

**SUBDIRECCIÓN DE ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE
OFICINA DE CANALES DIGITALES**

Santiago, 14 de marzo de 2025

**INFORME COMISIÓN EVALUADORA
EVALUACIÓN TÉCNICA**

En el marco del proceso licitatorio **LP- 2961 Sistema de Encuestas en Línea**, cuyo ID en el portal Mercado Público es 1605-5-LP25, se reúne la Comisión Evaluadora nombrada mediante Memorandum N°3, de fecha 27 de enero de 2025, de acuerdo lo dispuesto en el punto 3.3.1 de las Bases Administrativas – Parte I, de las Bases de Licitación aprobadas mediante Resolución N°198 de 13 de enero de 2025.

El presente informe se emite en conformidad a lo señalado en el artículo 54, del Decreto N°661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

La licitación pública, bajo el ID 1605-5-LP25, cuyo cierre fue establecido a las 16:00 horas del día 05 de febrero de 2025, no registró ofertas en el portal Mercado Público, razón por la cual el sistema declaró desierto el proceso.

El día 06 de febrero de 2025, la empresa Audiquality S.A., de acuerdo al procedimiento establecido en las bases de licitación, acudió a las oficinas del Servicio de Impuestos Internos exhibiendo un Certificado de Indisponibilidad emitido el 06 de febrero de 2025 por la Dirección ChileCompra, suscrito por Don José Cariqueo Pilquianti, Jefe Departamento de Operaciones, el cual acredita que el 05 de febrero de 2025, existía indisponibilidad técnica en el módulo de presentación de ofertas en compra ágil y licitaciones, y en particular indisponibilidad en la declaración jurada de socios.

En virtud de lo anterior, el certificado habilita al oferente a presentar sus ofertas en soporte papel, razón por la cual, se procede a evaluar dicha propuesta.

1. PROVEEDORES

La siguiente empresa se presentó con oferta:

RUT	RAZÓN SOCIAL
76.029.382-2	Audiquality S.A.

2. GARANTIA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

En el marco del presente proceso de licitación, no se exigió la presentación de garantía de seriedad de la oferta.

3. OFERTAS DECLARADAS INADMISIBLES EN ANÁLISIS PREVIO A LA EVALUACIÓN

Para que las ofertas sean evaluadas técnicamente, previamente se verificará que cumplan necesariamente con los siguientes requisitos de admisibilidad:

- El plazo de entrega **del sistema de encuestas completamente disponibilizado, no debe superar los 30 días hábiles**, contados desde la total tramitación del acto administrativo que apruebe el contrato. Lo anterior será verificado de acuerdo con lo declarado en el Anexo N°5.
- Las ofertas técnicas **deben cumplir con los requisitos mínimos indicados en el Anexo N°2**. La no presentación de este anexo o el no cumplimiento de alguno de los aspectos mínimos indicados en el mismo, significará la inadmisibilidad de la oferta.

De acuerdo con el análisis realizado por la comisión evaluadora no existen ofertas inadmisibles, por tanto la empresa oferente **Audiquality S.A.**, satisface los criterios de admisibilidad contenidos en las bases de licitación.

4. CONSULTAS Y RESPUESTAS REALIZADAS A TRAVÉS DEL FORO INVERSO

Sin consultas.

5. CRITERIOS DE EVALUACIÓN TÉCNICA

Según se establece en **punto 3.3.2** de las Bases Administrativas – Parte I, de las Bases de Licitación, **Evaluación Técnica**, la oferta será evaluada de acuerdo con los siguientes criterios:

Item	%	Característica	Puntaje
Años de experiencia en sistemas de encuestas en línea en el mercado (*) Referencia: Se evaluará en base a la información entregada en el Anexo N° 4	55%	Más de 5 años	100
		Más de 3 y hasta 5 años	70
		Entre 2 y 3 años	40
		Menos de 2 años	0
Experiencia en implementación de Sistemas de Encuestas en línea en el mercado (**) Referencia: Se evaluará en base a la información entregada en el Anexo N° 4	40%	10 o más proyectos acreditados	100
		5 a 9 proyectos acreditados	70
		2 a 4 proyectos acreditados	40
		Menos de 2 proyectos acreditados	0
Cumplimiento de los requisitos de presentación de las ofertas	3%	El oferente cumple con todos los requisitos de presentación de la oferta dentro del plazo establecido.	100
		El oferente cumple con todos los requisitos de presentación de la oferta en el plazo adicional otorgado por el SII, de acuerdo con lo establecido en el N°3.7 del punto II Bases Administrativas – Parte II.	30

		El oferente no cumple con todos los requisitos de presentación de la oferta o no lo realiza dentro del plazo adicional otorgado por el SII, de acuerdo con lo establecido en el N°3.7 del punto II Bases Administrativas –Parte II.	0
Cuenta con Programas de Integridad y Ética Empresarial Para evaluar este criterio, los oferentes deben presentar el Anexo N°7 y adjuntar los programas o capacitaciones, en conjunto con la documentación que acredite el conocimiento y aplicación por parte de sus trabajadores.	2%	El oferente cumple con todos los requisitos de presentación de la oferta dentro del plazo establecido. El oferente cuenta con programas de integridad y ética empresarial; modelo de prevención de delito; programas de compliance; código de ética; entre otros, y son conocidos y aplicados por su personal.	100
		El oferente no cuenta con programas de integridad y ética empresarial; modelo de prevención de delito; programas de compliance; entre otros, y solo acredita capacitaciones a su personal en materias relacionadas a cumplimientos normativos; transparencia, probidad, ética, entre otras.	30
		El oferente no cuenta o no acredita programas de integridad y ética empresarial; modelo de prevención de delito; programas de compliance; entre otros, o no tiene capacitaciones en esta materia a sus trabajadores.	0

Notas:

(*) Se considerará la cantidad de años que el oferente ha prestado los servicios de sistema de encuestas en línea en el mercado, hasta la fecha de cierre de recepción de ofertas de la presente licitación y cuyo monto de contratación sea superior a \$50.000.000. Para evaluar este criterio, el oferente debe completar el anexo N°4, indicando las fechas de inicio y término de los servicios de encuestas en línea que presente como experiencia. Para efectos de computar los años de experiencia, se considerará la fecha de inicio más antigua indicada por el oferente en el anexo N°4.

(**) Se consideran como experiencias válidas de Implementación de Sistemas de Encuestas en Línea en el mercado, aquellas cuyo monto de contratación sea superior a \$50.000.000 y que hayan sido ejecutadas hasta la fecha de cierre de recepción de ofertas de la presente licitación.

Según documentación presentada por el oferente su experiencia acreditada es:

**5.1. “Años de experiencia en sistemas de encuestas en línea en el mercado” y
“Experiencia en implementación de Sistemas de Encuestas en línea en el mercado”.**

Item	%	Característica	Puntaje
Años de experiencia en sistemas de encuestas en línea en el mercado (*) Referencia: Se evaluará en base a la información entregada en el Anexo N° 4	55%	Más de 5 años	100
		Más de 3 y hasta 5 años	70
		Entre 2 y 3 años	40
		Menos de 2 años	0
Experiencia en implementación de Sistemas de Encuestas en línea en el mercado (**) Referencia: Se evaluará en base a la información entregada en el Anexo N° 4	40%	10 o más proyectos acreditados	100
		5 a 9 proyectos acreditados	70
		2 a 4 proyectos acreditados	40
		Menos de 2 proyectos acreditados	0

Adicional a lo anterior y de acuerdo con lo establecido en el anexo N°4 de las bases de la licitación, se consideraron los siguientes criterios de evaluación:

- Se consideran experiencias válidas de Implementación de Sistemas de Encuestas en Línea en el mercado, aquellas cuyo monto de contratación sea superior a \$50.000.000 y que hayan sido ejecutadas hasta la fecha de cierre de recepción de ofertas de la presente licitación.
- Solo se consideraron las fichas completadas íntegramente.
- Solo se consideraron las fichas firmadas por representantes válidos del cliente o mandante. Cabe señalar que, tales documentos deben indicar expresamente lo solicitado, es decir, Sistema de Encuestas en Línea. Si una ficha no cuenta con la firma del mandante y no se indica en el número de OC (para el caso de experiencias públicas), no será considerada para efectos de evaluación.
- El SII se reserva el derecho de contactar a los mandantes, con el objeto de verificar la autenticidad de lo declarado en las fichas de experiencia.
- Las fichas podían ser suscritas con firma simple; electrónica, o documento firmado en papel y escaneado.

Según documentación presentada por el oferente las experiencias son:

Audiquality S.A., en Anexo N° 4 presenta las siguientes experiencias:

N° Ficha	1.		
Nombre del Cliente o mandante	Servicio de Impuestos Internos		
Monto del proyecto	128.320 USD		
Tipo de cliente (X)	X	Público	Privado
Contacto del cliente			
Nombre	Bárbara Fuentealba		
Cargo	Diseñadora UX/UI		
Teléfono	+56 9 9159 3338	e-mail	barbara.fuentealba@sii.cl
Fecha de inicio	31-12-2022	Fecha de Término	31-12-2024

Descripción del Sistema de Encuestas en Línea	Sistema de Encuestas en Línea. Suscripción por un período de 24 de meses y considerando hasta 50 millones de encuestas levantadas. Plataforma de encuestas en línea Qualtrics, implementación y apoyo consultivo para el SII.
Indicar ID u OC de Mercado Público, en el caso de proceso público	OC N° 1605-358-SE22 LP-208 Sistema de Encuestas en Línea

Nº Ficha	2.			
Nombre del Cliente o mandante	Compañía Internacional de Seguros S.A.			
Monto del proyecto	101.050 USD			
Tipo de cliente (X)		Público	X	Privado
Contacto del cliente				
Nombre	Cristina Albert Santelli			
Cargo	Gerente de Experiencia al Cliente			
Teléfono	+507 6128 41622	e-mail	calbert@iseguros.com	
Fecha de inicio	Mayo 2022	Fecha de Término	Mayo 2023	
Descripción del Sistema de Encuestas en Línea	Licencia Qualtrics por 1 año, implementación/configuración de la herramienta tecnológica para la medición de experiencia y satisfacción y gestión de la voz de clientes en los procesos críticos en modalidad tiempo real.			
Indicar ID u OC de Mercado Público, en el caso de proceso público	No Aplica			

N° Ficha	3.			
Nombre del Cliente o mandante	Cooperativa de Ahorro y Crédito Coopeuch			
Monto del proyecto	341.545 USD			
Tipo de cliente (X)	☐	☒ Público	☒ X	☐ Privado
Contacto del cliente				
Nombre	Mauricio González			
Cargo	Subgerente de Experiencia de Socios y Clientes			
Teléfono	+56 2 2328 6138	e-mail	mauricio.gonzalezm@coopeuch.cl	
Fecha de inicio	Enero 2018	Fecha de Término	Enero 2022	
Descripción del Sistema de Encuestas en Línea	Licencia Qualtrics por 3 años, implementación/configuración de la herramienta tecnológica para la medición de experiencia y satisfacción y gestión de la voz de clientes en los procesos críticos en modalidad tiempo real.			
Indicar ID u OC de Mercado Público, en el caso de proceso público	No Aplica			

N° Ficha	4.		
Nombre del Cliente o mandante	Transbank S.A.		
Monto del proyecto	191.550 USD		
Tipo de cliente (X)	☐	☒ Público	☒ Privado
Contacto del cliente			
Nombre	Macarena Zúñiga		
Cargo	Subgerente Experiencia Clientes		
Teléfono	+56 9 4278 4909	e-mail	mzuniga@transbank.cl
Fecha de inicio	Abril 2021	Fecha de Término	Marzo 2024
Descripción del Sistema de Encuestas en Línea	Licencia Qualtrics por 3 años, implementación/configuración de la herramienta tecnológica, para la medición de experiencia y satisfacción y gestión de la voz de clientes en los procesos críticos en modalidad tiempo real.		
Indicar ID u OC de Mercado Público, en el caso de proceso público	No Aplica		

N° Ficha	5.		
Nombre del Cliente o mandante	WOM S.A.		
Monto del proyecto	USD 831.000		
Tipo de cliente (X)	☐	☒ Público	☒ Privado
Contacto del cliente			
Nombre	Camilo Allende		
Cargo	Especialista de Estudios		
Teléfono	+56 9 9583 1592	e-mail	Camilo.allende@wom.cl
Fecha de inicio	01-07-2019	Fecha de Término	31-05-2025
Descripción del Sistema de Encuestas en Línea	Desarrollo de licenciamiento e implementación de servicio de plataforma de voz del cliente, que nos permite tener contacto directo con ellos a través de encuestas transaccionales y ah-hoc. Licenciamiento Qualtrics y soporte por 6 años.		
Indicar ID u OC de Mercado Público, en el caso de proceso público	No Aplica		

N° Ficha	6.		
Nombre del Cliente o mandante	Mutual de Seguridad Cámara Chilena de la Construcción		
Monto del proyecto	USD 63.000		
Tipo de cliente (X)	☐	☒ Público	☒ Privado
Contacto del cliente			
Nombre	Macarena Tapia Rodriguez		
Cargo	Subgerente de experiencia de clientes		
Teléfono	+56 9 5617 2871	e-mail	mtapia@mutual.cl
Fecha de inicio	01-11-2022	Fecha de Término	01-11-2025
Descripción del	Configurar e implementar Qualtrics para habilitar la medición de la		

Sistema de Encuestas en Línea	Experiencia del Cliente y su gestión sobre esta plataforma licenciada por 3 años.
Indicar ID u OC de Mercado Público, en el caso de proceso público	No Aplica

Nº Ficha	7.			
Nombre del Cliente o mandante	Asociación Chilena de Seguridad			
Monto del proyecto	USD 983.000			
Tipo de cliente (X)		Público	X	Privado
Contacto del cliente				
Nombre	Fabián Castro			
Cargo	Subgerente Experiencia Paciente			
Teléfono	+56 9 8533 6293	e-mail	fcastroa@achs.cl	
Fecha de inicio	01-11-2019	Fecha de Término	31-11-2025	
Descripción del Sistema de Encuestas en Línea	Configurar e implementar Qualtrics para habilitar la medición de la Experiencia del Cliente y su gestión sobre esta plataforma licenciada por 6 años, para la captura de la voz de cliente vías IVR y CATI desde los proveedores y desarrollo Adhoc. (Nota: monto del proyecto incluye las licencias de Qualtrics).			
Indicar ID u OC de Mercado Público, en el caso de proceso público	No Aplica			

N° Ficha	8.			
Nombre del Cliente o mandante	Empresas AquaChile S.A.			
Monto del proyecto	USD 100.000			
Tipo de cliente (X)		Público	X	Privado
Contacto del cliente				
Nombre	Isidora Toro			
Cargo	Analista Desarrollo Organizacional			
Teléfono	+56 9 8865 0766	e-mail	Isidora.toro@aquachile.com	
Fecha de inicio	01-11-2024	Fecha de Término	01-03-2026	
Descripción del Sistema de Encuestas en Línea	Configurar e implementar Qualtrics para habilitar la medición de la Experiencia del Colaborador y su gestión sobre esta plataforma licenciada por 2 años.			
Indicar ID u OC de Mercado Público, en el caso de proceso público	No Aplica			

N° Ficha	9.
Nombre del Cliente o mandante	Claro Chile SPA
Monto del proyecto	USD 537.600
Tipo de cliente (X)	☐ Público ☒ Privado
Contacto del cliente	

Nombre	Manuel Díaz		
Cargo	Jefe Customer Voice		
Teléfono	+56 9 4846 6381	e-mail	Manuel.a.diaz@clarovtr.cl
Fecha de inicio	01-04-2019	Fecha de Término	31-12-2025
Descripción del Sistema de Encuestas en Línea	Servicio de Licenciamiento Qualtrics por 6 años, implementación/configuración de la herramienta tecnológica para canales contact center, digital y presencial, para los segmentos residenciales y empresas.		
Indicar ID u OC de Mercado Público, en el caso de proceso público	No Aplica		

N° Ficha	10.		
Nombre del Cliente o mandante	Cencosud Retail S.A.		
Monto del proyecto	USD 600.000		
Tipo de cliente (X)	☐	Público	☒ Privado
Contacto del cliente			
Nombre	Leonardo Oliva		
Cargo	Head of Customer Experience and Innovation		
Teléfono	+56 9 5858 7979	e-mail	Leonardo.oliva@cencosud.cl
Fecha de inicio	01-03-2024	Fecha de Término	01-03-2026
Descripción del Sistema de Encuestas en Línea	Configurar e implementar Qualtrics para habilitar la medición de la Experiencia del Cliente y su gestión sobre esta plataforma licenciada por 2 años en Chile, Perú y Argentina		
Indicar ID u OC de Mercado Público, en el caso de proceso público	No Aplica		

N° Ficha	11.		
Nombre del Cliente o mandante	Banco de Crédito e Inversiones		
Monto del proyecto	221.833.448 CLP		
Tipo de cliente (X)	☐	Público	☒ Privado
Contacto del cliente			
Nombre	Aquiles Lobos		
Cargo	Gerente Experiencia de Cliente		
Teléfono	+56 9 89034792	e-mail	Aquiles.lobos@bci.cl
Fecha de inicio	Julio 2018	Fecha de Término	Julio 2022
Descripción del Sistema de Encuestas en Línea	Desarrollo de los servicios de implementación, asesoría y gestión para el programa "Voz de Cliente", empleando la plataforma Qualtrics LLC. El objetivo de este programa fue capturar la información de los clientes del Banco a través de encuestas digitales y telefónicas que permitieron a los ejecutivos del Banco recibir feedback directo y poder "cerrar el ciclo" de las alertas recibidas por éstos.		
Indicar ID u OC de Mercado Público, en el caso de proceso público	No Aplica		

El puntaje asignado en el ítem de “**Años de experiencia en sistemas de encuestas en línea en el mercado**” al proveedor **Audiquality S.A.** es de 100 puntos ya que presenta entre más de 5 años de experiencia en el mercado según las fichas presentadas. Al ponderar por el factor del ítem 55%, obtiene un **puntaje parcial de 55 puntos**.

El puntaje asignado en el ítem de “**Experiencia en implementación de Sistemas de Encuestas en línea en el mercado**” al proveedor **Audiquality S.A.** es de 100 puntos ya que presenta 10 o más proyectos acreditados. Al ponderar por el factor del ítem 40%, obtiene un **puntaje parcial de 40 puntos**.

5.2. Cumplimiento de los requisitos de presentación de las ofertas

Para la evaluación de cumplimiento de los requisitos de presentación de las ofertas se considera la siguiente tabla:

Item	%	Característica	Puntaje
Cumplimiento de los requisitos de presentación de las ofertas	3%	El oferente cumple con todos los requisitos de presentación de la oferta dentro del plazo establecido.	100
		El oferente cumple con todos los requisitos de presentación de la oferta en el plazo adicional otorgado por el SII de acuerdo a lo establecido en el N° 3.8 del punto II Bases Administrativas – Parte II.	30
		El oferente no cumple con todos los requisitos de presentación de la oferta en el plazo adicional otorgado por el SII de acuerdo a lo establecido en el N° 3.8 del punto II Bases Administrativas – Parte II.	0

La evaluación de este criterio es la siguiente:

Audiquality S.A., presenta todos los antecedentes requeridos en plazo por lo que se le otorga el puntaje máximo de 100 puntos, lo que ponderado al 3% se transforman en **3 puntos** por este criterio.

5.3 Cuenta con Programas de Integridad y Ética Empresarial

Para la evaluación de cumplimiento de los requisitos de presentación de las ofertas se considera la siguiente tabla:

Item	%	Característica	Puntaje
Cuenta con Programas de Integridad y Ética Empresarial	2%	El oferente cuenta con programas de integridad y ética empresarial; modelo de prevención de delito;	100

		programas de compliance; código de ética; entre otros, y son conocidos y aplicados por su personal.	
		El oferente no cuenta con programas de integridad y ética empresarial; modelo de prevención de delito; programas de compliance; entre otros, y solo acredita capacitaciones a su personal en materias relacionadas a cumplimientos normativos; transparencia, probidad, ética, entre otras.	30
		El oferente no cuenta o no acredita programas de integridad y ética empresarial; modelo de prevención de delito; programas de compliance; entre otros, o no tiene capacitaciones en esta materia a sus trabajadores.	0

La evaluación de este criterio es la siguiente:

Audiquality S.A., cuenta con programas de integridad y ética empresarial; modelo de prevención de delito; programas de compliance; código de ética; entre otros, y son conocidos y aplicados por su personal, por lo que se le otorga el puntaje máximo de 100 puntos, lo que ponderado al 2% se transforman en **2 puntos** por este criterio.

5.3. Resultado evaluación técnica

El resultado de la evaluación técnica es el siguiente:

CRITERIOS		% del criterio	Audiquality S.A.	
			Puntaje	Puntaje ponderado
1	Años de experiencia en sistemas de encuestas en línea en el mercado	55%	100	55
2	Experiencia en implementación de Sistemas de Encuestas en línea en el mercado	40%	100	40
3	Cumplimiento de los requisitos de presentación de las ofertas	3%	100	3
4	Cuenta con Programas de Integridad y Ética Empresarial	2%	100	2
		100%	100	
Total		100 puntos		

Como resultado de la evaluación técnica, la comisión evaluadora establece que:

- La empresa **Audiquality S.A.**, cumple con lo establecido en el punto 3.3.2 de las Bases Administrativas – Parte I, es decir, obtiene un puntaje mayor o igual a 60 puntos en la evaluación técnica y por tanto pasa a la etapa de evaluación económica.

6. EVALUACIÓN ECONOMICA

De acuerdo con lo señalado en el punto 3.3.3 de las bases administrativas Parte I, para efectos de la evaluación económica se confecciona un cuadro comparativo de precios, de acuerdo a lo indicado en el Anexo N°4, con todos los oferentes que calificaron técnicamente.

El puntaje de la oferta económica se calculará de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje oferta económica } i = \left(\frac{\text{Oferta mínima}}{\text{Oferta económica "i"}} \right) \times 100$$

Dónde:

Puntaje oferta económica i: Puntaje asociado a la oferta económica “i”

Oferta mínima: Precio de la oferta más económica entre todos los oferentes

Oferta económica i: Precio de la oferta económica del oferente “i”

De la aplicación de la fórmula indicada, se obtiene como resultado lo siguiente:

OFERENTE	Audiquality S.A.
Suscripción del Sistema de Encuestas en Línea, considerando un periodo de 12 meses y hasta 50 millones de encuestas levantadas	US\$ 4.856 (monto mensual neto)
Puntaje Oferta Económica	100

7. RESULTADO FINAL EVALUACIÓN TÉCNICA-ECONÓMICA

La siguiente tabla muestra el resumen de los puntajes ponderados finales obtenidos en la evaluación técnica y económica:

OFERENTE	EVALUACIÓN TÉCNICA 70%		EVALUACIÓN ECONÓMICA 30%		FINAL
	Puntaje	Puntaje Ponderado	Puntaje	Puntaje Ponderado	
Audiquality S.A.	100	70	100	30	100

La empresa **Audiquality S.A.** obtuvo 100 puntos.

El presupuesto estimado para el presente proceso de licitación pública corresponde a \$70.000.000.- IVA incluido (pesos chilenos).

El monto de la oferta de **Audiquality S.A.** es de US\$4.856 (monto mensual neto), lo cual corresponde a un monto total de US\$69.343,68.-, lo cual equivale a \$65.196.928.- ambos montos IVA incluido, el cual está bajo el presupuesto contemplado para la contratación (considerando el valor del dólar observado el día 14 de marzo de 2025 a \$940,2).

8. PROPUESTA DE LA COMISIÓN EVALUADORA

La Comisión Evaluadora recomienda adjudicar la presente licitación ID 1605-5-LP25 “**LP- 2961 Sistema de Encuestas en Línea**”, a la empresa **Audiquality S.A. RUT N° 76.029.382-2**, cuya oferta ha obtenido un puntaje ponderado de 100 puntos.

La oferta de la empresa tiene un valor total de **US\$69.343,68.-**, lo cual equivale a **\$65.196.928.-** ambos montos IVA incluido, (considerando el valor del dólar observado el día 14 de marzo de 2025 a \$940,2).

Además, los integrantes de la comisión declaran que no presentan conflictos de interés en este proceso.

Bárbara Fuentealba J.
Presidente

Denisse Tapia R.
Secretario

Ricardo Riquelme G.
Integrante