

ACTA DE EVALUACIÓN
LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA
CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL PUNTO MIPE DE LA REGIÓN DE BIOBÍO
ID N° 1218-3-LP24

En la ciudad de Concepción con fecha 13 de enero de 2025, se ha constituido la comisión evaluadora de las ofertas presentadas en la Licitación Pública, ID N° **1218-3-LP24**, para la contratación del servicio de **ATENCIÓN INTEGRAL A LA CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL PUNTO MIPE DE LA REGIÓN DE BIOBÍO**, integrada por las siguientes personas, quienes además declaran que no tienen conflictos de interés con los oferentes evaluados:

Nº	Nombre completo	Cargo	DEPENDENCIA
1	Luis Álvarez Cruces	Ejecutivo de Fomento	Dirección Regional de Biobío
2	Luis Gatica Mella	Ejecutivo de Fomento	
3	Patricia Torres Merino	Ejecutiva Contable	Oficina Provincial de Biobío

Según consta en la respectiva Acta de Apertura de Ofertas de fecha 09 de enero de 2025, se recibió a través del portal www.mercadopublico.cl la única oferta del siguiente Proveedor:

1.- C&G Consultores Ltda., Rut: 76.486.837-4

Por lo anterior se declara **ADMISIBLE** la oferta del siguiente proveedor:

Nº	Proveedor	RUT
1	C&G Consultores Ltda.	76.486.837-4

La evaluación de la propuesta consideró los siguientes criterios de evaluación, factores y ponderaciones, que se indican en el siguiente cuadro:

Factores técnicos y económicos	Ponderación
Cumplimiento de requisitos formales	5%
Precio	5%
Comportamiento contractual anterior del oferente con Sercotec	10%
Calidad técnica del servicio	20%
Experiencia del oferente	15%
Experiencia del equipo de trabajo asignado a la prestación del servicio.	20%
Iniciativas de Sustentabilidad Ambiental	5%
Desarrollo Inclusivo	5%
Equidad de Género	5%
Mejores Condiciones de Empleo y Remuneración	10%
TOTAL	100%

1.- FACTOR CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS FORMALES: Se evaluará en dicho factor positivamente a quienes acompañaron en tiempo y forma toda la documentación expresamente señalada en las Bases, de acuerdo con la siguiente escala:

Puntaje	Justificación
Nota 10	Se solicitó por foro inverso complementar y/o modificar antecedentes de la oferta administrativa y/o su propuesta no acompaña todos los antecedentes solicitados.
Nota 100	Presenta todos los antecedentes de la oferta dentro del plazo establecido (cierre de la recepción de ofertas).

2.- COMPORTAMIENTO CONTRACTUAL ANTERIOR DEL OFERENTE CON SERCOTEC: Se evaluará dicho factor de acuerdo con la siguiente escala:

Puntaje	Justificación
Nota 0	Se puso término anticipado a 1 (uno) o más contratos con el oferente o se hizo cobro de la garantía de fiel cumplimiento de contrato, por una causal imputable al proveedor, en los últimos 5 (cinco años), conforme al Registro de Proveedores de Sercotec.
20 puntos	Sercotec le ha aplicado 3 (tres) o más multas al proveedor, en los últimos 5 (cinco) años, conforme al Registro de Proveedores de Sercotec.
50 puntos	Sercotec le ha aplicado 2 (dos) multas al proveedor, en los últimos 5 (cinco) años, conforme al Registro de Proveedores de Sercotec.
80 puntos	Sercotec le ha aplicado 1 (una) multa al proveedor, en los últimos 5 (cinco) años, conforme al Registro de Proveedores de Sercotec.

100 puntos	Sercotec no ha aplicado multas al proveedor ni ha puesto término anticipado a contrato o hecho efectiva garantías de fiel y oportuno cumplimiento, por causales imputables al proveedor, en los últimos 5 (cinco) años, conforme al Registro de Proveedores de Sercotec.
------------	--

3.- PRECIO: Se evaluará aplicando la siguiente fórmula (menor precio mensual /precio oferta) x 100. Se evaluará el valor ofertado en el Anexo 5, con todos los impuestos incluidos.

En caso de presentarse un sólo oferente se evaluará su propuesta con el puntaje máximo.

Los oferentes deberán pagar los impuestos correspondientes según la normativa tributaria.

4.- FACTOR CALIDAD TÉCNICA DEL SERVICIO: Se evaluará la calidad de la propuesta técnica, ajustándose al cumplimiento de lo solicitado en general en el punto 1.2 y el 2.7.1 de las presentes bases.

Puntaje	Justificación
0 puntos	No cumple con ninguno de los requerimientos solicitados.
20 puntos	Cumple parcialmente con los requerimientos solicitados.
50 puntos	Cumple con todos los requerimientos solicitados.
70 puntos	Cumple con todos los requerimientos solicitados y ofrece 1 producto de valor agregado de impacto medible en función de los objetivos planteados en las bases.
100 puntos	Cumple con todos con los requerimientos solicitados y ofrece 2 o más de valor agregado de impacto medible en función de los objetivos planteados en las bases.

5.- FACTOR EXPERIENCIA DEL OFERENTE: se evaluará la experiencia del oferente en la prestación de los servicios requeridos, en función a los antecedentes que dé cuenta de conformidad a los Anexos N° 3 y 4 de las presentes Bases. Solo serán consideradas las experiencias que se indiquen en el Anexo N° 3 y que acompañen los verificadores exigidos, esto es, contrato y/o certificado de experiencia Anexo N° 4.

En caso de anexar certificado de experiencia, estas deben incluir la descripción del servicio prestado, fechas cuando se prestó el servicio y su debida evaluación. Según se indica el Anexo N°4

Se evaluará este factor de acuerdo con la siguiente escala:

Puntaje	Experiencia
0 puntos	No presenta contratos y/o certificados de experiencia que comprueben experiencia en el desarrollo de los servicios requeridos durante los últimos 3 años.
20 puntos	Presenta contratos y/o certificados de experiencia por 1 a 12 meses de trabajo en los servicios requeridos, continuos o discontinuos, durante los últimos 3 años.
50 puntos	Presenta contratos y/o certificados de experiencia por 13 a 18 meses de trabajo en los servicios requeridos, continuos o discontinuos, durante los últimos 3 años.
80 puntos	Presenta contratos y/o certificados de experiencia por 19 a 24 meses de trabajo en los servicios requeridos, continuos o discontinuos, durante los últimos 3 años.
100 puntos	Presenta contratos y/o certificados de experiencia por 25 o más meses de trabajo en los servicios requeridos, continuos o discontinuos, durante los últimos 3 años.

Nota: Se entiende por experiencia cualquier servicio de atención permanente de público de manera presencial, telefónica o virtual, bajo protocolos determinados de atención, realización de relatorías, capacitaciones y actividades de difusión.

6.- FACTOR EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO ASIGNADO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO: se evaluará la experiencia previa de los integrantes del equipo de trabajo requerido en las bases, según lo señalado en el anexo N° 3 de las bases y según la siguiente escala:

Puntaje	Justificación
0 puntos	Sin información o sin experiencia en atención de público, relatorías, capacitaciones o difusión en los últimos 3 años.
30 puntos	Menos del 40% de los/as trabajadores/as que atenderá público cuenta con al menos 12 meses, continuos o discontinuos, de experiencia en atención de público, relatorías, capacitaciones o difusión en los últimos 3 años.
50 puntos	Entre un 40% y menos del 60% de los/as trabajadores/as que atenderá público cuenta al menos 24 meses, continuos o discontinuos, de experiencia en atención de público, relatorías, capacitaciones o difusión en los últimos 3 años.
70 puntos	Entre un 60% y menos del 80% de los/as trabajadores/as que atenderá público cuenta con al menos 36 meses, continuos o discontinuos, de experiencia en atención de público, relatorías, capacitaciones o difusión en los últimos 3 años.
100 puntos	Al menos un 80% de los/as trabajadores/as que atenderá público cuenta con menos de 36 meses, continuos o discontinuos, de experiencia en atención de público, relatorías, capacitaciones o difusión en los últimos 3 años.

Nota: Nota: Sercotec se reserva el derecho a verificar la experiencia declarada en el anexo N° 3 y en los currículos vitae.

7.- INICIATIVAS DE SUSTENTABILIDAD AMBIENTAL: Se evaluará dicho factor de acuerdo a lo presentado en el anexo N°7 de las Bases y según la siguiente escala:

Puntaje	Justificación
0 puntos	El oferente no selecciona y/o no acredita ninguno de los ítems señalados en el Anexo N° 7.
20 puntos	El oferente selecciona y acredita una condición de los ítems señalados en el Anexo N° 7.
60 puntos	El oferente selecciona y acredita dos condiciones de los ítems señalados en el Anexo N° 7.
80 puntos	El oferente selecciona y acredita tres condiciones de los ítems señalados en el Anexo N° 7.
100 puntos	El oferente selecciona y acredita cuatro condiciones de los ítems señalados en el Anexo N° 7.

8.- DESARROLLO INCLUSIVO: Se evaluará dicho factor de acuerdo con lo presentado en el anexo N°8 de las bases y según la siguiente escala:

Puntaje	Justificación
---------	---------------

0 puntos	El oferente no selecciona y/o no acredita ninguno de los ítems señalados en el Anexo N° 8.
40 puntos	El oferente selecciona y acredita una condición de los ítems señalados en el Anexo N° 8.
60 puntos	El oferente selecciona y acredita dos condiciones de los ítems señalados en el Anexo N° 8.
80 puntos	El oferente selecciona y acredita tres condiciones de los ítems señalados en el Anexo N° 8.
100 puntos	El oferente selecciona y acredita cuatro condiciones de los ítems señalados en el Anexo N° 8.

9. EQUIDAD DE GÉNERO:

Se evaluará dicho factor de acuerdo con quienes oferten que cuenten con Sello Empresa Mujer entregado por la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas. La Unidad de Compras y Abastecimiento de Sercotec, será la encargada de obtener la Ficha del proveedor en el portal www.mercadopublico.cl, la que deberá ser enviada a la Comisión Evaluadora para su revisión.

Puntaje	Justificación
0 puntos	Proveedor no cuenta con Sello Mujer
100 puntos	Proveedor si cuenta con Sello Mujer

10.- FACTOR MEJORES CONDICIONES DE EMPLEO Y REMUNERACIÓN: Se evaluará dicho factor de acuerdo con lo ofertado en el Anexo N°9 de las Bases, en base a la remuneración bruta considerada para cada trabajador que forme parte del equipo de trabajo. No se consideran horas extras y ningún tipo de bonos, beneficio o asignación, aunque estos sean fijos en trabajadores que tengan contrato de trabajo. Las remuneraciones brutas deberán expresarse en pesos chilenos en el Anexo N° 9 y se evaluarán según la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje criterio} = \frac{(\text{sueldo bruto de la oferta a evaluar})}{\text{Mayor sueldo bruto ofertado}} \times 100$$

Para la evaluación de este criterio (formula) se considerará la sumatoria de las remuneraciones mensuales brutas de todos los trabajadores presentados en la oferta.

Puntaje final ponderado criterio = Puntaje x 10%

Nota: Sercotec se reserva el derecho de verificar los antecedentes presentados y el cumplimiento de los compromisos. Las condiciones ofertadas deben permanecer vigentes durante toda la vigencia del contrato, salvo que se pacten mejoras en las condiciones de empleo ofertadas.

De acuerdo con lo señalado y en concordancia a los criterios y ponderaciones establecidos en las bases, la evaluación de la comisión evaluadora es:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	C y G Consultores Ltda.		
	PONDERACIÓN INDIVIDUAL	Puntaje -Nota	POND.
Cumplimiento requisitos formales	5%	100	5,00
Precio	5%	100	5,00
Comportamiento contractual anterior del oferente con Sercotec	10%	100	10,00
Calidad técnica del servicio	20%	100	20,00
Experiencia del oferente	15%	100	15,00
Experiencia del equipo de trabajo asignado a la prestación del servicio	20%	100	20,00
Iniciativas Sustentabilidad Ambiental	5%	60	3,00
Desarrollo Inclusivo	5%	80	4,00
Equidad de género	5%	100	5,00
Mejores condiciones de empleo y remuneración	10%	100	10,00
TOTAL	100%	Final	97,00

Los fundamentos de la decisión son en función a que éste obtiene una ponderación de **97** en la **ponderación final de todos los factores de evaluación**, considerando especialmente que:

- a) **Cumplimiento de los requisitos Formales: Nota 100.** El oferente presenta la totalidad de los documentos y antecedentes de la oferta dentro del plazo establecido (cierre de la recepción de ofertas).
- b) **Precio: Nota 100.** Por tratarse del único oferente, y encontrándose el valor de la oferta en el marco del presupuesto máximo disponible, obtiene 100 puntos.
- c) **Comportamiento contractual anterior del oferente con Sercotec: Nota 100.** Sercotec no ha aplicado multas al proveedor ni ha puesto término anticipado a contrato o hecho efectiva garantías de fiel y oportuno cumplimiento, por causales imputables al proveedor, en los últimos 5 (cinco) años, conforme al Registro de Proveedores de Sercotec.

- d) **Calidad técnica del servicio: Nota 100.** La oferta técnica cumple con todos los requerimientos solicitados en bases, y presenta más de dos valores agregados.
- e) **Experiencia del oferente: Nota 100.** El oferente C&G presenta más de 8 (ocho) años de experiencia en los servicios solicitados, adjuntando certificados que respaldan contratos del año 2016 en adelante.
- f) **Experiencia del equipo de trabajo asignado a la prestación del servicio: Nota 100,** porque de acuerdo a lo señalado en el anexo 3, y verificado en los currículos de los integrantes del equipo, todos cuentan con experiencia de 36 (treinta seis) meses en los últimos tres años en servicios de atención al cliente o Punto Mipe.
- Ejecutiva Punto Mipe oficina Los Ángeles, Carola Lavín, Programadora de Computación, con experiencia desde marzo del 2015 al 31 de diciembre de 2024 como Ejecutiva Punto Mipe.
 - Ejecutiva Punto Mipe oficina Concepción, Carla López, Técnico en Administración, con experiencia desde mayo de 2017 en atención de público en Falabella y desde julio de 2022 al 31 de diciembre 2024 como Ejecutiva Punto Mipe.
 - Ejecutiva Punto Mipe oficina Concepción, Ximena Ogalde, Técnico Universitario en Administración de Empresa, con experiencia desde enero de 1992 en atención de público en Banco Santander y desde agosto de 2021 al 31 de diciembre de 2024 como Ejecutiva Punto Mipe.
 - Ejecutiva Punto Mipe oficina Lebu, Técnico en Administración Pública, con experiencia desde marzo del 2012 al 31 de diciembre de 2024 como Ejecutiva Punto Mipe.
 - Periodista Punto Mipe, Paulina Vejar Valdés, con experiencia desde el año 2016 en adelante en prestación de servicios en el ámbito del periodismo.
- g) **Iniciativas de Sustentabilidad Ambiental: Nota 60.** El oferente acredita dos sub-criterios de acuerdo con lo declarado en el Anexo 7 y sus respectivos respaldos.
- Política de eficiencia energética
 - Inscripción en el Programa Huella Chile
- h) **Desarrollo Inclusivo: Nota 80.** El oferente acredita tres sub-criterios de acuerdo con lo declarado en el Anexo 8 y sus respectivos respaldos.
- Contratación de personas adulto mayor
 - Contratación de jóvenes sin experiencia laboral o desempleado hace 6 meses contados desde el mes de cierre de la licitación
 - Contratación de personas pertenecientes a minorías étnicas reconocidas por ley.
- i) **Equidad de Género: Nota 100.** El oferente cuenta con Sello Mujer, lo cual fue corroborado en la página de Chilecompra.

- j) **Mejores Condiciones de Empleo y Remuneración: Nota 100**, De acuerdo con la fórmula detallada en bases la nota se calculó de la siguiente manera: $(\$5.700.000 / 5.700.000) \times 100 = 100$. Como se presentó un único oferente, tanto el mayor sueldo como el sueldo de la oferta es el mismo.

Informamos al **Director (S) Regional del Biobío, Hugo Moreno Latorre**, el resultado de la evaluación, recomendando adjudicar al oferente **C y G Consultores Ltda.**, RUT 76.486.837-4.



Luis Álvarez Cruces
Ejecutivo de Fomento



Luis Gatica Mella
Ejecutivo de Fomento

Patricia Torres Merino
Ejecutiva Contable

