santiago 2008, se transformo en sociedad por acciones con razón social UPCOM - DTS TECNOLOGIAS SPA.</p> <p><b>No es el documento requerido en las bases.</b></p> <p>Lo que debe acompañarse es copia de la inscripción de extracto de la escritura de constitución de la sociedad, que rol a folios 19.813 N° 11.532 Registro Comercio Santiago 2008, que conforme a bases debe presentarse con una antigüedad no superior a noventa (90) días corridos a la fecha máxima para presentar las ofertas.</p>

<p>3. Copia simple del RUT de la sociedad o E.I.R.L. o certificado de acreditarse en trámite. También se aceptará verificación de código RUT entregada por el Servicio de Ingresos Internos.</p>	<p><b>CUMPLE</b></p> <p>Razón social: ESPEX INGENIERIA LTDA. RUT 77.683.870-3</p>	<p><b>CUMPLE con observación</b></p> <p>Razón social: MARKETING RELACIONAL UPCOM LIMITADA RUT 76.019.459-K</p> <p><b>Observación:</b> Sin perjuicio que fue acompañado el documento, se solicita aclarar porque la oferente todavía figura bajo la antigüeración social.</p>
<p>5. Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales, emitido por la Dirección del Trabajo (seleccionado por formulario F 30), mediante el cual se acredite el cumplimiento de las obligaciones laborales, por parte de las instituciones privadas, conforme lo exige la Ley de Previsiones del Sector Público. Si un oferente registra incumplimientos, no podrá contratar con el MINISTERIO PÚBLICO sino hasta subsanar el defecto de que adolece, siempre que este ejecutivamente el incumplimiento, es decir, que no haya resolución judicial o administrativa pendiente a su respecto. Este certificado debe adjuntarse escaneado desde su original, copia simple o autorizada ante Notario o del documento impreso de la página WEB de la Dirección con código de verificación.</p> <p>En caso de presentarse certificado con formato antiguo, deberá estar vigente a la fecha de vencimiento del plazo para presentar ofertas, en cambio, si es un certificado con el nuevo formato utilizado por la Oficina Virtual de la Dirección del Trabajo, deberá haber sido enviado con una antigüedad no mayor a treinta (30) días corridos a dicha fecha.</p>	<p><b>CUMPLE</b></p> <p>Acompaña certificado N°2900/2023/T23566, sin incumplimientos, con vigencia hasta el 22.02.2023.</p> <p>Cumple antigüedad requerida.</p>	<p><b>NO CUMPLE</b></p> <p><b>No acompaña el documento.</b></p>

**ANEXO N° 4 REVISIÓN I: ANTECEDENTES HABILITANTES**

ANTECEDENTES HABILITANTES	ESPEX INGENIERÍA LTDA.	UPCOM- DTS Tecnologías SPA (MARKETING RELACIONAL UPCOM LIMITADA (antigua razón social)
<p>1. Identificación del proponente y de su o sus representantes legales, según formato que se adjunta en el ANEXO N° 1. Como se señaló anteriormente, el proponente deberá ser siempre la misma persona jurídica que se inscribió a la licitación, salvo la excepción contemplada en párrafo quinto de la sección N° 2 de las presentes bases.</p>	<p><b>CUMPLE</b> RUT 77.683.370-3  Rep. Legal Javier Lobos García RUT. 9.976.785-5</p>	<p><b>CUMPLE</b> Razón social: UPCOM- DTS Tecnologías (En copia de RUT figura con la antigua razón social MARKETING RELACIONAL UPCOM LIMITADA) RUT 76.019.459-K  Rpte. Legal Guillermo Zedán Abuyeres RUT 6.988.560-8</p>
<p>2. Copia simple de la inscripción del extracto de la escritura de constitución de la sociedad o E.I.R.L. en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces y Comercio respectivo, que contenga las subinscripciones marginales de cada una de las escrituras modificatorias. Dicha copia deberá ser emitida por el referido Conservador de Bienes Raíces y Comercio y tener una antigüedad no superior a noventa (90) días corridos a la fecha máxima para presentar las ofertas. En el caso que la persona jurídica esté acogida a la Ley 20.659, sólo deberá acompañar copia simple del certificado de estatuto actualizado,</p>	<p><b>NO CUMPLE</b>  Acompaña certificado de vigencia de sociedad cuya inscripción de constitución bajo la razón social ESPEX INGENIERIA LIMITADA. rola a Fojas 903 F número 711 del Registro de Comercio del año 2001, emitido por el CBR de Temuco el 18.08.2023.</p>	<p><b>NO CUMPLE</b>  Acompaña copia de inscripción de documento de TRANSFORMACION de "UPCOM - DTS TECNOLOGIAS SPA", que rola a fojas 25478 número 11586 del Registro de Comercio de Santiago correspondiente al año 2023, emitida por el CBR con fecha 20.03.3023. Conforme a dicha inscripción la sociedad Marketing Relacional Upcom Limitada, inscrita en extracto a fojas 19.813 N° 13.532 Registro Comercio Santiago 2008, se transformó en sociedad</p>

<p>emitida por el Administrador del Registro de Empresas y Sociedades, con una antigüedad no superior a noventa (90) días corridos a la fecha máxima para presentar las ofertas.</p>	<p><b>No acompaña la copia de la referida inscripción.</b></p>	<p>por acciones con razón social UPCOM – DTS TECNOLOGÍAS SpA.</p> <p><b>No es el documento requerido en las bases.</b></p> <p><b>Lo que debe acompañarse es copia de la inscripción de extracto de la escritura de constitución de la sociedad, que rola a fojas 19.813 N° 13.532 Registro Comercio Santiago 2008, que conforme a bases debe presentarse con una antigüedad no superior a noventa (90) días corridos a la fecha máxima para presentar las ofertas</b></p>
<p>3. Copia simple del RUT de la sociedad o E.I.R.L. o certificado de encontrarse en trámite. También se aceptará verificación de cédula RUT entregada por el Servicio de Impuestos Internos.</p>	<p><b>CUMPLE</b> Razón social: ESPEX INGENIERÍA LTDA. RUT 77.683.370-3</p>	<p><b>CUMPLE con observación</b> Razón social: MARKETING RELACIONAL UPCOM LIMITADA RUT 76.019.459-K</p>
<p>4. Declaración jurada simple, prestada con posterioridad al llamado a propuesta, de no existir causales de inhabilidad para presentar ofertas o contratar con el MINISTERIO PÚBLICO, conforme al formato que se adjunta en ANEXO N° 2.</p>	<p><b>CUMPLE</b> Fecha el 20.09.2023</p>	<p><b>Observación: Sin perjuicio que fue acompañado el documento, se solicita aclarar porque la oferente todavía figura bajo la antigua razón social.</b> <b>CUMPLE</b> Fecha el 20.09.2023</p>
<p>5. Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales, emitido por la Dirección del Trabajo</p>	<p><b>CUMPLE</b></p>	<p><b>NO CUMPLE</b></p>

<p>(solicitado por formulario F 30), mediante el cual se acredite el cumplimiento de las obligaciones laborales, por parte de las instituciones privadas, conforme lo exige la Ley de Presupuestos del Sector Público. Si un oferente registra incumplimientos, no podrá contratar con el MINISTERIO PÚBLICO sino hasta subsanar el defecto de que adolece, siempre que esté ejecutoriado el incumplimiento, es decir, que no haya recurso judicial o administrativo pendiente a su respecto. Este certificado debe adjuntarse escaneado desde su original, copia simple o autorizada ante Notario o del documento impreso de la página WEB de la Dirección con código de verificación.</p> <p>En caso de presentarse certificado con formato antiguo, deberá estar vigente a la fecha de vencimiento del plazo para presentar ofertas, en cambio, si es un certificado con el nuevo formato utilizado por la Oficina Virtual de la Dirección del Trabajo, deberá haber sido emitido con una antigüedad no mayor a treinta (30) días corridos a dicha fecha.</p>	<p>Acompaña certificado N°2000/2023/723566, sin incumplimientos, con vigencia hasta el 22.09.2023.</p> <p>Cumple antigüedad requerida.</p>	<p><b>No acompaña el documento.</b></p>
<p>6. Entrega FÍSICA en la Oficina de Partes de la Fiscalía Nacional ubicada en calle Catedral N° 1437, Piso 1, comuna y ciudad de Santiago:</p> <p>Vale vista, depósito a la vista o boleta bancaria de garantía de seriedad de la oferta, en formato físico (no electrónico), tomada por la persona jurídica oferente, extendida en pesos chilenos, a la vista o pagadera a treinta (30) días, a nombre de MINISTERIO PÚBLICO, RUT: 61.935.400-1, por un monto mínimo de \$1.750.000 (un millón</p>	<p>CUMPLE</p> <p>Boleta de Garantía N°0199812, de fecha 15 de septiembre de 2023, por \$7.000.000.</p> <p>Banco Santander</p> <p>Vigencia 31/12/2023</p>	<p>CUMPLE</p> <p>Boleta de Garantía N°693790, de fecha 14 de septiembre de 2023, por \$7.000.000</p> <p>BCI</p> <p>Vigencia 31/12/2023</p>

setecientos cincuenta mil de pesos). Si se trata de boleta de garantía, deberá tener una vigencia mínima hasta el día 30 de noviembre de 2023 y su glosa deberá ser: "para garantizar la seriedad de la oferta presentada a la Licitación Pública Contratación de Estudio y Evaluación de los Efectos de la Aplicación de los Procesos de Ascenso del Ministerio Público " o texto similar.

Para la entrega del documento físico de garantía de seriedad de la oferta en la Oficina de Partes de la Fiscalía Nacional debe utilizarse el formulario de entrega detallado en el ANEXO N° 5 de estas Bases.

b. O, si el oferente prefiere, utilizar una GARANTÍA ELECTRÓNICA, que no implique entrega física y que pueda ser entregada junto al resto de la oferta:

Póliza de garantía electrónica, a primer requerimiento y a la vista, emitida en UF, tomada por la persona jurídica oferente, extendida a favor del MINISTERIO PÚBLICO, RUT: 61.935.400-1, por un monto mínimo de UF 49 (cuarenta y nueve Unidades de Fomento), con vigencia mínima hasta el 30 de noviembre de 2023 y su glosa deberá ser "para garantizar la seriedad de la oferta presentada a la Licitación Pública Contratación de Estudio y Evaluación de los Efectos de la Aplicación de los Procesos de Ascensos del Ministerio Público" o texto similar.

**NOTA 1:** La recepción de ofertas fue hasta el día miércoles 20 de septiembre de 2023. El acta de recepción de ofertas se levantó el día 25 de septiembre de 2023 a las 12:00 horas.

**NOTA 2:** En la referida acta de recepción se dejó expresa constancia que el RUT 76.019.459-K, corresponde a la razón social Marketing Relacional Upcom Limitada, que es la persona jurídica que se inscribió para la entrega de bases, no obstante, que la empresa se haya identificado como UPCOM- DTS Tecnologías SpA.

Además, se señaló que en caso de que pretendieran ofertar como consorcio, se requería acompañar la documentación pertinente que exigen las bases administrativas de la licitación, lo que sería analizado en la etapa de revisión de los antecedentes habilitantes.

Efectuado el análisis de la documentación se ha llegado a la conclusión que la sociedad Marketing Relacional Upcom Limitada, RUT 76.019.459-K, inscrita a fojas 19.813 N° 13.532 Registro Comercio Santiago del Año 2008, se transformó en sociedad por acciones con nueva razón social UPCOM – DTS TECNOLOGÍAS SpA., lo que consta a fojas 25478 número 11586 del Registro de Comercio de Santiago correspondiente al año 2023, pasando de sociedad de responsabilidad limitada a ser una sociedad por acciones, manteniendo su RUT, siendo por tanto la misma persona jurídica.

La confusión se produjo porque en la copia de la verificación de cédula RUT 76.019.459-K entregada por el Servicio de Impuestos Internos, que se acompañó como antecedente habilitante en esta licitación, la oferente todavía figura bajo la razón social MARKETING RELACIONAL UPCOM LIMITADA, sumado a que la nueva razón social incluye dos nombres separados por un guion lo que erróneamente indujo a pensar que podría tratarse de dos empresas en consorcio.

Por lo tanto, revisada toda la documentación acompañada se ha constatado que en definitiva se trata de una oferta individual y no de un consorcio, existiendo solo una discordancia con la razón social registrada en el SII.

**NOTA 3:** Se hace presente que conforme al punto 8 de las Bases Administrativas, recibido el informe jurídico, la Directora Ejecutiva Nacional, cuando lo estime necesario y en forma previa a la evaluación, podrá solicitar a los oferentes que salven errores u omisiones, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes y se informe por escrito de dicha solicitud al resto de los oferentes. En este evento, el o los oferentes deberán acompañar los antecedentes faltantes en el plazo que se fijará en la comunicación respectiva, bajo apercibimiento de, si así no lo hicieron, ser declarados fuera de bases. Estos documentos o aclaraciones formarán parte de la oferta del proponente respectivo. La solicitud para salvar errores u omisiones será comunicada a los oferentes por carta suscrita por la Directora Ejecutiva Nacional, la que será enviada por correo electrónico.

## CONCLUSIONES



1. Ambos oferentes ESPEX INGENIERÍA LTDA. y UPCOM- DTS Tecnologías SPA (cuya antigua razón social es MARKETING RELACIONAL UPCOM LIMITADA), no acompañaron todos los documentos requeridos como antecedentes habilitantes en el punto 3 de las Bases Administrativas de la licitación, según se detalla en el cuadro precedente. por lo que sus ofertas no están habilitadas para ser evaluadas.
2. Atendido lo señalado corresponde a la Directora Ejecutiva Nacional, decida si se solicita salvar errores y omisiones a los oferentes conforme a lo establecido en el punto 8 de las citadas Bases Administrativas.
3. Adicionalmente, se requiere que la empresa UPCOM- DTS Tecnologías SPA, RUT 76.019.459-K, cuya antigua razón social MARKETING RELACIONAL UPCOM LIMITADA, aclare porqué todavía figura bajo este nombre en la verificación de cédula RUT del SII, adjuntando los antecedentes respectivos.

Unidad de Asesoría Jurídica  
Stgo., 05 de octubre de 2023.

ANEXO N° 5: CARTA DEN N° 111/2023, DEL 18 DE OCTUBRE DE 2023



**DEN N° 111/2023**  
**Santiago, 18 de octubre de 2023**

**SEÑORES**  
**ESPEX INGENIERÍA LTDA.**  
**UPCOM- DTS TECNOLOGÍAS SPA.**  
**PRESENTE**

De nuestra consideración:

En el marco de la Licitación Pública "CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE CALL CENTER DEL MINISTERIO PÚBLICO" y conforme lo dispone el Punto 8 de Bases Administrativas, comunico a ustedes que sus empresas han dado correcto cumplimiento a la entrega de antecedentes habilitantes requeridos por Carta DEN N° 104/2023, por lo que se encuentran habilitadas para pasar a la siguiente etapa de evaluación.

Saluda atentamente a Uds.,



**M. XIMENA RIVAS ASENJO**  
**DIRECTORA EJECUTIVA NACIONAL**  
**MINISTERIO PÚBLICO**

MPC/ADN/mav/amp  
J.N°: **No hay.**  
c.c.: Gerente División de Administración y Finanzas - Fiscalía Nacional  
Gerente División de Atención a Víctimas y Testigos - Fiscalía Nacional  
Director Unidad de Asesoría Jurídica - Fiscalía Nacional  
Archivo

Calle 1407\* Santiago  
Fono: (56) 222 659 600 \* [www.fiscalia.gov.cl](http://www.fiscalia.gov.cl)

ANEXO N° 6: REVISIÓN II: ANTECEDENTES HABILITANTES

ANTECEDENTES HABILITANTES	ESPEX INGENIERÍA LTDA.	UPCOM- DTS Tecnologías SPA (MARKETING RELACIONAL UPCOM LIMITADA (antigua razón social))
<p>1. Identificación del proponente y de su o sus representantes legales, según formato que se adjunta en el ANEXO N° 1. Como se señaló anteriormente, el proponente deberá ser siempre la misma persona jurídica que se inscribió a la licitación, salvo la excepción contemplada en párrafo quinto de la sección N° 2 de las presentes bases.</p>	<p>CUMPLE RUT 77.683.370-3  Rep. Legal Javier Lobos García RUT. 9.976.785-5</p>	<p>CUMPLE Razón social: UPCOM- DTS Tecnologías (En copia de RUT figura con la antigua razón social MARKETING RELACIONAL UPCOM LIMITADA) RUT 76.019.459-K  Rpte. Legal Guillermo Zedán Abuyeres RUT 6.988.560-8</p>
<p>2. Copia simple de la inscripción del extracto de la escritura de constitución de la sociedad o E.I.R.L. en el Registro de Comercio del Conservador de Bienes Raíces y Comercio respectivo, que contenga las subinscripciones marginales de cada una de las escrituras modificatorias. Dicha copia deberá ser emitida por el referido Conservador de Bienes Raíces y Comercio y tener una antigüedad no superior a noventa (90) días corridos a la fecha máxima para presentar las ofertas.</p>	<p>CUMPLE  Acompaña copia de inscripción de constitución que rola a Fojas 903 F número 711 del Registro de Comercio del año 2001, emitido por el CBR de Temuco el 04.10.2023.  Cumple antigüedad requerida.</p>	<p>CUMPLE  Acompaña copia de la inscripción de extracto de la escritura de constitución de la sociedad, que rola a fojas 19.813 N° 13.532 Registro Comercio Santiago 2008, emitida por el CBR con fecha 4 de octubre de 2023.  Cumple antigüedad requerida.</p>

<p>En el caso que la persona jurídica esté acogida a la Ley 20.659, sólo deberá acompañar copia simple del certificado de estatuto actualizado, emitida por el Administrador del Registro de Empresas y Sociedades, con una antigüedad no superior a noventa (90) días corridos a la fecha máxima para presentar las ofertas.</p>	<p>constitución bajo la razón social ESPEX INGENIERIA LIMITADA. rola a Fojas 903 F número 711 del Registro de Comercio del año 2001, emitido por el CBR de Temuco el 18.08.2023.</p>	
<p>3. Copia simple del RUT de la sociedad o E.I.R.L. o certificado de encontrarse en trámite. También se aceptará verificación de cédula RUT entregada por el Servicio de Impuestos Internos.</p>	<p>CUMPLE Razón social: ESPEX INGENIERÍA LTDA. RUT 77.683.370-3</p>	<p>CUMPLE Razón social: TECNOLOGIAS SPA RUT 76.019.459-K</p>
<p>4. Declaración jurada simple, prestada con posterioridad al llamado a propuesta, de no existir causales de inhabilidad para presentar ofertas o contratar con el MINISTERIO PÚBLICO, conforme al formato que se adjunta en ANEXO N° 2.</p>	<p>CUMPLE Fecha el 20.09.2023</p>	<p>CUMPLE Fecha el 20.09.2023</p>
<p>5. Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales, emitido por la Dirección del Trabajo (solicitado por formulario F 30), mediante el cual se acredite el cumplimiento de las obligaciones laborales, por parte de las instituciones privadas, conforme lo exige la Ley de Presupuestos del Sector Público. Si un oferente registra incumplimientos, no podrá contratar con el MINISTERIO PÚBLICO sino hasta subsanar el defecto de que adolece, siempre que esté ejecutoriado el incumplimiento, es decir, que no haya recurso judicial o administrativo pendiente a su respecto. Este certificado debe adjuntarse</p>	<p>CUMPLE Acompaña certificado N°2000/2023/723566, sin incumplimientos, con vigencia hasta el 22.09.2023. Cumple antigüedad requerida.</p>	<p>CUMPLE Acompaña certificado código emitido el 21.09.2023., sin incumplimientos. Cumple antigüedad requerida.</p>

<p>escaneado desde su original, copia simple o autorizada ante Notario o del documento impreso de la página WEB de la Dirección con código de verificación.</p> <p>En caso de presentarse certificado con formato antiguo, deberá estar vigente a la fecha de vencimiento del plazo para presentar ofertas, en cambio, si es un certificado con el nuevo formato utilizado por la Oficina Virtual de la Dirección del Trabajo, deberá haber sido emitido con una antigüedad no mayor a treinta (30) días corridos a dicha fecha.</p>		
<p>6. Entrega FÍSICA en la Oficina de Partes de la Fiscalía Nacional ubicada en calle Catedral N° 1437, Piso 1, comuna y ciudad de Santiago:</p> <p>Vale vista, depósito a la vista o boleta bancaria de garantía de seriedad de la oferta, en formato físico (no electrónico), tomada por la persona jurídica oferente, extendida en pesos chilenos, a la vista o pagadera a treinta (30) días, a nombre de MINISTERIO PÚBLICO, RUT: 61.935.400-1, por un monto mínimo de \$1.750.000 (un millón setecientos cincuenta mil de pesos). Si se trata de boleta de garantía, deberá tener una vigencia mínima hasta el día 30 de noviembre de 2023 y su glosa deberá ser: "para garantizar la seriedad de la oferta presentada a la Licitación Pública Contratación de Estudio y Evaluación de los Efectos de la Aplicación de los Procesos de Ascenso del Ministerio Público " o texto similar.</p>	<p>CUMPLE</p> <p>Boleta de Garantía N°0199812, de fecha 15 de septiembre de 2023, por \$7.000.000.</p> <p>Banco Santander</p> <p>Vigencia 31/12/2023</p>	<p>CUMPLE</p> <p>Boleta de Garantía N°693790, de fecha 14 de septiembre de 2023, por \$7.000.000</p> <p>BCI</p> <p>Vigencia 31/12/2023</p>

Para la entrega del documento físico de garantía de seriedad de la oferta en la Oficina de Partes de la Fiscalía Nacional debe utilizarse el formulario de entrega detallado en el ANEXO N° 5 de estas Bases.

b. O, si el oferente prefiere, utilizar una GARANTÍA ELECTRÓNICA, que no implique entrega física y que pueda ser entregada junto al resto de la oferta:

Póliza de garantía electrónica, a primer requerimiento y a la vista, emitida en UF, tomada por la persona jurídica oferente, extendida a favor del MINISTERIO PÚBLICO, RUT: 61.935.400-1, por un monto mínimo de UF 49 (cuarenta y nueve Unidades de Fomento), con vigencia mínima hasta el 30 de noviembre de 2023 y su glosa deberá ser "para garantizar la seriedad de la oferta presentada a la

Licitación Pública Contratación de Estudio y Evaluación de los Efectos de la Aplicación de los Procesos de Ascensos del Ministerio Público" o texto similar.

**NOTA 1:** La recepción de ofertas fue hasta el día miércoles 20 de septiembre de 2023. El acta de recepción de ofertas se levantó el día 25 de septiembre de 2023 a las 12:00 horas.

**NOTA 2:** En la referida acta de recepción se dejó expresa constancia que el RUT 76.019.459-K, corresponde a la razón social Marketing Relacional Upcom Limitada, que es la persona jurídica que se inscribió para la entrega de bases, no obstante, que la empresa se haya identificado como UPCOM- DTS Tecnologías SpA.

Además, se señaló que en caso de que pretendieran ofertar como consorcio, se requería acompañar la documentación pertinente que exigen las bases administrativas de la licitación, lo que sería analizado en la etapa de revisión de los antecedentes habilitantes.

Efectuado el análisis de la documentación se ha llegado a la conclusión que la sociedad Marketing Relacional Upcom Limitada, RUT 76.019.459-K, inscrita a fojas 19.813 N° 13.532 Registro Comercio Santiago del Año 2008, se transformó en sociedad por acciones

con nueva razón social UPCOM – DTS TECNOLOGÍAS SpA., lo que consta a fojas 25478 número 11586 del Registro de Comercio de Santiago correspondiente al año 2023, pasando de sociedad de responsabilidad limitada a ser una sociedad por acciones, manteniendo su RUT, siendo por tanto la misma persona jurídica.

La confusión se produjo porque en la copia de la verificación de cédula RUT 76.019.459-K entregada por el Servicio de Impuestos Internos, que se acompañó como antecedente habilitante en esta licitación, la oferente todavía figura bajo la razón social **MARKETING RELACIONAL UPCOM LIMITADA**, sumado a que la nueva razón social incluye dos nombres separados por un guion lo que erróneamente indujo a pensar que podría tratarse de dos empresas en consorcio.

Por lo tanto, revisada toda la documentación acompañada se ha constatado que en definitiva se trata de una oferta individual y no de un consorcio, existiendo solo una discordancia con la razón social registrada en el SIJ.

Mediante correo de fecha 13.10.2023, la oferente aclaró que el cambio en la razón social se había gestionado y solicitado hace varios meses, sin embargo, por alguna razón que desconocen el SIJ no había procedido con su actualización. Esto ya se encuentra resuelto y adjuntaron copia del RUT con la razón social actualizada: Upcom – DTS Tecnologías SpA.

**NOTA 3:** Se hace presente que conforme al punto 8 de las Bases Administrativas, recibido el informe jurídico, la Directora Ejecutiva Nacional, estimó necesario solicitar mediante Carta DEN N°104/2023 de 10.10.2023, a los oferentes que salvaran errores u omisiones, fijando como plazo para acompañar la documentación faltante el día 13 de octubre a las 12:00 horas, bajo apercibimiento de, si así no lo hicieron, ser declarados fuera de bases. Estos documentos, antecedentes o aclaraciones formarán parte de la oferta del proponente respectivo. La solicitud para salvar errores u omisiones será comunicada a los oferentes por carta suscrita por la Directora Ejecutiva Nacional, la que será enviada por correo electrónico.

## **CONCLUSIÓN**

**Ambos oferentes ESPEX INGENIERÍA LTDA. y UPCOM- DTS Tecnologías SPA (cuya antigua razón social es **MARKETING RELACIONAL UPCOM LIMITADA**), acompañaron todos los documentos requeridos como antecedentes habilitantes en el punto 3 de las Bases Administrativas de la licitación, según se detalla en el cuadro precedente por lo que sus ofertas están habilitadas para ser evaluadas, lo que debe ser notificado conforme a lo establecido en el punto 8 de las Bases Administrativas de la licitación.**

**Unidad de Asesoría Jurídica  
Sftgo., 17 de octubre de 2023.**

ANEXO N° 7: OFERTAS ECONÓMICAS.



ANEXO N° 12 OFERTA ECONÓMICA

NOMBRE DEL PROPONENTE : Espax Ingeniería Ltda.  
RUT : 77.863.370-3

I. OFERTAS POR MINUTOS INBOUND / OUTBOUND

COMPLETAR CON VALOR UNITARIO POR MINUTO EN CADA RANGO

RANGO MINUTOS MENSUALES	VALOR POR MINUTO
0 - 30.000	UF 0,01155
30.001 - 40.000	UF 0,01155
40.001 - 50.000	UF 0,01155
50.001 - 60.000	UF 0,01155
60.001 Y MAS	UF 0,01155

INDICAR VALOR MÍNIMO DE FACTURACIÓN MENSUAL

UF 2.917.0000

Nota: Se calculará el valor mínimo de facturación mensual solo en la eventualidad que el total de minutos mensuales, multiplicado por su valor unitario correspondiente, genere un monto menor a dicho valor mínimo.

II. OTRAS OFERTAS

Valor Mensual por provisión de Call Center SIN agente. UF 13.75047  
 Valor por minuto atendido con sistema IVR. UF 0,00352  
 Valor instalación en DATACENTER FISCALIA. UF 34.0001  
 Valor traslado por cambio en DATACENTER FISCALIA. UF 47,6001  
 Valor por hora de desarrollo de proyectos IVR. UF 3,0000

Todos los precios deben considerar los honorarios citados según los SLA (niveles de servicio) señalados en las tablas.

15



Todos los precios deben ser expresados en Unidades de Fomento (UF) y deben incluir todos los impuestos pertinentes.

Validez de la oferta: noventa (90) días corridos contados a partir de la fecha de presentación de las ofertas.

\_\_\_\_\_  
 FIRMA REPRESENTANTE LEGAL

16





ANEXO N° 12 OFERTA ECONÓMICA

NOMBRE DEL PROPONENTE : Upoom - DTS Tecnologías SpA

RUT : 76.019.450-K

L OFERTAS POR MINUTOS INBOUND / OUTBOUND

COMPLETAR CON VALOR UNITARIO POR MINUTO EN CADA RANGO	
RANGO MINUTOS MENSUALES	VALOR POR MINUTO
0 - 30.000	UF 0,0114
30.001 - 40.000	UF 0,0108
40.001 - 50.000	UF 0,0103
50.001 - 60.000	UF 0,0100
60.001 Y MAS	UF 0,0090

INDICAR VALOR MÍNIMO DE FACTURACIÓN MENSUAL

UF 1245

Nota: Se considerará el valor mínimo de facturación mensual solo en la eventualidad que el total de minutos mensuales, multiplicado por su valor unitario correspondiente, genere un monto menor a dicho valor mínimo.

IL OTRAS OFERTAS

Valor Mensual por prestación de Call Center SIN agente. UF 5.355  
 Valor por minuto atendido con sistema IVR. UF 0,000  
 Valor instalación en DATACENTER Fiscalia. UF 25.70  
 Valor traslado por cambio en DATACENTER Fiscalia. UF 42.84  
 Valor por hora de desarrollo de proyecto IVR. UF 2,52



Todos los precios deben considerar los servicios incluidos según los SLA (niveles de servicio) detallados en las bases.

Todos los precios deben ser expresados en Unidades de Fomento (UF) y deben incluir todas las impuestos pertinentes.

Validez de la oferta: noventa (90) días corridos contados a partir de la fecha de presentación de las ofertas.

  
 Gobierno Zedán Absyenta  
 Representante Legal  
 Upoom - DTS Tecnologías SpA