



**Antecedentes:** Decreto EX. N° 575 de fecha 16 de abril de 2019; Decreto EX. N° 667 de fecha 13 de mayo de 2019; Decreto EX. N° 779 de fecha 31 de mayo de 2019; Acta de Apertura Electrónica; Acta de Apertura Municipal; Antecedentes Empresas Oferentes.

**Materia:** Remite Informe de Evaluación y proposición de adjudicación de la Licitación Pública "SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING", adquisición Mercado Público ID. 2490-55-LQ19.

PROVIDENCIA, 06 JUN. 2019

DE: PATRICIA CABALLERO GIBBONS  
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

A: EVELYN MATTHEI FORNET  
ALCALDESA

*A Secretaría Municipal  
Concejo gM.*

Mediante el presente adjunto remito a Ud. resultado de la evaluación realizada por la Comisión Evaluadora designada para la licitación pública denominada "SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING", adquisición Mercado Público ID. 2490-55-LQ19.

Por Decreto EX. N° 575 de fecha 16 de abril de 2019, se aprueban las bases administrativas y bases técnicas para el llamado a licitación pública.

A través del Decreto EX. N° 667 de fecha 13 de mayo de 2019, se aprueban las Aclaraciones y Respuestas a las Consultas formuladas para el proceso licitatorio en curso.

Por medio del Decreto EX. N° 779 de fecha 31 de mayo de 2019, se modifica la comisión evaluadora de la presente licitación.

## DE LA LICITACIÓN

La apertura electrónica de la propuesta se llevó a cabo el día **20 de mayo de 2019**, presentándose a esta licitación los siguientes oferentes:

OFERENTE	RUT
MERCAR INTERNET LTDA. SIGLA: INTERLAT GROUP	96.865.844-3
TELECTRONIC S A	84.391.300-8
UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER	76.019.459-K

En el acto de apertura, se establece que los siguientes oferentes publican los antecedentes administrativos y técnicos en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), junto con la oferta económica, de acuerdo con lo solicitado en las respectivas Bases Administrativas y que se requerían para participar de la presente licitación.

OFERENTE	Antecedentes Administrativos	Antecedentes Técnicos	Antecedentes Económicos
MERCAR INTERNET LTDA. SIGLA: INTERLAT GROUP	Cumple	Cumple	Cumple
TELECTRONIC S A	Cumple	Cumple	Cumple
UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER	Cumple	Cumple	Cumple

De acuerdo a lo establecido en el Artículo N°9 letra B.2. se procedió a realizar una "Exposición Técnica", cuyo objetivo era validar su propuesta técnica ante la Comisión Evaluadora, explicando cómo abordará el sistema propuesto cada una de las funcionalidades críticas (prioridad 1) mediante una prueba práctica.

La Comisión Evaluadora, habiendo hecho la evaluación de cada una de las presentaciones realizada por los participantes llegó a las siguientes conclusiones, las cuales fueron levantadas en el Anexo N°1 "Acta de Verificación Requisitos de Admisibilidad Técnica", la cual fue firmada por todos los oferentes que participaron y cada uno de los integrantes de la Comisión Evaluadora Municipal.

OFERENTE	Exposición Técnica	Observaciones
MERCAR INTERNET LTDA. SIGLA: INTERLAT GROUP	Cumple	Pasa a Etapa de Evaluación de la propuesta
TELECTRONIC S A	No Cumple	INADMISIBLE
UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER	Cumple	Pasa a Etapa de Evaluación de la propuesta

La Comisión Evaluadora realizó la evaluación de acuerdo a los criterios y ponderaciones establecidos en el artículo N°13 de las respectivas Bases Administrativas, que corresponden a:

N°	Criterios	Ponderación
1	OFERTA ECONÓMICA	70%
2	EXPERIENCIA DEL OFERENTE	20%
3	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN	9%
4	CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES	1%
<b>TOTAL</b>		<b>100%</b>



# Providencia

Secretaría de Planificación Comunal  
Departamento de Licitaciones y Concesiones

El detalle de la calificación para las ofertas, con las ponderaciones asignadas a cada criterio de evaluación, se encuentra especificada en el Informe de la Comisión Evaluadora, el cual se adjunta para mayor conocimiento.

El resumen de la evaluación realizada es el siguiente:

Oferente	Oferta Económica	Experiencia del Oferente	Plazo de Implementación	C.R.F.	Puntaje Final	Orden de Prelación
UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER	66,09	20,00	5,79	1,00	92,88	1
MERCAR INTERNET LTDA. SIGLA: INTERLAT GROUP	38,07	20,00	9,00	1,00	68,07	2

## PROPOSICIÓN

Conforme a los documentos y antecedentes vistos y que conforman la licitación pública denominada "SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING", adquisición Mercado Público ID. 2490-55-LQ19, la Comisión Evaluadora después de haber estudiado y analizado todos los antecedentes administrativos, técnicos y económicos presentados por los oferentes, propone adjudicar la licitación—salvo mejor parecer— al siguiente proveedor:

<b>RAZÓN SOCIAL</b>	UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER			
<b>RUT</b>	76.019.459-K			
<b>VALOR Y PLAZO SERVICIO N°1 "IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA"</b>	UF 45 + IVA (VALOR TOTAL) 70 DIAS CORRIDOS			
<b>VALOR Y PLAZO SERVICIO N°2 "SOPORTE MENSUAL"</b>	UF 82 + IVA POR MES UF 3.936 + IVA (48 MESES)			
<b>MONTO TOTAL CONTRATO</b>	UF 3.981 + IVA UF 4.737,39 IVA INCLUIDO			
<b>LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS</b>	<b>ITEM</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>UN.</b>	<b>VALOR UNITARIO UF (c/IVA)</b>
	1	Desarrollador Senior, valor por hora	Hora	2,98
	2	Desarrollador Senior, valor por mes	Mes	196,35
	3	Analista de Procesos Senior, valor por hora	Hora	2,38
	4	Analista de Procesos Senior, valor por mes	Mes	119,00
	5	Ingeniero de Sistemas Senior, valor por hora	Hora	2,98
	6	Ingeniero de Sistemas Senior, valor por mes	Mes	196,35
	7	Arquitecto de Software Senior, valor por hora	Hora	2,98
	8	Arquitecto de Software Senior, valor por mes	Mes	196,35
	9	Dbá Oracle / Sql Senior, valor por hora	Hora	2,98
	10	Community Manager Redes Sociales, valor por hora	Hora	1,79
	11	Community Manager Redes Sociales, valor por mes	Mes	71,40
	12	Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por hora	Hora	1,79
	13	Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por mes	Mes	71,40
	14	Soporte en terreno, cobertura fuera de horario hábil	Hora No Hábil	1,79
	15	Soporte remoto, cobertura fuera de horario hábil	Hora No Hábil	1,79
<b>FINANCIAMIENTO</b>	Municipal			
<b>UNIDAD TECNICA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depto. de Servicios de Tecnologías de la Información, de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital (Servicio N°1)</li> <li>• Dirección de Atención al Contribuyente (Servicio N°2)</li> </ul>			
<b>IMC CONTRATO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Renato Gárate Montoya (Servicio N°1)</li> <li>• Salvador Ramírez Gruzmacher (Servicio N°2)</li> </ul>			

Saluda atentamente a Ud.,

**PATRICIA CABALLERO GIBBONS**  
**SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN**

**DIRECTOR**  
 V°B° Jurídica

**CONTRALOR**  
 V°B° Control

**ADMINISTRADORA**  
 V°B° Administración Municipal

**ALCALDESA**  
 V°B Alcaldesa

66.  
1299  
7-6-2019

REC/MJGG/MMD  
Distribución  
Archivos correlativos.  
Archivo "SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING", ID. 2490-55-LQ19.



## INFORME DE EVALUACIÓN

### LICITACIÓN PÚBLICA “SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING” ID: 2490-55-LQ19

PROVIDENCIA, 5 de junio de 2019.

#### 1. GENERALIDADES

Con esta fecha, se constituye la Comisión Evaluadora y ratifica el presente Informe de la licitación pública denominada “**SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING**”, ID 2490-55-LQ19.

Mediante Decreto EX. N° 575 de fecha 16 de abril de 2019, se aprueban las bases administrativas y bases técnicas para el llamado a licitación pública.

A través del Decreto EX. N° 667 de fecha 13 de mayo de 2019, se aprueban las Aclaraciones y Respuestas a las Consultas formuladas para el proceso licitatorio en curso.

Por medio del Decreto EX. N° 779 de fecha 31 de mayo de 2019, se modifica la comisión evaluadora de la presente licitación.

#### 2. OBJETIVO DE LA LICITACIÓN

El objetivo de la presente licitación es la contratación de un “**SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING**”, en modalidad de arriendo de software como servicio (SaaS), es decir, debe incluir la disposición de los sistemas, el hardware necesario para su operación, la conectividad, la implementación, puesta en marcha y soporte mensual a usuarios por un plazo de 48 meses. Lo anterior, en el marco de la mejora continua, optimización y eficiencia de los servicios y recursos.

El servicio debe constar de la provisión de una solución en plataforma(s) cloud bajo modalidad SaaS, que permita cubrir los requerimientos del Departamento de Atención a los Vecinos (DAV) y de la Dirección de Comunicaciones. Al respecto:

- La solución para el DAV como prioridad inicial debe asegurar la continuidad del proceso de atención de requerimientos de vecinos y usuarios, permitir la gestión de flujos del proceso (recepción, derivación y entrega de respuesta a los requerimientos), incorporar una solución chatbot integrada desde el portal web;
- La solución para la Dirección de Comunicaciones, debe permitir gestionar las distintas Redes Sociales de forma centralizada, integrarlas al proceso del DAV (gestión de respuestas) y contar con plataforma de Mailing para marketing y difusión digital hacia los vecinos.

De esta forma, la presente contratación considera lo siguiente:

SERVICIO	DESCRIPCIÓN	PLAZO ASOCIADO
<b>Servicio N°1: Implementación y Puesta en Marcha</b>	Considera el levantamiento, análisis de todos los requerimientos, migración de datos, desarrollo, integración, implementación, capacitación y puesta en marcha de LA SOLUCION del DAV, Plataforma para la Gestión de Redes Sociales y Mailing.	Entre 45 y 120 días corridos. (incluye 15 días corridos de marcha blanca).



<b>Servicio N°2: Soporte Mensual</b>	Considera la disposición y disponibilidad de la solución y todos los componentes necesarios para prestación de los servicios asociados, así como también su mantención y ajustes para la continuidad del servicio, según el requerimiento del servicio indicado en Bases Técnicas.	48 meses, a contar de la recepción conforme del Servicio N°1.
--	--	---

Asimismo, se señala que el presupuesto referencial para el completo desarrollo de este contrato, asciende a un total de **\$230.000.000**. (doscientos treinta millones de pesos). Cabe hacer presente que este es un presupuesto “referencial”, por lo que las ofertas podrían estar dentro de estos valores referenciales o plantearse por sobre éstos, sin perjuicio de que una vez aplicada la pauta de evaluación el mayor puntaje lo obtuviera una oferta que supere dicho presupuesto, la municipalidad evaluará técnica y económicamente la conveniencia de adjudicar.

### 3. CRONOGRAMA DE LA LICITACIÓN (ETAPAS Y PLAZOS)

<b>Fecha de cierre de recepción de la oferta: 20-05-2019 15:30:00</b>	
Fecha de Publicación:	16-04-2019 17:32:00
Fecha inicio de preguntas:	16-04-2019 20:50:00
Fecha final de preguntas:	30-04-2019 12:00:00
Fecha de publicación de respuestas:	07-05-2019 20:00:00
Fecha de acto de apertura técnica:	20-05-2019 16:00:00
Fecha de acto de apertura económica (referencial):	20-05-2019 16:00:00
Fecha de Adjudicación:	20-06-2019 20:00:00
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
<b>Extensión automática del plazo de ofertas:</b>	
Se estableció para esta licitación que: "Sí a la fecha de recepción de ofertas, se han recibido 2 o menos propuestas, el plazo de cierre se ampliará automáticamente en 2 días hábiles, por una sola vez, bajo las condiciones establecidas en el artículo 25, inciso octavo, del Reglamento de la ley 19.886."	
Reunión Informativa, de carácter voluntaria, en la Sala de Reuniones de la Secretaría Comunal de Planificación, ubicada en Pedro de Valdivia N°963 (Edificio Estacionamientos Subterráneos), a las 11:00 horas. 23-04-2019 11:00:00	

### 4. MODALIDAD DE CONTRATO

De acuerdo con lo establecido en el Art. N°2 de las Bases Administrativas, el contrato suscrito entre la Municipalidad de Providencia y el Adjudicatario será a SUMA ALZADA Y A PRECIOS UNITARIOS, con lo cual la solución contratada debe considerar la cantidad de recursos necesarios para la óptima prestación del servicio siendo de su exclusiva responsabilidad, proveer de todos los materiales, equipamiento, recursos humanos y actividades que sean necesarios para brindar un servicio de excelencia, resolviendo los requerimientos planteados por la Municipalidad, ya sea en las Bases Administrativas, Bases Técnicas, Planos, Antecedentes Técnicos, Respuestas a las Consultas, etc. incorporando la totalidad de los aspectos solicitados en dichos documentos y en ausencia de estos que sean complementarios en razón a las Normativas Aplicables establecidas en el Art. N°3 de las mismas bases.



### 5. REUNIÓN INFORMATIVA DE CARÁCTER VOLUNTARIA

Las bases de licitación contemplaron una **Reunión Informativa de carácter voluntaria**, que se realizó en la sala de reuniones de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital, ubicada en Av. Pedro de Valdivia 963, el día 23 de abril pasado, desde las 11:00 y hasta las 11:40 horas, a la cual asistieron los siguientes 2 interesados:

- UPCOM DTS
- Ingeniería Global



#### LISTA DE ASISTENCIA

Fecha: 23/04/2019

Pág. 1 de 1

Nombre Licitación : SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING  
 ID. Licitación : 2490-SS-LQ19  
 Actividad : REUNIÓN INFORMATIVA VOLUNTARIA  
 Hora Inicio : 11:00 Hora Término : 11:40

Nº	Nombre	Oferente (Nombre, Empresa o UTP)	Correo Electrónico/ Teléfono	Firma
	CHRISTIAN BILLWILLER	UPCom DTS	cbillwiller@upcom.cl	
	KAREN PINARRO	Ingeniería Global	kpinarro@ingeniaglobal.cl	

El objetivo de la actividad fue exponer los principales aspectos del proceso, los requerimientos técnicos y la forma de ofertar de manera correcta.

Una vez concluida la reunión se levantó un "Acta de Asistencia" la cual fue suscrita por todos los participantes y posteriormente se publicó dentro de los antecedentes de la licitación a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

Los participantes interesados que no asistieron a dicha actividad (y que por ende no se encontrasen inscritos en el acta de asistencia), **no** fueron marginados del proceso licitatorio, por ser una reunión de carácter voluntario.

### 6. APERTURA DE LAS OFERTAS

La apertura electrónica de la propuesta se llevó a cabo el día **20 de mayo de 2019**, presentándose a esta licitación los siguientes oferentes:

#### 6.1. EMPRESAS QUE OFERTARON EN EL PORTAL

OFERENTE	RUT
MERCAR INTERNET LTDA. SIGLA: INTERLAT GROUP	96.865.844-3
TELECTRONIC S A	84.391.300-8
UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER	76.019.459-K

**Observaciones:** La comisión de apertura no realizó observaciones respecto de la documentación presentada por los 3 participantes.



## 6.2. REVISIÓN DE LOS ANTECEDENTES PUBLICADOS EN EL PORTAL

Los oferentes debían publicar en el medio electrónico [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), junto con su oferta económica, los formularios y documentos que se señalan en las respectivas Bases Administrativas y que se requieren para participar de la presente licitación. En el Acto de Apertura se establece lo siguiente:

PRESENTACIÓN DE LOS ANTECEDENTES	MERCAR INTERNET LTDA. SIGLA: INTERLAT GROUP	TELECTRONIC S A	UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER
Garantía seriedad de la Oferta	√	√	√
F.N°1, Individualización del Oferente	√	√	√
F.N°2, Resumen de antecedentes legales	√	√	√
Unión Temporal de Proveedores (UTP)	N/A	N/A	N/A
Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales	√	√	√
F.N°3, Declaración Jurada Simple	√	√	√
F.N°4, Declaración de Experiencia	√	√	√
F.N°5, Propuesta Técnica	√	√	√
F.N°6, Carta Oferta Económica y Listado de Precios Unitarios	√	√	√

### Nota:

√: Cumple

x: No cumple

-: No aplica

**Observaciones:** Los tres proponentes pasan a la etapa de “Exposición Técnica”, la que corresponde a una reunión de validación en la cual cada proponente expondrá su oferta técnica explicando cómo aborda el sistema propuesto cada una de las funcionalidades críticas (prioridad 1) y las que deberán ser demostradas mediante una prueba práctica.

De esta exposición se levantará un acta (la cual se encuentra publicada bajo el nombre Anexo N°1 “Acta de Verificación de Requisitos de Admisibilidad Técnica”) en la cual se señalará el cumplimiento o incumplimiento de cada una de las funcionalidades críticas de prioridad N°1. Esta acta será completada por la Comisión Evaluadora, será firmada por las partes y posteriormente será parte del informe de evaluación que se publique en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) con el resultado de la licitación.

Cabe hacer presente que en esta exposición se validarán el cumplimiento de “todas” las funcionalidades críticas, si es que la comisión constatará el cumplimiento de éstas en un 100%, se procederá a aceptar técnicamente la oferta y procederá su evaluación económica. En el caso de que no se pudiese validar el 100% de cumplimiento de dichas funcionalidades se procederá a declarar **“INADMISIBLE”** esa oferta. Por tanto, se debe entender que la asistencia a esta exposición será de carácter “obligatoria”.

La citación a la exposición técnica de cada uno de los proponentes se realizará a través de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), donde se indicará el lugar (que siempre será una dependencia municipal) y hora en que se recibirá a cada participante.

Estas exposiciones tendrán una duración máxima de 4 horas por proponente y podrán asistir hasta 3 personas por parte del oferente.



## 7. EXPOSICIÓN TÉCNICA

De acuerdo a lo establecido en el Artículo N°9 letra B.2. se procedió a realizar esta actividad en la sala de reuniones (2° piso) de la Dirección de Tecnología y Gestión Digital, ubicada en Pedro de Valdivia N°963, Providencia, Santiago, la cual fue citada a través de la opción "Aclaración de Ofertas" (Foro Inverso) del Sistema de Compras Públicas en el siguiente orden:

OFERENTE	DIA/HORA
MERCAR INTERNET LTDA. SIGLA: INTERLAT GROUP	JUEVES 30 DE MAYO 09:00 A 12:00 HORAS
TELECTRONIC S A	JUEVES 30 DE MAYO 15:00 A 18:00 HORAS
UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER	VIERNES 31 DE MAYO 11:00 A 14:00 HORAS

El objetivo de la actividad fue exponer y validar su propuesta técnica ante la Comisión Evaluadora, explicando cómo abordará el sistema propuesto cada una de las funcionalidades críticas (prioridad 1) mediante una prueba práctica. A la citación podrán asistir hasta 3 personas por parte del oferente. Se recuerda que para tal ocasión la dependencia contará con un computador con conexión a internet y sistema de proyección (data o pantalla), por lo que los oferentes deberán proveer cualquier otro equipamiento necesario para desarrollar su exposición.

### 7.1. ANÁLISIS DE LAS PRESENTACIONES

La Comisión Evaluadora, habiendo hecho la evaluación de cada una de las presentaciones realizada por los participantes llegó a las siguientes conclusiones, las cuales fueron levantadas en el Anexo N°1 "Acta de Verificación Requisitos de Admisibilidad Técnica", la cual fue firmada por todos los oferentes que participaron y cada uno de los integrantes de la Comisión Evaluadora Municipal.

OFERENTE	MERCAR INTERNET LTDA. SIGLA: INTERLAT GROUP			
Ítem Bases Técnicas	Detalle Prioridad 1	Requisitos a acreditar	Cumple (Sí o No)	OBSERVACIONES
3.1 Solución DAV	Identificación del Usuario	letra a	SI	
	Datos del Vecino	letra b	SI	
	Datos del requerimiento	letra a	SI	
	Información de derivación	letra a	SI	
	Respuesta al vecino	letra a	SI	
		letra b	SI	
	Información de adjuntos	letra a	SI	
	Optimizar tiempo administrador	letra a	SI	
	Asegurar la gestión y la calidad del servicio	letra b	SI	
		letra c	SI	
Seguimiento al servicio desde su ingreso hasta el cierre	letra a	SI		
Mejora del servicio	letra a	SI		
3.2 Redes Sociales	Plataforma gestión redes sociales	letra a	SI	
		letra b	SI	
		letra f	SI	
<b>CONCLUSION:</b> El oferente da cumplimiento a los requisitos técnicos a mínimos de admisibilidad, por lo tanto, pasa a la etapa de evaluación de la propuesta.				



OFERENTE		TELETRONIC S A		
Ítem Bases Técnicas	Detalle Prioridad 1	Requisitos a acreditar	Cumple (Sí o No)	OBSERVACIONES
3.1 Solución DAV	Identificación del Usuario	letra a	SI	
	Datos del Vecino	letra b	SI	
	Datos del requerimiento	letra a	SI	
	Información de derivación	letra a	SI	
	Respuesta al vecino	letra a	SI	
		letra b	NO	No se logra demostrar
	Información de adjuntos	letra a	SI	
	Optimizar tiempo administrador	letra a	NO	No se logra demostrar
	Asegurar la gestión y la calidad del servicio	letra b	SI	
		letra c	SI	
	Seguimiento al servicio desde su ingreso hasta el cierre	letra a	SI	
Mejora del servicio	letra a	NO	No se logra demostrar	
3.2 Redes Sociales	Plataforma gestión redes sociales	letra a	NO	El oferente no lo incluye en su propuesta
		letra b	NO	
		letra f	NO	

**CONCLUSION:** El oferente no logra dar cumplimiento al 100% de los requerimientos técnicos mínimos de admisibilidad, por lo tanto, no pasa a la etapa de evaluación de la propuesta.

OFERENTE		UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER		
Ítem Bases Técnicas	Detalle Prioridad 1	Requisitos a acreditar	Cumple (Sí o No)	OBSERVACIONES
3.1 Solución DAV	Identificación del Usuario	letra a	SI	
	Datos del Vecino	letra b	SI	
	Datos del requerimiento	letra a	SI	
	Información de derivación	letra a	SI	
	Respuesta al vecino	letra a	SI	
		letra b	SI	
	Información de adjuntos	letra a	SI	
	Optimizar tiempo administrador	letra a	SI	
	Asegurar la gestión y la calidad del servicio	letra b	SI	
		letra c	SI	
	Seguimiento al servicio desde su ingreso hasta el cierre	letra a	SI	
Mejora del servicio	letra a	SI		
3.2 Redes Sociales	Plataforma gestión redes sociales	letra a	SI	
		letra b	SI	
		letra f	SI	

**CONCLUSION:** El oferente da cumplimiento a los requisitos técnicos a mínimos de admisibilidad, por lo tanto, pasa a la etapa de evaluación de la propuesta.

**7.2. OFERTAS ADMISIBLES PARA LA EVALUACIÓN DE ADMISIBILIDAD TÉCNICA**

Por lo anterior, los oferentes que pasan a la etapa de evaluación de la propuesta son los siguientes:

- MERCAR INTERNET LTDA. SIGLA: INTERLAT GROUP
- UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER



## 8. COMISIÓN EVALUADORA

La Comisión Evaluadora designada mediante Decreto Exento SECPLA N° 575 de fecha 16 de abril de 2019, y modificada por Decreto EX. N° 779 de fecha 31 de mayo de 2019, se constituyó con el objeto de analizar, evaluar y resolver la presente Propuesta Pública, la cual está constituida por los siguientes funcionarios:

NOMBRE	RUT	UNIDAD
LEONOR GUTIERREZ RIVERA	██████████	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE
JULIO LEÓN GAJARDO	██████████	DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍA Y GESTIÓN DIGITAL
JOSE ROCHA ARCE	██████████	DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES
MARCELO MADRID DÍAZ	██████████	SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN
FELIPE FREZ ROJAS	██████████	ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Formaron parte del proceso de evaluación de ofertas, los siguientes documentos y antecedentes:

- Bases Administrativas.
- Bases Técnicas.
- Formularios y documentos anexos.
- Consultas y Respuestas.
- Nómina de empresas que entregaron antecedentes.
- Antecedentes presentados por oferentes.
- Acta de Apertura Municipal.
- Acta de Apertura Portal Mercado Público.
- Oferta económica de los oferentes.

## 9. EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La Comisión Evaluadora, de manera previa a la aplicación de la metodología de evaluación de las ofertas establecida en el artículo N°9 de las Bases Administrativas, procedió a realizar la revisión de todos los antecedentes presentados por el oferente, a objeto de determinar su admisibilidad para pasar a la etapa de evaluación o solicitar aclaraciones y/o antecedentes complementarios que ilustren de mejor forma su oferta en virtud de la facultad establecida para esta Comisión en el citado articulado.

En este contexto la Comisión Evaluadora, habiendo estudiado y analizado los antecedentes de los oferentes y no existiendo consultas y ni respuestas, y posterior a la "Exposición Técnica" de Admisibilidad Técnica, detallada en el punto 7 del presente informe, determinó que las ofertas que serán sometidas a la pauta de evaluación de la propuesta son:

- MERCAR INTERNET LTDA. SIGLA: INTERLAT GROUP
- UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER

## 10. CRITERIOS Y PONDERACIONES PARA LA EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

La Comisión Evaluadora en función del estudio de los antecedentes presentados por los proponentes cuyas ofertas fueron declaradas **ADMISIBLES** para la etapa de evaluación de la oferta, realiza la evaluación de acuerdo a los criterios y parámetros establecidos en el Artículo N°13 de las Bases Administrativas, los cuales se detallan a continuación:



CRITERIO	POND	DETALLE Y FORMULA DE CÁLCULO																																																														
1.OFERTA ECONÓMICA	70%	<p>1.1. (90%) Formulario N°6, ítem A) SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING, a través del cual se evaluará el costo total del servicio (servicio de implementación y puesta en marcha + Soporte del sistema por 48 meses). El total del puntaje lo recibirá la oferta más económica y el resto de ellas se evaluará del siguiente modo:</p> $\frac{\text{(Mejor Oferta Económica Total)}}{\text{Oferta Económica Total (Ofertante X)}} * 100 * 90\%$																																																														
		<p>1.2. (10%) Formulario N°6, ítem B) Listado de Precios Unitarios. La evaluación de este criterio se realizará considerando cada ítem del listado de precios unitarios y la subponderación que se le ha asignado a cada una de dichas partidas, de acuerdo a lo siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ITEM</th> <th>DESCRIPCIÓN</th> <th>UN.</th> <th>POND</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>1</td><td>Desarrollador Senior, valor por hora</td><td>Hora</td><td>10%</td></tr> <tr><td>2</td><td>Desarrollador Senior, valor por mes</td><td>Mes</td><td>10%</td></tr> <tr><td>3</td><td>Analista de Procesos Senior, valor por hora</td><td>Hora</td><td>5%</td></tr> <tr><td>4</td><td>Analista de Procesos Senior, valor por mes</td><td>Mes</td><td>5%</td></tr> <tr><td>5</td><td>Ingeniero de Sistemas Senior, valor por hora</td><td>Hora</td><td>10%</td></tr> <tr><td>6</td><td>Ingeniero de Sistemas Senior, valor por mes</td><td>Mes</td><td>10%</td></tr> <tr><td>7</td><td>Arquitecto de Software Senior, valor por hora</td><td>Hora</td><td>10%</td></tr> <tr><td>8</td><td>Arquitecto de Software Senior, valor por mes</td><td>Mes</td><td>10%</td></tr> <tr><td>9</td><td>Db Oracle / Sql Senior, valor por hora</td><td>Hora</td><td>10%</td></tr> <tr><td>10</td><td>Community Manager Redes Sociales, valor por hora</td><td>Hora</td><td>1%</td></tr> <tr><td>11</td><td>Community Manager Redes Sociales, valor por mes</td><td>Mes</td><td>1%</td></tr> <tr><td>12</td><td>Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por hora</td><td>Hora</td><td>1%</td></tr> <tr><td>13</td><td>Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por mes</td><td>Mes</td><td>1%</td></tr> <tr><td>14</td><td>Soporte en terreno, cobertura fuera de horario hábil</td><td>Hora No hábil</td><td>8%</td></tr> <tr><td>15</td><td>Soporte remoto, cobertura fuera de horario hábil</td><td>Hora No hábil</td><td>8%</td></tr> </tbody> </table> <p>Se evaluará cada ítem de acuerdo a la siguiente fórmula de cálculo:</p> $\frac{\text{(Mejor Oferta Económica)}}{\text{Oferta Económica (Ofertante X)}} * 100 * \text{POND del ítem respectivo}$ <p>Luego se realizará la sumatoria de los puntajes obtenidos de cada ofertante y su resultado será multiplicado por 10%.</p>	ITEM	DESCRIPCIÓN	UN.	POND	1	Desarrollador Senior, valor por hora	Hora	10%	2	Desarrollador Senior, valor por mes	Mes	10%	3	Analista de Procesos Senior, valor por hora	Hora	5%	4	Analista de Procesos Senior, valor por mes	Mes	5%	5	Ingeniero de Sistemas Senior, valor por hora	Hora	10%	6	Ingeniero de Sistemas Senior, valor por mes	Mes	10%	7	Arquitecto de Software Senior, valor por hora	Hora	10%	8	Arquitecto de Software Senior, valor por mes	Mes	10%	9	Db Oracle / Sql Senior, valor por hora	Hora	10%	10	Community Manager Redes Sociales, valor por hora	Hora	1%	11	Community Manager Redes Sociales, valor por mes	Mes	1%	12	Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por hora	Hora	1%	13	Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por mes	Mes	1%	14	Soporte en terreno, cobertura fuera de horario hábil	Hora No hábil	8%	15	Soporte remoto, cobertura fuera de horario hábil
ITEM	DESCRIPCIÓN	UN.	POND																																																													
1	Desarrollador Senior, valor por hora	Hora	10%																																																													
2	Desarrollador Senior, valor por mes	Mes	10%																																																													
3	Analista de Procesos Senior, valor por hora	Hora	5%																																																													
4	Analista de Procesos Senior, valor por mes	Mes	5%																																																													
5	Ingeniero de Sistemas Senior, valor por hora	Hora	10%																																																													
6	Ingeniero de Sistemas Senior, valor por mes	Mes	10%																																																													
7	Arquitecto de Software Senior, valor por hora	Hora	10%																																																													
8	Arquitecto de Software Senior, valor por mes	Mes	10%																																																													
9	Db Oracle / Sql Senior, valor por hora	Hora	10%																																																													
10	Community Manager Redes Sociales, valor por hora	Hora	1%																																																													
11	Community Manager Redes Sociales, valor por mes	Mes	1%																																																													
12	Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por hora	Hora	1%																																																													
13	Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por mes	Mes	1%																																																													
14	Soporte en terreno, cobertura fuera de horario hábil	Hora No hábil	8%																																																													
15	Soporte remoto, cobertura fuera de horario hábil	Hora No hábil	8%																																																													
2.EXPERIENCIA	20%	<p>Formulario N°4, a través del cual se evaluará la experiencia declarada y debidamente acreditada, de acuerdo a la siguiente pauta:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>N° DE EXPERIENCIAS</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Acredita correctamente 5 o más contratos</td><td>100*20%</td></tr> <tr><td>Acredita correctamente 4 contratos</td><td>80*20%</td></tr> <tr><td>Acredita correctamente 3 contratos</td><td>60*20%</td></tr> <tr><td>Acredita correctamente 2 contratos</td><td>40*20%</td></tr> <tr><td>Acredita correctamente 1 contrato</td><td>20*20%</td></tr> <tr><td>No acredita correctamente ninguna experiencia</td><td>0 puntos</td></tr> </tbody> </table>	N° DE EXPERIENCIAS	Puntaje	Acredita correctamente 5 o más contratos	100*20%	Acredita correctamente 4 contratos	80*20%	Acredita correctamente 3 contratos	60*20%	Acredita correctamente 2 contratos	40*20%	Acredita correctamente 1 contrato	20*20%	No acredita correctamente ninguna experiencia	0 puntos																																																
N° DE EXPERIENCIAS	Puntaje																																																															
Acredita correctamente 5 o más contratos	100*20%																																																															
Acredita correctamente 4 contratos	80*20%																																																															
Acredita correctamente 3 contratos	60*20%																																																															
Acredita correctamente 2 contratos	40*20%																																																															
Acredita correctamente 1 contrato	20*20%																																																															
No acredita correctamente ninguna experiencia	0 puntos																																																															
3.PLAZO DE IMPLEMENTACION	9%	<p>Formulario N°6, a través del cual se evaluará el plazo del Servicio Implementación y puesta en marcha en días corridos para el servicio 1. Este plazo se evaluará del siguiente modo:</p> $\frac{\text{Menor Plazo Ofertado}}{\text{Plazo (Ofertante x)}} * 100 * 9\%$																																																														
4.CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES	1%	<p>Será determinado por la Comisión de Evaluación durante el estudio y análisis de las ofertas presentadas, la asignación de puntaje será realizada según la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>DETALLE</th> <th>PUNTAJE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Ofertas que están planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales, interpretar la información, calcular y/o solicitar aclaraciones o complemento a los antecedentes vía foro inverso en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a></td><td>100*1%</td></tr> <tr><td>Ofertas que no cuentan con la condición señalada precedentemente.</td><td>0 puntos</td></tr> </tbody> </table>	DETALLE	PUNTAJE	Ofertas que están planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales, interpretar la información, calcular y/o solicitar aclaraciones o complemento a los antecedentes vía foro inverso en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>	100*1%	Ofertas que no cuentan con la condición señalada precedentemente.	0 puntos																																																								
DETALLE	PUNTAJE																																																															
Ofertas que están planteadas en forma clara, precisa y completa, de manera que la Comisión Evaluadora no requiera buscar antecedentes adicionales, interpretar la información, calcular y/o solicitar aclaraciones o complemento a los antecedentes vía foro inverso en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a>	100*1%																																																															
Ofertas que no cuentan con la condición señalada precedentemente.	0 puntos																																																															
<p><b>PUNTAJE FINAL = TOTAL PUNTAJE 1 + TOTAL PUNTAJE 2 + TOTAL PUNTAJE 3 + TOTAL PUNTAJE 4</b></p>																																																																



## 11. RESUMEN DE LA EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS

### 11.1 OFERTA ECONÓMICA (70%)

La evaluación de este criterio se realizó en consideración del establecimiento de los siguientes subcriterios:

- **Ítem A: Servicio de implementación y puesta en marcha + Soporte del sistema por 48 meses (90%)**
- **Ítem B: Listado de precios unitarios (10%)**

En este contexto, la aplicación de la metodología de la pauta de evaluación de la propuesta, arrojó los siguientes resultados para la valoración del criterio Oferta Económica.

#### 11.1.1 Servicio de implementación y puesta en marcha + Soporte del sistema por 48 meses (90%)

La metodología de evaluación para este ítem se hará de acuerdo a la relación de menor costo, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\frac{(\text{Mejor Oferta Económica Total}) * 100 * 90\%}{\text{Oferta Económica Total (Ofertante X)}}$$

Conforme a la revisión de lo ofertado por cada uno de los participantes en el Formulario N° 6, referido al **valor total Servicio de implementación y puesta en marcha + Soporte del sistema por los 48 meses de duración del contrato**, la evaluación económica resultante se presenta a continuación:

OFERENTE	VALOR UF TOTAL DE LA OFERTA (IVA INCLUIDO)	Puntaje Subcriterio	Puntaje Ponderado Subcriterio 1 (90%)
MERCAR INTERNET LTDA. SIGLA: INTERLAT GROUP	9.478,35	49,98	<b>44,98</b>
UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER	4.737,39	100,00	<b>90,00</b>
Valor Oferta Mínima	4.737,39		

#### 11.1.2 Listado de Precios Unitarios (10%)

##### Valores Unitarios con IVA

ITEM	DESCRIPCIÓN	UN.	POND	MERCAR INTERNET LTDA. (INTERLAT GROUP)	UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER
1	Desarrollador Senior, valor por hora	Hora	10%	1,04	2,98
2	Desarrollador Senior, valor por mes	Mes	10%	46,21	196,35
3	Analista de Procesos Senior, valor por hora	Hora	5%	0,89	2,38
4	Analista de Procesos Senior, valor por mes	Mes	5%	42,65	119,00
5	Ingeniero de Sistemas Senior, valor por hora	Hora	10%	1,18	2,98
6	Ingeniero de Sistemas Senior, valor por mes	Mes	10%	53,32	196,35
7	Arquitecto de Software Senior, valor por hora	Hora	10%	1,18	2,98
8	Arquitecto de Software Senior, valor por mes	Mes	10%	53,32	196,35
9	Dbá Oracle / Sql Senior, valor por hora	Hora	10%	1,18	2,98
10	Community Manager Redes Sociales, valor por hora	Hora	1%	0,59	1,79
11	Community Manager Redes Sociales, valor por mes	Mes	1%	28,44	71,40
12	Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por hora	Hora	1%	0,59	1,79
13	Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por mes	Mes	1%	23,70	71,40
14	Soporte en terreno, cobertura fuera de horario hábil	Hora No Hábil	8%	3,55	1,79
15	Soporte remoto, cobertura fuera de horario hábil	Hora No Hábil	8%	2,37	1,79



## Puntajes Ofertas Según Oferta Mínima por Ítem

$$\frac{\text{(Mejor Oferta Económica)}}{\text{Oferta Económica (Ofertante X)}} * 100 * \text{POND del ítem respectivo}$$

ITEM	DESCRIPCIÓN	UN.	POND	MERCAR INTERNET LTDA. SIGLA: INTERLAT GROUP	UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER
1	Desarrollador Senior, valor por hora	Hora	10%	10,00	3,49
2	Desarrollador Senior, valor por mes	Mes	10%	10,00	2,35
3	Analista de Procesos Senior, valor por hora	Hora	5%	5,00	1,87
4	Analista de Procesos Senior, valor por mes	Mes	5%	5,00	1,79
5	Ingeniero de Sistemas Senior, valor por hora	Hora	10%	10,00	3,96
6	Ingeniero de Sistemas Senior, valor por mes	Mes	10%	10,00	2,72
7	Arquitecto de Software Senior, valor por hora	Hora	10%	10,00	3,96
8	Arquitecto de Software Senior, valor por mes	Mes	10%	10,00	2,72
9	Db Oracle / Sql Senior, valor por hora	Hora	10%	10,00	3,96
10	Community Manager Redes Sociales, valor por hora	Hora	1%	1,00	0,33
11	Community Manager Redes Sociales, valor por mes	Mes	1%	1,00	0,40
12	Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por hora	Hora	1%	1,00	0,33
13	Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por mes	Mes	1%	1,00	0,33
14	Soporte en terreno, cobertura fuera de horario hábil	Hora No Hábil	8%	4,03	8,00
15	Soporte remoto, cobertura fuera de horario hábil	Hora No Hábil	8%	6,04	8,00
<b>Puntaje Parcial</b>				<b>94,08</b>	<b>44,20</b>
<b>Puntaje Subcriterio 2 (10%)</b>				<b>9,41</b>	<b>4,42</b>

## 11.1.3 Evaluación Final Criterio Oferta Económica

OFERENTE	Puntaje Ponderado Subcriterio 1	Puntaje Ponderado Subcriterio 2	Puntaje Ponderado Criterio (70%)
MERCAR INTERNET LTDA. SIGLA: INTERLAT GROUP	44,98	9,41	38,07
UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER	90,00	4,42	66,09

## 11.2 EXPERIENCIA (20%)

La evaluación de este criterio se realizó de acuerdo a la experiencia declarada por los proponentes en el Formulario N°4 y su acreditación,

De acuerdo a lo reportado por las empresas, se obtiene lo siguiente:

OFERENTE	N° Contratos Acreditados	Puntaje Criterio	Puntaje Ponderado Criterio (20%)
MERCAR INTERNET LTDA. SIGLA: INTERLAT GROUP	5	100	20,00
UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER	5	100	20,00

Nota: El detalle de esta evaluación se puede apreciar en documento adjunto al presente informe.

**11.3 PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN (9%)**

La evaluación de este criterio se realizó de acuerdo al plazo ofertado por los proponentes en el Formulario N°6.

OFERENTE	Plazo de Implementación Ofertado (Días Corridos)	Puntaje Criterio	Puntaje Ponderado Criterio (9%)
MERCAR INTERNET LTDA. SIGLA: INTERLAT GROUP	45	100,00	9,00
UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER	70	64,29	5,79

**10.4 CUMPLIMIENTO REQUISITOS FORMALES (1%)**

OFERENTE	Se solicita Información Adicional (SI/NO)	Puntaje Criterio	Puntaje Ponderado Criterio (1%)
MERCAR INTERNET LTDA. SIGLA: INTERLAT GROUP	SI	100,00	1,00
UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER	SI	100,00	1,00

**12. RESULTADO FINAL DE LA EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS**

OFERENTE	OFERTA ECONOMICA	EXPERIENCIA DEL OFERENTE	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN	C.R.F.	PUNTAJE FINAL
MERCAR INTERNET LTDA. SIGLA: INTERLAT GROUP	38,07	20,00	9,00	1,00	68,07
UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER	66,09	20,00	5,79	1,00	92,88

**13. PRIORIDAD DE ADJUDICACION**

OFERENTE	PUNTAJE FINAL	PRIORIDAD DE ADJUDICACION
UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER	92,88	1
MERCAR INTERNET LTDA. SIGLA: INTERLAT GROUP	68,07	2



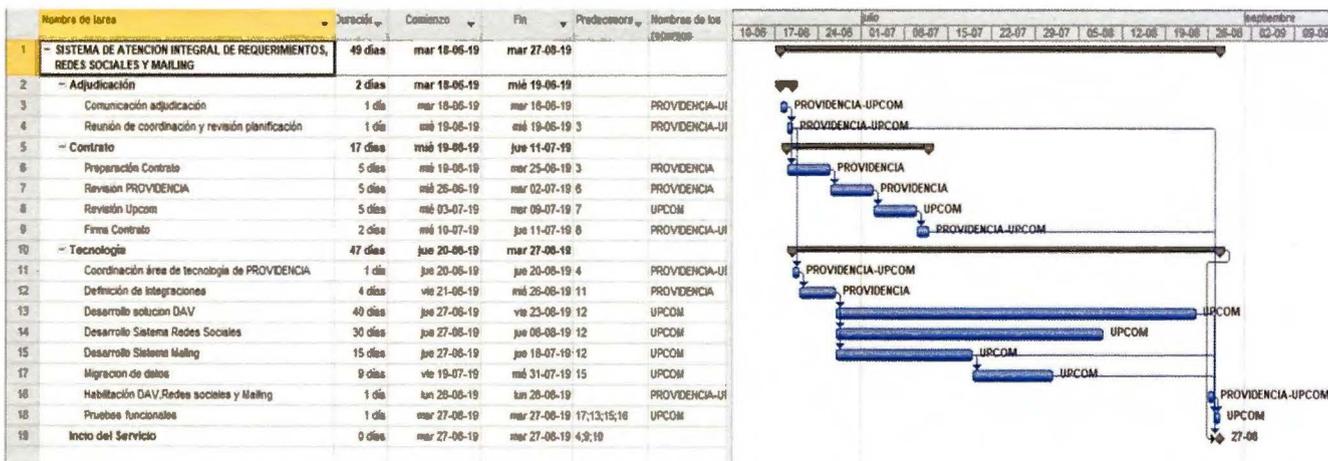
### 14. DE LA CONVENIENCIA A ADJUDICAR

En la presente licitación se presentaron 3 oferentes, incluida aquella que quedó fuera de bases por no demostrar cabalmente las funcionalidades establecidas en Prioridad 1 en la actividad "Exposición Técnica", cuyas ofertas económicas totales por servicio son las que se señalan a continuación.

OFERENTE	VALOR UF TOTAL SERVICIO 1	%	PLAZO DE IMPLEMENTACION	VALOR UF TOTAL SERVICIO 2	%	VALOR TOTAL UF	VALOR TOTAL UF	OFERTA
UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER	53,55	0,00%	70	4.683,84	20,59%	4.807,39	0,00%	ADMISIBLE
MERCAR INTERNET LTDA. SIGLA: INTERLAT GROUP	2.843,51	5210,00%	45	6.634,86	70,82%	9.575,46	99,18%	ADMISIBLE
TELECTRONIC S A	6.423,62	11895,56%	100	3.884,16	0,00%	10.526,74	118,97%	NO ADMISIBLE

De lo que se puede extraer de este cuadro, la oferta del proponente UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER, es en general la más económica. Particularmente en el proceso de implementación del servicio. Por 70 días de trabajo cobra UF 53.55 IVA Incluido.

Lo anterior, tiene su sustento con relación a lo demostrado en su Exposición Técnica, en la cual expusieron respecto de los servicios que ofertan como solución al requerimiento planteado por la Municipalidad. En este sentido, su oferta es la que, técnicamente, se acerca más al standard deseado por la Municipalidad, por cuanto su performance cumplió ampliamente las expectativas, llegando a la conclusión que su plazo ofertado con relación al punto de partida de su desarrollo se percibe como factible de alcanzar para dar cumplimiento a la etapa de implementación y puesta en marcha de acuerdo con la carta Gantt presentada.



Respecto de la comparación con el servicio actual, podemos decir que en lo esencial se agregan las funcionalidades respecto de redes sociales, que en el contrato actual están ausentes, pero se adecúan a la integración de los recursos actuales con las novedades a disponer en el futuro servicio.

En cuanto al canon de pago mensual, hoy se paga la suma de UF 129,1 mensuales IVA Incluido. En el futuro contrato se irrogará un costo mensual de UF 97,58 mensuales IVA Incluido. Lo anterior supone un menor gasto mensual de UF 31,52, y que en el total del contrato suma UF 1.512,96.

En cuanto a la experiencia comprobada de la empresa a adjudicar, esta tiene contratos servicios similares vigentes a los de la materia de la presente licitación con empresas tales como: Codelco, CMR Falabella, Gildemeister Automotores, Manantial S.A., Cámara de Comercio de Santiago, entre otros.

**En conclusión, esta comisión estima que la oferta del proveedor UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER, resulta conveniente de adjudicar para los intereses municipales.**



15. PROPUESTA DE ADJUDICACIÓN

Conforme a los documentos y antecedentes vistos y que conforman la licitación pública denominada "SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING", identificada en la plataforma www.mercadopublico.cl con ID 2490-55-LQ19, esta Comisión Evaluadora después de haber estudiado y analizado todos los antecedentes administrativos, técnicos y económicos presentados por los oferentes, propone adjudicar-salvo mejor parecer- al siguiente proveedor:

Table with contract details including RAZÓN SOCIAL (UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER), VALOR Y PLAZO SERVICIO, LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS (table with 15 items), FINANCIAMIENTO, UNIDAD TECNICA, and IMC CONTRATO.

En constancia, firman la Comisión Evaluadora:

LEONOR GUTIERREZ RIVERA
DIRECCION DE ATENCION AL CONTRIBUYENTE

JOSE ROCHA ARCE
DIRECCION DE COMUNICACIONES

JULIO LEÓN GAIARDO
DIRECCION DE TECNOLOGIA Y GESTION DIGITAL

MARCELO MADRID DIAZ
SECRETARIA COMUNAL DE PLANIFICACION

FELIPE FREZ ROJAS
ADMINISTRACION MUNICIPAL

Nota: Cabe señalar que cada uno de los integrantes de la Comisión Evaluadora arriba firmantes declaran no tener conflicto de interés alguno en relación a los oferentes que participan del presente proceso licitatorio (Art. 37 Reglamento Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios).



soyprovidencia

Nº OBLIGACIÓN

064-2019

FECHA

06/06/2019

### CONTROL DE REGISTRO DE OBLIGACIONES

(DOCUMENTO DE RESPALDO PRESUPUESTARIO)

GASTO QUE ORIGINA LA OBLIGACION: LICITACIÓN PÚBLICA "SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING"  
ID 2490-55-LQ19

EMPRESA : UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER  
RUT : 76.019.459-K

SOLICITADO POR : SECRETARIO COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

MEMORÁNDUM Nº 13.631 FECHA : 06 DE JUNIO DE 2019

SALDO PRESUPUESTARIO A LA FECHA :	M\$	<u>40.556</u>	SERVICIO N°1 IMPLEMENTACIÓN UF 53,55 IVA INCLUIDO
MONTO DE LA OBLIGACION 2019:	M\$	<u>17.893</u>	SERVICIO N°2 SOPORTE MENSUAL UF 97,58 IVA INCLUIDO
SALDO PRESUPUESTARIO ACTUALIZADO:	M\$	<u>22.663</u>	AÑO 2019:\$17.892.840 IVA INC. AÑO 2020:UF 1.170,96 IVA INC. AÑO 2021:UF 1.170,96 IVA INC. AÑO 2022:UF 1.170,96 IVA INC. AÑO 2023:UF 585,48 IVA INC.

CUENTA:

SUBTÍTULO

22

ITEM

11

ASIG.

003

SUB ASIG.

018

SUB SUB ASIG.

SUBPROGRAMA PRESUPUESTARIO

01

CÓDIGO CR O CMP

26.01.01

DENOMINACIÓN : SERVICIO DE CORREO Y MENSAJERÍA

USO EXCLUSIVO SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN

RVO/CJP/GRD

*[Handwritten Signature]*

V°B° SECPLA

SECRETARÍA COMUNAL DE PLANIFICACIÓN



**Providencia**

Secretaría Comunal de Planificación

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°1

**FORMULARIO N°1  
(ANEXO ADMINISTRATIVO)**

<b>LICITACIÓN</b>	:	"SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING"
<b>FINANCIAMIENTO</b>	:	PRÉSUPUESTO MUNICIPAL

**INDIVIDUALIZACIÓN DEL OFERENTE**

<b>NOMBRE O RAZÓN SOCIAL</b>	:	MARKETING RELACIONAL UPCOM LTDA.
------------------------------	---	----------------------------------

<b>CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT</b>	:	76.019.459-K
----------------------------------	---	--------------

<b>NOMBRE REPRESENTANTE LEGAL (SI ES PERSONA JURÍDICA)</b>	:	GUILLERMO ZEDAN ABUYERES
--	---	--------------------------

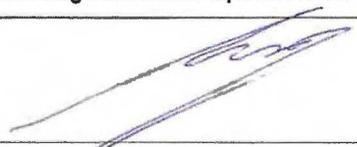
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD</b>	:	[REDACTED]
----------------------------	---	------------

<b>DIRECCIÓN</b>	:	SAN DIEGO N°283, SANTIAGO
------------------	---	---------------------------

<b>TELÉFONO</b>	:	+56228407324 +56224871000
-----------------	---	---------------------------

<b>CORREO ELECTRÓNICO</b>	:	ccontreras@upcom.cl
---------------------------	---	---------------------

**NOTA:** Respecto de la situación relativa a la Unión Temporal de Proveedores, debe indicarse el nombre del representante o apoderado común de la misma, que debe coincidir con aquel que se estableció en el instrumento público o privado que formalizó la unión.

<b>Nombre Representante Legal</b>	Guillermo Zedan Abuyeres
<b>Nombre de la empresa</b>	Marketing Relacional UpCom Ltda.
<b>Firma Representante Debidamente Autorizado</b>	
<b>Fecha</b>	16 de mayo de 2019

**ANEXO N°1**  
**“ACTA DE VERIFICACIÓN REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD TECNICA”**

LICITACIÓN	:	“SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING”
------------	---	--

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	UPCOM BUSINESS AND SERVICIOS CONSULTA
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	76.019.959-K

**FUNCIONALIDADES REQUERIDAS DE LOS SISTEMAS LICITADOS**

En esta reunión expositiva, la Comisión Evaluadora de las Ofertas, verificará únicamente los requerimientos funcionales críticos declarados con Prioridad 1 en las Bases Técnicas, en Propuesta técnica PUNTOS 1.1. y 2.1. (Formulario N°5).

El proponente deberá cumplir con el 100% de las funcionalidades críticas declaradas con Prioridad 1 en las Bases Técnicas.

Sólo los oferentes cuyos sistemas cumplan con el 100% de las Funcionalidades Críticas con Prioridad 1, continuarán en el proceso de evaluación.

A continuación, se detalla el cumplimiento de las Funcionalidades Críticas con Prioridad 1 de los sistemas:

Ítem Bases Técnicas	Detalle Prioridad 1	Requisitos a acreditar	Cumple (Sí o No)	OBSERVACIONES	
3.1 Solución DAV	Identificación del Usuario	letra a	SI		
	Datos del Vecino	letra b	SI		
	Datos del requerimiento	letra a	SI		
	Información de derivación	letra a	SI		
	Respuesta al vecino	letra a	SI		
		letra b	SI		
	Información de adjuntos	letra a	SI		
	Optimizar tiempo administrador	letra a	SI		
		Asegurar la gestión y la calidad del servicio	letra b	SI	
			letra c	SI	
	Seguimiento al servicio desde su ingreso hasta el cierre	letra a	SI		
3.2 Redes Sociales	Plataforma gestión redes sociales	letra a	SI		
		letra b	SI		
		letra f	SI		

OBSERVACIONES:

EL OFERENTE DA CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS MÍNIMOS DE ADMISIBILIDAD, POR LO TANTO PASA A LA ETAPA DE EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA.



**Providencia**

Secretaría Comunal de Planificación

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°2

**FORMULARIO N°2**  
**(ANEXO ADMINISTRATIVO)**

LICITACIÓN	:	"SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING"
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

**RESUMEN DE ANTECEDENTES LEGALES DE LAS SOCIEDADES OFERENTES**

ESCRITURA PÚBLICA DE CONSTITUCIÓN	:	DE FECHA 30 DE ABRIL DE 2008, OTORGADA EN LA NOTARÍA VIGÉSIMO SÉPTIMA DE SANTIAGO DE DON EDUARDO AVELLO CONCHA. BAJO EL REPERTORIO N°7568-2008
-----------------------------------	---	--

RAZÓN SOCIAL	:	MARKETING RELACIONAL UPCOM LTDA.
--------------	---	----------------------------------

OBJETO	:	EL OBJETO DE LA SOCIEDAD SERÁ LA PRESTACIÓN, POR CUENTA PROPIA O TERCEROS DE SERVICIOS DE TELEFONÍA, CALL CENTERS, TELEMARKETING, INTERNET Y TELECOMUNICACIONES EN GENERAL, LA COMPRA VENTA, IMPORTACIÓN, EXPORTACIÓN, DISTRIBUCIÓN, INTERMEDIACIÓN, COMERCIALIZACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE PRODUCTOS, EQUIPOS, ACCESORIOS Y REPUESTOS, SERVICIOS, MARCAS, FIRMAS O PERSONAS NACIONALES O EXTRANJERAS, RELACIONADOS CON LAS COMUNICACIONES; Y CUALQUIER OTRA ACTIVIDAD O NEGOCIO QUE DERIVE DE LOS ANTERIORES, LOS COMPLEMENTE O SEA UNA CONSECUENCIA DE LOS MISMOS Y QUE LOS SOCIOS ACUERDEN.
--------	---	--

CAPITAL	:	\$1.000.000
---------	---	-------------

SOCIOS (*)	:	GUILLERMO ZEDAN ABUYERES INES LEON RAMIREZ GUSTAVO URRUTIA LEON CARLOS QUINTINO VEGA
------------	---	---

ADMINISTRACIÓN Y USO RAZÓN SOCIAL	:	GUILLERMO ZEDAN ABUYERES
-----------------------------------	---	--------------------------

NOMBRE DIRECTORES (**)	:	
------------------------	---	--



**Providencia**

Secretaría Comunal de Planificación

MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA  
FORMULARIO N°2

--	--

<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	<b>:</b>	<b>GUILLERMO ZEDAN ABUYERES</b>
----------------------------	----------	---------------------------------

<b>DURACIÓN</b>	<b>:</b>	<b>11 años</b>
-----------------	----------	----------------

**NOTAS:**

(\*) En caso de que la sociedad oferente estuviere constituida por alguna sociedad, se deberá además informar el nombre de los socios de esta o estas sociedades.

(\*\*) En caso que la sociedad oferente fuere una sociedad anónima.

(\*\*) En caso de fuere una unión temporal de proveedores, se deberá además informar el nombre de las sociedades de ésta.

<b>Nombre Representante Legal</b>	<b>Guillermo Zedan Abuyeres</b>
<b>Nombre de la empresa</b>	<b>Marketing Relacional UpCom Ltda.</b>
<b>Firma Representante Debidamente Autorizado</b>	
<b>Fecha</b>	<b>16 de mayo de 2019</b>

**FORMULARIO N° 6**  
**(ANEXO ECONÓMICO)**

LICITACIÓN	:	"SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING"
FINANCIAMIENTO	:	PRESUPUESTO MUNICIPAL

**CARTA OFERTA ECONÓMICA LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS**

NOMBRE O RAZÓN SOCIAL	MARKETING RELACIONAL UPCOM LTDA.
CÉDULA DE IDENTIDAD O RUT	76.019.459-K

Nuestra oferta económica para el servicio de "SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING", es:

**A. SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING**

**I. Servicio Implementación y puesta en marcha**

		A					
SERVICIO N°1	PLAZO DE EJECUCIÓN	VALOR NETO	MARCAR CON "X"				
IMPLEMENTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA	Nuestro plazo total ofertado para la implementación y puesta en marcha del "SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING" es de 70 días corridos <i>Este plazo no puede exceder los 120 días corridos ni ser inferior a 45 días corridos</i>	UF45(neto)	<table border="1"> <tr> <td>Afecto a IVA</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Exento de IVA</td> <td></td> </tr> </table>	Afecto a IVA	X	Exento de IVA	
Afecto a IVA	X						
Exento de IVA							

**II. Servicio soporte mensual**

		B					
SERVICIOS N°2	VALOR POR "UN MES" DE SERVICIO	VALOR POR "48 MESES" DE SERVICIO	MARCAR CON "X"				
SOPORTE MENSUAL	UF 82 (neto)	UF 3.936 (neto) <i>Nota: Multiplicar el valor por "un mes" de servicio por 48</i>	<table border="1"> <tr> <td>Afecto a IVA</td> <td>X</td> </tr> <tr> <td>Exento de IVA</td> <td></td> </tr> </table>	Afecto a IVA	X	Exento de IVA	
Afecto a IVA	X						
Exento de IVA							

**III. Valor Total Contrato (Neto)**

		A + B
VALOR TOTAL NETO CONTRATO		UF 3.981 (neto)
<i>Nota: Valor a ofertar en el portal <a href="http://www.MERCADOPUBLICO.CL">www.MERCADOPUBLICO.CL</a></i>		

**B. LISTADO DE PRECIOS UNITARIOS**

ITEM	DESCRIPCIÓN	UN.	VALOR UNITARIO NETO EN UF	IMPUESTO %	VALOR UNITARIO TOTAL UF
1	Desarrollador Senior, valor por hora	Hora	2,5	19%	2,98
2	Desarrollador Senior, valor por mes	Mes	165	19%	196,35
3	Analista de Procesos Senior, valor por hora	Hora	2	19%	2,38
4	Analista de Procesos Senior, valor por mes	Mes	100	19%	119,00
5	Ingeniero de Sistemas Senior, valor por hora	Hora	2,5	19%	2,98
6	Ingeniero de Sistemas Senior, valor por mes	Mes	165	19%	196,35
7	Arquitecto de Software Senior, valor por hora	Hora	2,5	19%	2,98
8	Arquitecto de Software Senior, valor por mes	Mes	165	19%	196,35
9	Db Oracle / Sql Senior, valor por hora	Hora	2,5	19%	2,98
10	Community Manager Redes Sociales, valor por hora	Hora	1,5	19%	1,79
11	Community Manager Redes Sociales, valor por mes	Mes	60	19%	71,40
12	Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por hora	Hora	1,5	19%	1,79
13	Editor de Contenidos Redes Sociales, valor por mes	Mes	60	19%	71,40
14	Soporte en terreno, cobertura fuera de horario hábil	Hora No hábil	1,5	19%	1,79
15	Soporte remoto, cobertura fuera de horario hábil	Hora No hábil	1,5	19%	1,79

• Para el Listados de Precios Unitarios, donde indica :

- UN = Hora, se refiere a valor por 1 hora dentro de horario hábil y día hábil.
- UN = Mes, se refiere a valor mes en días laborales, en base a horario hábil y día hábil.
- UN = Hora no hábil, se refiere a valor por 1 hora para cubrir horas fuera del rango declarado en tabla 2 del punto N°5 de las bases técnicas. Para domingos y festivos, a toda hora.
- IMPUESTO % = si aplicase impuesto, debe anotar porcentaje correspondiente, de lo contrario anotar "Exento".

• El oferente debe ingresar su oferta para todos los ítems. En caso que algún ítem de su oferta sea cero costos, debe ingresar el número cero (no debe quedar en blanco y ni escribir en palabras).

• Los valores ofertados deberán considerar todos los costos que irrogue la entrega de los servicios, logística, gastos generales y utilidades.

Declaro aceptar en todos sus puntos, lo estipulado en las Bases Administrativas, Bases Técnicas, aclaraciones y respuestas a consultas y todos aquellos antecedentes entregados por la Municipalidad.



**Notas importantes a considerar:**

- Considera 200 usuarios de CRM de los cuales
- 15 usuarios son omnicanal messagin
- Bot de autoatencion, contempla 5 menú de autoatencion:
  - Facebook
  - Twitter
  - Mailing
  - 10 tipos de encuesta automatizada SurveyMonkey para ejecutar en distintas fases del proceso de atención
- Integración Omnicanal con CRM
- Click to call
- Click to WhatsApp
- SMS to inbound
- SMS to WhatsApp bot o agente
- SMS web to crm
- SMS web to sms to WhatsApp bot o Messaging
- Integración de bots en app de la Municipalidad
- Incluye paneles de control mediante Dashboard en QlikView
- Alertas por cumplimientos de SLA's y escalamientos de casos en CRM

**Costos aparte son:**

Envío de sms \$18 c/u más iva

Correo electrónico saliente sin costo utilizando cuenta de la Municipalidad

<b>Nombre Representante Legal</b>	Guillermo Zedan Abuyeres
<b>Nombre de la empresa</b>	Marketing Relacional UpCom Ltda.
<b>Firma Representante Debidamente Autorizado</b>	
<b>Fecha</b>	16 de mayo de 2019.

Santiago, 16 de mayo de 2019

Señores  
I. Municipalidad de Providencia  
Dirección de Secretaría Municipal  
Presente

Referencia.: Entrega boleta de garantía Seriedad de la Oferta.

De mi consideración,

Por medio de la presente, hacemos entrega de la boleta de garantía correspondiente a la Seriedad de la Oferta de Marketing Relacional UpCom Ltda., en el proceso de licitación denominado "SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING", ID 2490-55-LQ19.

Sin otro particular, le saluda atentamente,

  
Carlos Quintino Vega  
Director de Planificación & Desarrollo  
UpCom Business & Service Center





## Apertura Electrónica

Adquisición N° 2490-55-LQ19  
Apertura de Ofertas Informada en el portal el  
20/5/2019 16:26

### Datos de la Adquisición 2490-55-LQ19

Número de Adquisición	2490-55-LQ19
Nombre de Adquisición	SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING
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. U d. 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	<u>I MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA</u>
Observaciones del Comprador	La Municipalidad de Providencia, en adelante la Municipalidad, requiere contratar el "SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING", en modalidad de arriendo de software como servicio (SaaS), es decir, debe incluir la disposición de los sistemas, el hardware necesario para su operación, la conectividad, la implementación, puesta en marcha y soporte mensual a usuarios por un plazo de 48 meses. Lo anterior, en el marco de la mejora continua, optimización y eficiencia de los servicios y recursos. El servicio debe constar de la provisión de una solución en plataforma(s) cloud bajo modalidad SaaS, que permita cubrir los requerimientos del Departamento de Atención a los Vecinos (DAV) y de la Dirección de Comunicaciones. Al respecto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La solución para el DAV como prioridad inicial debe asegurar la continuidad del proceso de atención de requerimientos de vecinos y usuarios, permitir la gestión de flujos del proceso (recepción, derivación y entrega de respuesta a los requerimientos), incorporar una solución chatbot integrada desde el portal web;</li> <li>• La solución para la Dirección de Comunicaciones, debe permitir gestionar las distintas Redes Sociales de forma centralizada, integrarlas al proceso del DAV (gestión de respuestas) y contar con plataforma de Mailing para marketing y difusión digital hacia los vecinos.</li> </ul>
Teléfonos	Fono: 56-02-26543846 - Fax: --
Fecha de Publicación	16/4/2019 17:32
Fecha de Cierre	20/5/2019 15:30
Fecha de Apertura	20/5/2019 16:00

### Detalle de Apertura

Proveedor	Nombre Oferta	Aceptar/Rechazar Requisitos
Mercar Internet Ltda. Sigla: Interlat Group	Propuesta Sistema de Atención Integral de Requerimientos Redes Sociales y Mailing	Oferta Aceptada
UPCOM BUSINESS & SERVICE CENTER	SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS REDES SOCIALES Y MAILING	Oferta Aceptada
Telectronic S.A.	Sistema de Atención integral de requerimientos Redes Sociales y Mailing	Oferta Aceptada

### Observaciones Al Acto de Apertura

No se recibieron observaciones a la apertura

Número de Adquisición 2490-55-LQ19

---

Nombre SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING

---

Descripción La Municipalidad de Providencia, en adelante la Municipalidad, requiere contratar el "SISTEMA DE ATENCIÓN INTEGRAL DE REQUERIMIENTOS, REDES SOCIALES Y MAILING", en modalidad de arriendo de software como servicio (SaaS), es decir, debe incluir la disposición de los sistemas, el hardware necesario para su operación, la conectividad, la implementación, puesta en marcha y soporte mensual a usuarios por un plazo de 48 meses. Lo anterior, en el marco de la mejora continua, optimización y eficiencia de los servicios y recursos. El servicio debe constar de la provisión de una solución en plataforma(s) cloud bajo modalidad SaaS, que permita cubrir los requerimientos del Departamento de Atención a los Vecinos (DAV) y de la Dirección de Comunicaciones. Al respecto: • La solución para el DAV como prioridad inicial debe asegurar la continuidad del proceso de atención de requerimientos de vecinos y usuarios, permitir la gestión de flujos del proceso (recepción, derivación y entrega de respuesta a los requerimientos), incorporar una solución chatbot integrada desde el portal web; • la solución para la Dirección de Comunicaciones, debe permitir gestionar las distintas Redes Sociales de forma centralizada, integrarlas al proceso del DAV (gestión de respuestas) y contar con plataforma de Mailing para marketing y difusión digital hacia los vecinos.

---

## Observaciones Anteriores

---

Rut: 11867957 - 1

Cerrar Sesión



Mi SII Servicios online Ayuda Contacto

## CONSULTAR SITUACIÓN TRIBUTARIA DE TERCEROS

A través de esta opción, el SII proporciona información a los contribuyentes respecto de su situación tributaria, de manera que tomen conocimiento del estado en que se encuentran, al momento de realizar la consulta, y las situaciones que deben ser solucionadas. Junto con lo anterior, permite alertar a aquellas personas que efectúan operaciones con contribuyentes de comportamiento tributario irregular.

**Nombre o Razón Social :** MARKETING RELACIONAL UPCOM LIMITADA  
**RUT Contribuyente :** 76019459-K

Fecha de realización de la consulta: 10-06-2019 13:10 hrs

Contribuyente presenta Inicio de Actividades: SI

Fecha de Inicio de Actividades: 19-05-2008

Contribuyente autorizado para declarar y pagar sus impuestos en moneda extranjera: NO

Contribuyente es EMPRESA DE MENOR TAMAÑO PRO-PYME: NO

### Actividades Económicas vigentes:

Actividades	Código	Categoría	Afecta IVA
ACTIVIDADES DE CALL-CENTER	822000	Primera	Si

Contribuyente **OBLIGADO** a partir del **01-02-2017** a emitir **SOLO EN FORMATO ELECTRÓNICO** los documentos tributarios señalados en la Ley de IVA\*.

(\*) Documentos obligados: Factura (**F**), Factura No Afecta o Exenta (**FE**), Factura de Compra (**FC**), Liquidación Factura (**LF**), Nota de Crédito (**NC**) y Nota de Débito (**ND**).

Con **excepción** de los siguientes **periodos y documentos** en los cuales podrá emitir en formato **NO ELECTRÓNICO**:

Fecha Inicio	Fecha Fin	Observación
01-02-2017	31-03-2017	PRORROGA CENTRALIZADA

### Documentos Timbrados:

Documento	Año último timbraje
Facturas	2008