



Chile  
en marcha

SCA/BMS/CUC

**DECLARA INADMISIBLE OFERTAS Y  
ADJUDICA LICITACIÓN PÚBLICA  
DENOMINADA: "CURSO TRATAMIENTO DE  
RECLAMOS Y MANEJO DE CLIENTES  
DIFÍCILES", IDENTIFICADA EN EL SISTEMA  
DE INFORMACIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS  
CON EL ID 1590-19-L119, SEGÚN SE INDICA.**

**SANTIAGO, 13 AGO 2019**

**RESOLUCIÓN EXENTA N° 394** / VISTO: El DFL N° 294, de 1960, del Ministerio de Hacienda, Orgánico del Ministerio de Agricultura; la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios; el Decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, a través del cual se aprobó el Reglamento de la citada Ley N° 19.886; la Ley N° 21.125 de Presupuestos del Sector Público para el año 2019; la Resolución Exenta N° 16, de 2019 de la Subsecretaría de Agricultura, y las Resoluciones N°S 7 y 8, de 2019, ambas de la Contraloría General de la República.

**CONSIDERANDO:**

Que la Subsecretaría de Agricultura, en el marco de la ejecución de su Plan Anual de Capacitación para el año 2019, aprobado mediante Resolución Exenta N° 91, de fecha 13 de febrero de 2019, de este origen, requirió la contratación del curso denominado: "TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y MANEJO DE CLIENTES DIFÍCILES", con el fin capacitar y fortalecer los conocimientos de diecisiete funcionarios y prestadores de servicios de la Subsecretaría que sean designados para estos efectos, según consta en Solicitud de Aprobación Compra N° 401, de 2019, enviada por la jefa del Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas.

Que, con el objetivo de cubrir el citado requerimiento mediante Resolución Exenta N° 330 de fecha 11 de julio de 2019, de este origen se aprobaron las bases administrativas, técnicas y sus anexos y se designó la comisión evaluadora para la licitación pública denominada: "**CURSO TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y MANEJO DE CLIENTES DIFÍCILES**", autorizándose el debido llamado a licitación.

Que del mismo modo con fecha 12 de julio del año en curso se publicó la Licitación Pública en el Sistema de Información de Compras y Contrataciones Públicas, sitio Web: [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), bajo el ID 1590-19-L119.

Que entre los días 12 y 16 de julio del año en curso estuvo disponible en el portal el foro para hacer consultas, plazo en el cual se recibieron veinticinco preguntas, todas contestadas en los plazos previstos en las bases de licitación.

Que el cierre del proceso de licitación para presentar ofertas y la apertura de ésta ocurrió el 19 de julio del año en curso, según lo previsto en las bases de licitación, presentándose un total de dieciséis proponentes, a saber, los siguientes:

Rut Proveedor	Nombre del Proveedor
76.028.883-7	LIZANA Y LIZANA CAPACITACIÓN LIMITADA
76.036.839-3	BUENA PRÁCTICA CONSULTORES LIMITADA

77.354.860-9	ESPINOZA Y ASOCIADOS CAPACITACIÓN LIMITADA
77.980.180-2	CAPACITACIÓN ÉTICA SUR LIMITADA
78.926.980-7	CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN D C G LIMITADA
77.658.240-9	FINNES CAPACITACIÓN LIMITADA
76.271.402-7	FOMENTO DESARROLLO CAPACITACIÓN LIMITADA
65.169.649-6	FUNDACIÓN CONEXIONES INCLUSIVAS PARA EL MUNDO
78.503.480-5	SOCIEDAD BASSO Y HERRERA LIMITADA
76.963.874-1	ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN, ACCIÓN Y TRANSFORMACIÓN SPA
76.223.335-5	KANRI SERVICIOS SPA
76.272.762-5	LILIAN ROSARIO RIVAS ÁVILA CAPACITACIÓN EN EL TRABAJO E.I.R.L.
78.055.440-1	CAPACITACIÓN PLAY COMP LIMITADA
86.162.100-6	COMPAÑÍA DE PRODUCTIVIDAD Y DESARROLLO EMPRESARIAL LIMITADA
76.011.898-2	HERNAN CANCINO TAPIA, capacitación E.I.R.L.
76.532.024-0	QUINTA CAPACITACIÓN SPA

Que las ofertas presentadas por los proponentes: CAPACITACIÓN PLAY COMP LIMITADA, RUT: 78.055.440-1 y HERNAN CANCINO TAPIA, CAPACITACIÓN E.I.R.L., RUT: 76.011.898-2, fueron declarada inadmisibles en el acto de apertura de la licitación, por el motivo que se señala a continuación:

*Capacitación Play Comp Limitada: Oferta Rechazada : Se rechaza la oferta por no cumplir con lo señalado en las bases de licitación 10.11 Inadmisibilidad de las ofertas La Subsecretaría se reserva el derecho a declarar inadmisibles y, en consecuencia, para rechazar una o más de las ofertas presentadas, cuando éstas no cumplieren cualquiera de los requisitos o exigencias establecidos en las presentes Bases de Licitación Pública, sin que ello otorgue derecho alguno a los oferentes a reclamar indemnización alguna por este motivo. Serán declaradas inadmisibles en el acto de apertura del proceso, aquellas propuestas que: - No presenten el Anexo N°1 "Declaración Jurada", según corresponda. - No presenten cualquiera de los Anexos N° 2-3-4-5-6, establecidos en las presentes bases. - Excedan el presupuesto máximo disponible para la licitación.*

*Hernan Cancino Tapia: Oferta Rechazada: Se rechaza oferta por no cumplir con lo señalado en las bases de licitación punto 10.11, donde se señala la que es obligación presentar los anexos 1,2,3,4,5 y 6.*

Que los catorce proponentes restantes avanzaron, por lo tanto, a la etapa de evaluación técnica y económica, motivo por lo que las propuestas fueron aceptadas y declaradas admisibles en la apertura del proceso, según consta en Acta de Apertura Electrónica de fecha 19 de julio de 2019, la que se encuentra completamente disponible en el sistema de información de compras públicas.

Que los criterios para evaluar las ofertas fueron establecidos en las bases administrativas de la licitación, siendo estos los siguientes:

Criterios de Evaluación	Ponderación (%)
1. Propuesta Técnica	90 %
<b>1.1. Programa: Estructura, Contenidos, Tiempos y flexibilidad.</b>	<b>20 %</b>

<b>1.2. Experiencia específica del proveedor</b>	<b>20 %</b>
<b>1.3. Metodología</b>	<b>30 %</b>
<b>1.4. Experiencia e idoneidad del relator</b>	<b>20 %</b>
2. Precio	5 %
3. Política de Inclusión de Género	3 %
4. Requisitos Formales	2 %
<b>TOTAL</b>	<b>100 %</b>

Que una vez aplicado los criterios de evaluación y su pauta metodológica, la comisión evaluadora obtuvo el siguiente resultado:

Rut Proveedor	Nombre del Proveedor	Monto total ofertado	Ponderación Precio (5%)	Puntaje Cump. De Req. Formales	Ponderación Cumplimiento de Requisitos Formales (2%)	Puntaje Programa	Ponderación Programa (20%)	Propuesta Técnica						Política de Inclusión de género (3%)	Total
								Puntaje Experiencia Específica del Proveedor	Ponderación Exp. Específica del proveedor (20%)	Puntaje Propuesta Metodológica	Ponderación Metodología (30%)	Puntaje Experiencia e Idoneidad del relator	Ponderación Experiencia e Idoneidad del relator Propuesto (20%)		
76.028.883-7	LIZANA Y LIZANA CAPACITACION LIMITADA	\$2.899.996	4,0%	50	1,0%	10	2%	100	20%	0	0%	0	0%	0,0%	27%
76.036.839-3	BUENA PRACTICA CONSULTORES LIMITADA	\$2.890.000	4,0%	100	2,0%	100	20%	0	0%	50	15%	100	20%	0,0%	61%
77.354.860-9	ESPINOZA Y ASOCIADOS CAPACITACION LIMITADA	\$2.700.000	4,3%	100	2,0%	100	20%	100	20%	70	21%	50	10%	0,0%	77%
77.980.180-2	CAPACITACION ETICA SUR LIMITADA	\$2.720.000	4,2%	100	2,0%	100	20%	100	20%	100	30%	0	0%	0,0%	76%
78.926.980-7	CONSULTORIA Y CAPACITACION D C G LIMITADA	\$2.849.999	4,0%	100	2,0%	10	2%	100	20%	50	15%	100	20%	3,0%	66%
77.658.240-9	FINNES CAPACITACION LIMITADA	\$2.840.700	4,0%	100	2,0%	100	20%	50	10%	0	0%	0	0%	0,0%	36%
76.271.402-7	FOMENTO DESARROLLO CAPACITACION LIMITADA	\$2.601.000	4,4%	100	2,0%	100	20%	70	14%	50	15%	50	10%	0,0%	65%
65.169.649-6	FUNDACIÓN CONEXIONES INCLUSIVAS PARA EL MUNDO	\$2.899.996	4,0%	100	2,0%	100	20%	70	14%	50	15%	100	20%	0,0%	75%
78.503.480-5	SOCIEDAD BASSO Y HERRERA LIMITADA	\$2.799.985	4,1%	100	2,0%	100	20%	70	14%	50	15%	50	10%	0,0%	65%
76.963.874-1	ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN, ACCIÓN Y TRANSFORMACIÓN SPA	\$2.295.000	5,0%	100	2,0%	100	20%	50	10%	50	15%	0	0%	0,0%	52%
76.223.335-5	KANRI SERVICIOS SPA	\$2.499.000	4,6%	100	2,0%	100	20%	100	20%	0	0%	100	20%	0,0%	67%
76.272.762-5	LILIAN ROSARIO RIVAS AVILA CAPACITACION EN EL TRABAJO E.I.R.L	\$2.295.000	5,0%	100	2,0%	50	10%	70	14%	0	0%	0	0%	0,0%	31%
86.162.100-6	COMPANIA DE PRODUCTIVIDAD Y DESARROLLO EMPRESARIAL LIMITADA	\$2.890.000	4,0%	100	2,0%	10	2%	100	20%	50	15%	100	20%	0,0%	63%
76.532.024-0	QUINTA CAPACITACIÓN SPA	\$2.888.997	4,0%	100	2,0%	100	20%	50	10%	0	0%	0	0%	0,0%	36%

Que todos los oferentes en evaluación se ajustaron a los términos técnicos de la contratación, y el análisis fue el siguiente:

**- Subcriterio Programa: Estructura, Contenidos, Tiempos y flexibilidad.**

**LIZANA Y LIZANA CAPACITACIÓN LIMITADA:** la presentación de su programa no permite evidenciar el tratamiento de todas las temáticas tanto generales como específicas definidas en las Bases de Licitación, ya que, si bien presenta un Programa con temáticas asociadas a los objetivos, no están mencionados expresamente los contenidos mínimos que deben ser tratados en la capacitación, por lo anterior la comisión le otorgó 10 puntos, ponderando, por lo tanto, 2%.

**BUENA PRÁCTICA CONSULTORES LIMITADA:** El proveedor presenta un programa destinado al curso estructurado de acuerdo al detalle del subcriterio, considerando: tiempos por módulo y todas las temáticas solicitadas, tanto generales como específicas, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

**ESPINOZA Y ASOCIADOS CAPACITACIÓN LIMITADA:** El proveedor presenta un programa para el curso estructurado de acuerdo al detalle del subcriterio, considerando: tiempos por módulo y todas las temáticas solicitadas, tanto generales como específicas, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

**CAPACITACIÓN ÉTICA SUR LIMITADA:** El proveedor presenta un programa para el curso estructurado de acuerdo al detalle del subcriterio, considerando: tiempos por módulo y todas las temáticas solicitadas, tanto generales como específicas, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

**CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN D C G LIMITADA:** La presentación de su programa no permite evidenciar el tratamiento de todas las temáticas tanto generales como específicas definidas en las Bases de Licitación, ya que, si bien presenta un programa en el Anexo N° 2, no se menciona de forma expresa los contenidos mínimos que deben ser tratados en la capacitación, por lo tanto, la comisión le otorgó 10 puntos, ponderando 2%.

**FINNES CAPACITACIÓN LIMITADA:** El proveedor presenta un programa para el curso estructurado de acuerdo al detalle del subcriterio, considerando: tiempos por módulo y todas las temáticas solicitadas, tanto generales como específicas, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

**FOMENTO DESARROLLO CAPACITACIÓN LIMITADA:** El proveedor presenta un programa para el curso estructurado de acuerdo al detalle del subcriterio, considerando: tiempos por módulo y todas las temáticas solicitadas, tanto generales como específicas, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

**FUNDACIÓN CONEXIONES INCLUSIVAS PARA EL MUNDO:** El proveedor presenta en su Guion Metodológico un programa para el curso estructurado de acuerdo al detalle del subcriterio, considerando: tiempos por módulo y todas las temáticas solicitadas, tanto generales como específicas, cabe señalar que esta información fue verificada en la propuesta técnica que acompañó la empresa, donde se ajustan a incorporar el programa en un formato de Anexo N° 2 más completo, lo que es validado por la comisión, toda vez que las bases de licitación establecieron como nota al Anexo lo siguiente: "**Nota: los proponentes podrán presentar su programa en otro formato, siempre que cumplan con incluir toda la información solicitada en las bases, incluyendo las opciones de flexibilidad que oferten**", por lo tanto, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

**SOCIEDAD BASSO Y HERRERA LIMITADA:** El proveedor presenta un programa para el curso estructurado de acuerdo al detalle del subcriterio, considerando: tiempos por módulo y todas las temáticas solicitadas, tanto generales como específicas, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

**ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN, ACCIÓN Y TRANSFORMACIÓN SPA:** El proveedor presenta un programa para el curso estructurado de acuerdo al detalle del subcriterio, considerando: tiempos por módulo y todas las temáticas solicitadas, tanto generales como específicas, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

**KANRI SERVICIOS SPA** El proveedor presenta un programa para el curso estructurado de acuerdo al detalle del subcriterio, considerando: tiempos por módulo y todas las temáticas solicitadas, tanto generales como específicas, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

**LILIAN ROSARIO RIVAS ÁVILA CAPACITACIÓN EN EL TRABAJO E.I.R.L.:** La presentación de su programa no permite evidenciar el tratamiento de todas las temáticas específicas definidas en las Bases de Licitación, ya que, si bien presenta un programa en el Anexo N° 2, no están mencionados expresamente todos los contenidos específicos mínimos requeridos que deben ser tratados en la capacitación, la comisión determinó otorgar 50 puntos, por lo tanto, pondera 10%.

**COMPAÑÍA DE PRODUCTIVIDAD Y DESARROLLO EMPRESARIAL LIMITADA:** la presentación de su programa no permite evidenciar el tratamiento de todas las temáticas tanto generales como específicas definidas en las Bases de Licitación, ya que, si bien presenta un programa con el desarrollo de temáticas y contenidos en su Guion metodológico, no están mencionados expresamente los contenidos mínimos que deben ser tratados en la capacitación, la comisión otorgó 10 puntos y, por lo tanto, pondera 2%.

QUINTA CAPACITACIÓN SPA: El proveedor presenta un programa para el curso estructurado de acuerdo al detalle del subcriterio, considerando: tiempos por módulo y todas las temáticas solicitadas, tanto generales como específicas, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

- **Subcriterio Experiencia específica del proveedor**

LIZANA Y LIZANA CAPACITACIÓN LIMITADA: El proveedor informa y acredita más de 5 cursos de capacitación de similar naturaleza a la licitada en los últimos tres años, entre las que destacan: el Hospital Leopoldo Ortega y la I. Municipalidad de San Antonio, por lo tanto, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

BUENA PRÁCTICA CONSULTORES LIMITADA: La experiencia presentada por el proveedor equivalente a 17 experiencias no son consideradas como de análoga naturaleza a la licitada, toda vez que no contienen conceptos como: reclamos, atención de público, análisis de conflictos, clientes difíciles, tratamiento y manejo de reclamos en general, en su mayoría la experiencia del proveedor se centra en gestión de riesgos, motivo por lo que la comisión, en los términos previstos en las bases de licitación y factores del subcriterio de evaluación, estimó asignar "0" puntos, ponderando 0%.

ESPINOZA Y ASOCIADOS CAPACITACIÓN LIMITADA: El proveedor informa y acredita más de 5 cursos de capacitación de similar naturaleza a la licitada en los últimos tres años, entre las que destacan: Seguros Falabella Corredores S.A., Parque Arauco y Empresas Carozzi, por lo tanto, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

CAPACITACIÓN ÉTICA SUR LIMITADA: El proveedor informa y acredita más de 5 cursos de capacitación de similar naturaleza a la licitada en los últimos tres años, entre las que destacan: la Presidencia de la República, la I. Municipalidad de Vitacura, el Ministerio de Obras Públicas y DIPRECA, por lo tanto, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN D C G LIMITADA: El proveedor informa y acredita más de 5 cursos de capacitación de similar naturaleza a la licitada en los últimos tres años, entre las que destacan: la I. Municipalidad de Melipilla, el Hospital Sótero del Río, la Corporación de Asistencia Judicial. Cabe señalar que la comisión determinó validar la información de cada curso realizado a la I. Municipalidad de Melipilla como curso independiente y que cumple con satisfacer el subcriterio de evaluación, por lo tanto, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

FINNES CAPACITACIÓN LIMITADA: El proveedor informa y acredita sólo una capacitación de similar naturaleza a la licitada en los últimos tres años, dictada en la I. Municipalidad de Lo Barnechea, motivo por lo que obtiene 50 puntos y pondera 10%.

FOMENTO DESARROLLO CAPACITACIÓN LIMITADA: El proveedor informa y acredita 11 (once) experiencias, revisados los antecedentes de cada una de ellas, la comisión determinó que sólo cinco de dichas experiencias son de similares características a las descritas en las Bases de Licitación (reclamos, atención de público, análisis de conflictos, clientes difíciles, tratamiento y manejo de reclamos en general), se validan, por lo tanto, las capacitaciones realizadas en: a) INDAP: Atención al Usuario y Resolución de conflictos, b) Subsecretaría de Economía y Empresas de Menor tamaño: Comunicación y manejo de conflictos, c) SERNAM y Equidad de Género: Atención de usuarios, d) I. Municipalidad de Padre Hurtado: Atención de Usuarios y e) Servicio Nacional de Salud Hospital de Talagante: Buen trato Laboral, por lo tanto, obtiene 70 puntos y pondera 14%.

FUNDACIÓN CONEXIONES INCLUSIVAS PARA EL MUNDO: El proveedor informa y acredita 5 cursos de capacitación de similar naturaleza a la licitada en los últimos tres años, entre las que destacan: DAEM Pica, DAEM Porvenir, Dirección General de Movilización Nacional, DAEM Litueche y la Subsecretaría de Agricultura, motivo por lo que obtiene 70 puntos y pondera 14%.

SOCIEDAD BASSO Y HERRERA LIMITADA: El proveedor informa y acredita 10 (diez) experiencias y revisados los antecedentes presentados, la comisión determinó que sólo cuatro de ellas son de similares o análogas características a las descritas en las Bases de Licitación (reclamos, atención de público, análisis de conflictos, clientes difíciles, tratamiento y manejo de reclamos en general), por lo tanto, se validó para la asignación de puntaje las capacitaciones realizadas en: a) Intendencia de Atacama: Herramientas para la mejora del servicio Público, b) CDE: Atención de Calidad a Usuarios de Mediación (dos cursos) y c) Ministerio del Interior: Atención de usuarios en situación de crisis y/o conflictos, motivo por lo que obtiene 70 puntos y pondera 14%.

ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN, ACCIÓN Y TRANSFORMACIÓN SPA: El proveedor informa y acredita sólo una capacitación de similar naturaleza a la licitada en los últimos tres años, dictada a la empresa TOTEAT S.A., por lo tanto, obtiene 50 puntos y pondera 10%.

KANRI SERVICIOS SPA: El proveedor informa y acredita más de 5 cursos de capacitación de similar naturaleza a la licitada en los últimos tres años, entre las que destacan: la I. Municipalidad de Temuco, la Disan Arica y el Servicio de salud de Talcahuano, por lo tanto, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

LILIAN ROSARIO RIVAS ÁVILA CAPACITACIÓN EN EL TRABAJO E.I.R.L. El proveedor informa y acredita cinco experiencias, revisados los antecedentes la comisión determinó que sólo tres de ellas cumplen con ser de similares características a las descritas en las Bases de Licitación (reclamos, atención de público, análisis de conflictos, clientes difíciles, tratamiento y manejo de reclamos en general), por lo tanto, se validan para la asignación del puntaje las capacitaciones realizadas en: a) ASEXMA: Manejo de personal y comunicación efectiva (dos cursos) y b) CET: Manejo de clientes difíciles, por lo tanto, obtiene 70 puntos y pondera 14%.

COMPAÑÍA DE PRODUCTIVIDAD Y DESARROLLO EMPRESARIAL LIMITADA: El proveedor informa y acredita más de 5 cursos de capacitación de similar naturaleza a la licitada en los últimos tres años, entre las que destacan: a) Ministerio de Obras Públicas: Calidad de Servicio en la atención a clientes, b) Servicio de Salud Arauco: Atención de público y trato al usuario y c) Servicio Nacional de Capacitación y Empleo: Herramientas para el trato de usuario en instituciones públicas, por lo tanto, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

QUINTA CAPACITACIÓN SPA: El proveedor informa y acredita 173 experiencias, revisados los antecedentes la comisión determinó que sólo dos de ellas son de similares o análogas características a las descritas en las Bases de Licitación (reclamos, atención de público, análisis de conflictos, clientes difíciles, tratamiento y manejo de reclamos en general), por lo tanto, se validan para la asignación de puntaje del subcriterio las capacitaciones realizadas en: a) la I. Municipalidad de Cerro Navia: Curso de manejo del estrés y resolución de conflictos y b) Red Salud Municipal de la I. Municipalidad de Maipú: Curso trato al usuario, manejo de conflictos y comunicación efectiva, por lo tanto, obtiene 50 puntos y pondera 10%.

#### - **Subcriterio Metodología**

Antes de iniciar el análisis del subcriterio, la comisión dejó establecido que las propuestas evaluadas en los general indicaron cumplir con los factores que se consultan en el Anexo N° 4, pero en la revisión técnica propiamente tal existió evidencia que no había fiel cumplimiento a alguno de los factores, es preciso señalar que esta comisión con la responsabilidad que le compete para estos efectos, debe, al momento de asignar la puntuación contar con la debida certeza que los proponentes han interpretado correctamente lo que se solicita y, por lo tanto, ello permite evidenciar el cumplimiento de los factores que a su vez darán forma a los términos del curso licitado.

LIZANA Y LIZANA CAPACITACIÓN LIMITADA: El proveedor en su Anexo N° 4 informa el cumplimiento de los seis puntos evaluables para el subcriterio, sin embargo, la comisión no logró evidenciar el o los criterios que utilizó para la determinación de los tiempos destinados por cada módulo, ni los tiempos destinados a consultas de los participantes; tampoco fue posible evidenciar el instrumento que se aplicará para evaluar la reacción – satisfacción que se debe aplicar a los alumnos, ni se menciona el instrumento que se aplicará para medir la transferencia, por todo lo anterior, esta comisión sólo pudo evidenciar el cumplimiento de tres factores, lo que de acuerdo a la aplicación de los términos del subcriterio le permite obtener 0 puntos y pondera 0%. (En caso de declarar cumplimiento de menos de factores el puntaje es "0").

BUENA PRÁCTICA CONSULTORES LIMITADA: El proveedor en su Anexo N° 4 informa el cumplimiento de los seis puntos evaluables para el subcriterio, sin embargo, la comisión no logró evidenciar expresamente el soporte conceptual de una teoría o de los conceptos teóricos que se utilizarán para el planteamiento de las temáticas del curso (Marco Teórico requerido), tampoco se informa el o los criterios que utilizó para la determinación de los tiempos destinados por cada módulo ni los tiempos destinados a consultas de los participantes. Por lo anterior sólo es posible evidenciar el cumplimiento de 4 factores, por lo tanto, obtiene 50 puntos y pondera 15%.

ESPINOZA Y ASOCIADOS CAPACITACIÓN LIMITADA: El proveedor en su Anexo N° 4 informa el cumplimiento de los seis puntos evaluables para el subcriterio, sin embargo, la comisión no logró evidenciar el o los criterios que utilizó para la determinación de los tiempos destinados por cada módulo. Por lo anterior sólo fue posible evidenciar el cumplimiento de 5 factores (letras a, b, d, e y f de la pauta de factores dispuesta en el Anexo), obtiene 70 puntos y pondera 21%.

CAPACITACIÓN ÉTICA SUR LIMITADA: El proveedor en su Anexo N° 4 informa el cumplimiento de los seis puntos evaluables para el subcriterio, y revisados los antecedentes fue posible evidenciar para esta comisión el cumplimiento de todos los factores señalados, ajustados a los requerimientos del Servicio, por lo tanto, obtiene 100 puntos y pondera 30%.

CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN D C G LIMITADA: El proveedor en su Anexo N° 4 informa el cumplimiento de los seis puntos evaluables para el subcriterio, sin embargo, no se logró evidenciar el o los criterios que utilizó para la determinación de los tiempos destinados por cada módulo ni los tiempos destinados a consultas de los participantes; tampoco se evidenció el soporte conceptual de una teoría o de los conceptos teóricos que se utilizarán para el planteamiento de las temáticas del curso (Marco Teórico requerido). Por lo anterior sólo se pudo validar el cumplimiento de 4 factores, obtiene 50 puntos y pondera 15%.

FINNES CAPACITACIÓN LIMITADA: El proveedor en su Anexo N° 4 no informa el cumplimiento de los seis puntos evaluables en esta propuesta, de igual forma la comisión revisó cada uno de los antecedentes que se acompañaron a la propuesta técnica y se evidenció el cumplimiento explícito del factor que considera talleres prácticos de aplicación de contenidos. No se explicita el cumplimiento del objetivo del curso, ni describe el marco teórico a utilizar en la construcción y configuración del curso, no define el o los criterios que utilizó para la determinación de los tiempos destinados por cada módulo ni los tiempos destinados a consultas de los participantes. Por lo anterior, obtiene 0 puntos y pondera 0%.

FOMENTO DESARROLLO CAPACITACIÓN LIMITADA: : El proveedor en su Anexo N° 4 informa el cumplimiento de los seis puntos evaluables para el subcriterio, sin embargo, no se logró evidenciar el soporte conceptual de una teoría o de los conceptos teóricos que se utilizarán para el planteamiento de las temáticas del curso (Marco Teórico requerido), tampoco se informó el o los criterios que utilizó para la determinación de los tiempos destinados por cada módulo ni los tiempos destinados a consultas de los participantes. Por lo anterior sólo pudo validarse el cumplimiento de 4 factores, obtiene 50 puntos y pondera 15%.

FUNDACIÓN CONEXIONES INCLUSIVAS PARA EL MUNDO: El proveedor en su Anexo N° 4 informa el cumplimiento de los seis puntos evaluables para el subcriterio, sin embargo, no se logró evidenciar el soporte conceptual de una teoría o de los conceptos teóricos que se utilizarán para el planteamiento de las temáticas del curso (Marco Teórico requerido), tampoco se informó el o los criterios que utilizó para la determinación de los tiempos destinados por cada módulo ni los tiempos destinados a consultas de los participantes. Por lo anterior sólo se pudo validar el cumplimiento de 4 factores, obtiene 50 puntos y pondera 15%.

SOCIEDAD BASSO Y HERRERA LIMITADA: El proveedor en su Anexo N° 4 informa el cumplimiento de los seis puntos evaluables para el subcriterio, sin embargo, no se logró evidenciar el soporte conceptual de una teoría o de los conceptos teóricos que se utilizarán para el planteamiento de las temáticas del curso (Marco Teórico requerido), tampoco se informó el o los criterios que utilizó para la determinación de los tiempos destinados por cada módulo ni los tiempos destinados a consultas de los participantes. Por lo anterior sólo se pudo validar el cumplimiento de 4 factores, obtiene 50 puntos y pondera 15%.

ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN, ACCIÓN Y TRANSFORMACIÓN SPA: El proveedor en su Anexo N° 4 informa el cumplimiento de los seis puntos evaluables para el subcriterio, sin embargo, no se logró evidenciar el soporte conceptual de una teoría o de los conceptos teóricos que se utilizarán para el planteamiento de las temáticas del curso (Marco Teórico requerido), tampoco se informó el o los criterios que utilizó para la determinación de los tiempos destinados por cada módulo. Por lo anterior sólo se pudo validar el cumplimiento de 4 factores, obtiene 50 puntos y pondera 15%.

KANRI SERVICIOS SPA: El proveedor en su Anexo N° 4 informa el cumplimiento de los seis puntos evaluables para el subcriterio, sin embargo, no se logró evidenciar el soporte conceptual de una teoría o de los conceptos teóricos que se utilizarán para el planteamiento de las temáticas del curso (Marco Teórico requerido), tampoco se informó el o los criterios que utilizó para la determinación de los tiempos destinados por cada módulo ni los tiempos destinados a consultas de los participantes y no es posible evidenciar el instrumento de medición que con la que se realizará la transferencia de conocimientos a los participantes, si bien señala la realización de un taller a los dos meses de terminado el curso, la comisión consideró que lo descrito en la propuesta es una actividad más a realizar como parte del curso pero no un instrumento de medición, el que debió ser señalado y diseñado explícitamente según lo establece el punto a ser evaluado, es relevante señalar que justamente el concepto de transferencia implica la aplicación de un instrumento que valide de forma objetiva la transferencia de conocimientos y su aplicabilidad por parte de los participantes, y no debe referirse a un reforzamiento con más talleres o cursos, por esto parece necesario que los proponentes interpreten adecuadamente lo que se busca capacitar y posteriormente medir a través de la transferencia. Por lo anterior sólo se puede evidenciar el cumplimiento de 3 factores, obtiene 0 puntos y pondera 0%.

LILIAN ROSARIO RIVAS ÁVILA CAPACITACIÓN EN EL TRABAJO E.I.R.L.: El proveedor en su Anexo N° 4 informa el cumplimiento de los seis puntos evaluables para el subcriterio, sin embargo, no explicita el cumplimiento del objetivo del curso (no señala en su oferta el objetivo), no es posible evidenciar el soporte conceptual de una teoría o de los conceptos teóricos que se utilizarán para el planteamiento de las temáticas del curso (Marco Teórico requerido), tampoco informa el o los criterios que utilizó para la determinación de los tiempos destinados por cada módulo ni los tiempos destinados a las consultas, tampoco es posible evidenciar el instrumento propuesto para la medición de transferencia. Por lo anterior sólo fue posible validar el cumplimiento de 2 factores, obtiene 0 puntos y pondera 0%.

COMPAÑÍA DE PRODUCTIVIDAD Y DESARROLLO EMPRESARIAL LIMITADA: El proveedor en su Anexo N° 4 informa el cumplimiento de los seis puntos evaluables para el subcriterio, sin embargo, no es posible evidenciar el soporte conceptual de una teoría o de los conceptos teóricos que se utilizarán para el planteamiento de las temáticas del curso (Marco Teórico requerido), tampoco informa el o los criterios que utilizó para la determinación de los tiempos destinados por cada módulo ni los tiempos destinados a las consultas. Por lo anterior sólo es posible validar el cumplimiento de 4 factores, obtiene 50 puntos y pondera 15%.



QUINTA CAPACITACIÓN SPA: El proveedor en su Anexo N° 4 informa el cumplimiento de los seis puntos evaluables para el subcriterio, sin embargo, no es posible evidenciar el soporte conceptual de una teoría o de los conceptos teóricos que se utilizarán para el planteamiento de las temáticas del curso (Marco Teórico requerido), tampoco informa el o los criterios que utilizó para la determinación de los tiempos destinados por cada módulo ni los tiempos destinados a las consultas y tampoco es posible evidenciar el instrumento propuesto para la medición de transferencias. Por lo anterior sólo se validó el cumplimiento de 3 factores, obtiene 0 puntos y pondera 0%.

- **Subcriterio Experiencia e idoneidad del relator**

LIZANA Y LIZANA CAPACITACIÓN LIMITADA: Revisados los antecedentes se evidenció que el proveedor informó y acompañó los documentos de más de un relator en su Anexo N° 5, por lo anterior, la comisión evaluadora solicitó al oferente, a través del foro inverso disponible en el sistema, que informara quién sería el relator principal. Respondida la consulta, por parte del proveedor, se procedió a evaluar al relator Esteban Rodríguez, con los antecedentes aportados al momento de ingresar la oferta (Anexo N° 5 del 19 de julio de 2019). Revisado el Anexo y los documentos acompañados para su debida acreditación, se evidenció que el relator cuenta con título profesional de Psicólogo, diplomado en Administración y Dirección de Recursos Humanos y MBA, sin embargo, en cuanto a la experiencia en capacitaciones a funcionarios públicos, sólo fue posible evidenciar una experiencia asociada al relator propuesto, realizada a CAPJ en el año 2017, con todo lo anterior, el proveedor obtiene 0 puntos y pondera 0%.

BUENA PRÁCTICA CONSULTORES LIMITADA: Revisados los antecedentes de Felipe Amunátegui, relator propuesto por el proveedor, se evidencia el cumplimiento de la formación académica a través de la acreditación del título universitario y sus posteriores grados de diplomado y magister. Asimismo, señala experiencia y acredita más de 5 cursos realizados a funcionarios públicos a través de su empleador Buena Práctica Consultores Limitada, según lo acreditan las órdenes de compra adjuntas y certificados de mandantes, esta información además es validada por el representante legal de la empresa en el Anexo N° 5, por lo tanto, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

ESPINOZA Y ASOCIADOS CAPACITACIÓN LIMITADA: Revisados los antecedentes de Francisco Espinoza Olea, relator propuesto por el proveedor, se informa una formación académica de psicólogo con grado de Magister, sin embargo, no se acompañan los respectivos certificados emanados por las instituciones de educación correspondientes, por lo que no es posible acreditar dicha información.

Asimismo, señala experiencia y acredita más de 5 cursos realizados a funcionarios públicos a través de su empleador Espinoza y Asociados Capacitación Limitada, según lo validan las facturas adjuntas, esta información además es aprobada por la representante legal de la empresa en el Anexo N° 5, por lo tanto, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

CAPACITACIÓN ÉTICA SUR LIMITADA: Revisados los antecedentes de Álvaro Medina, relator propuesto por el proveedor, se informa una formación académica de periodista con grado de MBA, acreditados por los respectivos certificados emanados por las instituciones de educación correspondientes. Asimismo, señala experiencia en su Anexo N° 5, sin embargo, no se puede validar a través de los documentos adjuntos más de 5 cursos realizados a funcionarios públicos, por lo tanto, obtiene 0 puntos y pondera 0%.

CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN D C G LIMITADA: Revisados los antecedentes de Priscila Ivonne de la O Cortez, relatora propuesta por el proveedor, se informa una formación académica de psicóloga Laboral con Postítulo y diploma en formación de mediadores en conflictos familiares, información acreditada a través de los certificados emanados por las instituciones de educación correspondientes. Asimismo, señala experiencia y acredita más de 5 cursos realizados a funcionarios públicos, según lo acreditan los certificados de los respectivos mandantes, por lo tanto, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

**FINNES CAPACITACIÓN LIMITADA:** El proveedor no informa experiencia del relator propuesto, Erick Mülchi Bremer en su Anexo N° 5, revisados los antecedentes adjuntos a su propuesta se evidencia que el relator cuenta con la formación académica de Profesor con Magister en Docencia para la Educación Superior, sin embargo, no es posible acreditar la experiencia de 5 o más cursos realizados a funcionarios públicos, por lo tanto, obtiene 0 puntos y pondera 0%.

**FOMENTO DESARROLLO CAPACITACIÓN LIMITADA:** El proveedor informa y acredita la formación del relator propuesto, Matías Acuña como psicólogo, asimismo informa y acredita 11 experiencias de cursos realizados a funcionarios públicos a través de su empleador Fomento Desarrollo Capacitación Limitada, según lo acreditan las órdenes de compra adjuntas, esta información además es validada por la representante legal de la empresa en el Anexo N° 5, por lo tanto, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

**FUNDACIÓN CONEXIONES INCLUSIVAS PARA EL MUNDO:** El proveedor informa y acredita la formación de la relatora propuesta Sra. Ericka Castro Plaza como psicóloga y diplomada en varias especialidades, asimismo informa y acredita 5 experiencias de cursos realizados a funcionarios públicos a través de su empleador Fundación Conexiones Inclusivas para el Mundo, según lo acreditan las órdenes de compra adjuntas, esta información además es validada por la representante legal de la empresa en el Anexo N° 5, por lo tanto, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

**SOCIEDAD BASSO Y HERRERA LIMITADA:** El proveedor informa y acredita la formación de la relatora propuesta, Pilar Díaz Garrido como psicóloga, asimismo informa y acredita más de 5 experiencias de cursos realizados a funcionarios públicos a través de Boletas de Honorarios emitidas, y cuyas glosas dan cuenta de dicha información, motivo por lo que obtiene 50 puntos y pondera 10%.

**ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN, ACCIÓN Y TRANSFORMACIÓN SPA:** El proveedor informa sólo una experiencia del relator propuesto, Sr. Jorge Sanz Guerrero en su Anexo N°5, revisados los antecedentes adjuntos se evidencia que el relator propuesto cuenta con la formación académica de Ingeniero Civil y grado de Magister, sin embargo, no es posible acreditar la experiencia de 5 o más cursos realizados a funcionarios públicos, por lo tanto, obtiene 0 puntos y pondera 0%.

**KANRI SERVICIOS SPA:** El proveedor informa y acredita la formación de la relatora propuesta, Georgina Andrea Arrate como Ingeniero Comercial, psicólogo, magister en Gestión de Personas asimismo informa y acredita 13 experiencias de cursos realizados a funcionarios públicos, según lo acreditan las órdenes de compra y certificados de mandantes adjuntos, por lo tanto, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

**LILIAN ROSARIO RIVAS ÁVILA CAPACITACIÓN EN EL TRABAJO E.I.R.L.:** El proveedor, acredita que el relator propuesto Orlando López Narbona, cuenta con la formación académica de Ingeniero Comercial con Doctorado en Administración, sin embargo, no es posible acreditar la experiencia de 5 o más cursos realizados a funcionarios públicos, por lo tanto, obtiene 0 puntos y pondera 0%.

**COMPAÑÍA DE PRODUCTIVIDAD Y DESARROLLO EMPRESARIAL LIMITADA:** El proveedor informa y acredita la formación del relator propuesto, Matías Acuña como psicólogo, asimismo informa y acredita 11 experiencias de cursos realizados a funcionarios públicos a través de su empleador Fomento Desarrollo Capacitación Limitada, según lo acreditan las órdenes de compra adjuntas, esta información además es validada por la representante legal de la empresa en el Anexo N° 5, por lo tanto, obtiene 100 puntos y pondera 20%.

QUINTA CAPACITACIÓN SPA COMPAÑÍA DE PRODUCTIVIDAD Y DESARROLLO EMPRESARIAL LIMITADA: Revisados los antecedentes de Andrés Salazar, relator propuesto por el proveedor, se informa y acredita una formación académica de Psicólogo, acreditado por los respectivos certificados emanados por las instituciones de educación correspondientes. Asimismo, señala dos experiencias capacitando a funcionarios públicos en su Anexo N° 5, sin embargo, no fue posible acreditar más de 5 cursos señalados en el Anexo con los antecedentes acompañados como respaldo, por lo tanto, obtiene 0 puntos y pondera 0%.

- **Criterio Precio:**

Aplicada la fórmula aritmética establecida para el cálculo del precio los proponentes que obtienen los máximos puntajes son: ORGANISMO TÉCNICO DE CAPACITACIÓN, ACCIÓN Y TRANSFORMACIÓN SPA, LILIAN ROSARIO RIVAS ÁVILA CAPACITACIÓN EN EL TRABAJO E.I.R.L., KANRI SERVICIOS SPA, por ofertar los precios más económicos.

- **Criterio Política de Inclusión de Género:**

Revisadas todas las ofertas presentadas sólo fue posible verificar y acreditar que el proveedor CONSULTORÍA Y CAPACITACIÓN D C G LIMITADA, cumple con el cumplimiento de este criterio al ser una microempresa liderada por mujer/es, se comprobó esta información en el Registro Oficial de Proveedores del Estado, verificándose que cuenta con Sello Empresa Mujer, por lo tanto, es el único proponente que obtiene puntaje para el criterio, a saber: 100 puntos y pondera 3%.

**Criterio Requisitos Formales:**

Sólo fue requerido realizar una consulta a través del foro inverso, a saber, a la empresa LIZANA Y LIZANA CAPACITACIÓN LIMITADA, quien respondió a través de la misma plataforma en los plazos indicados, por dicho motivo la mencionada propuesta obtuvo 50 puntos y pondera 1%.

El resto de las propuestas cumplieron con la totalidad de los requisitos formales sin requerirse aclaración alguna de su oferta, motivo por lo que obtienen 100 puntos y ponderan 2%.

Que de acuerdo con lo señalado precedentemente, y a la luz del resultado final obtenido para cada uno de los criterios de evaluación, y teniendo presente además el análisis realizado por la comisión evaluadora a cada oferta, ésta última estimó recomendar al Jefe de la División de Administración y Finanzas de la Subsecretaría, declarar inadmisibles las ofertas presentadas por las empresas CAPACITACIÓN PLAY COMP LIMITADA, RUT: 78.055.440-1 y HERNAN CANCINO TAPIA, CAPACITACIÓN E.I.R.L., RUT: 76.011.898-2, por los motivos ya señalados en la presente acta de evaluación, y adjudicar la licitación pública denominada: **CURSO TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y MANEJO DE CLIENTES DIFÍCILES - 1590-19-L119**, a la empresa ESPINOZA Y ASOCIADOS CAPACITACIÓN LIMITADA, RUT: 77.354.860-9, por un monto total de \$2.700.000 (dos millones setecientos mil pesos), valor exento de IVA, según lo señalado en los párrafos precedentes y el resultado de la evaluación de las ofertas, en donde la aludida empresa obtuvo el mayor puntaje en el proceso de evaluación, equivalente al 77%, según se indica en cuadro de evaluación adjunto.

Que la evaluación y su análisis constan en acta de evaluación y proposición de adjudicación de fecha 8 de agosto de 2019, la que se adjunta y forma parte de la presente Resolución Exenta.

**RESUELVO:**

**1. DECLÁRESE INADMISIBLE** las ofertas de la empresas: CAPACITACIÓN PLAY COMP LIMITADA, RUT: 78.055.440-1 y HERNAN CANCINO TAPIA, CAPACITACIÓN E.I.R.L., RUT: 76.011.898-2, por no dar debido cumplimiento a lo establecido en las bases de licitación, según se ha señalado en la parte expositiva de la presente Resolución Exenta.

2. **ADJUDÍCASE** la Licitación Pública denominada: "**CURSO TRATAMIENTO DE RECLAMOS Y MANEJO DE CLIENTES DIFÍCILES - 1590-19-L119**", a la empresa ESPINOZA Y ASOCIADOS CAPACITACIÓN LIMITADA, RUT: 77.354.860-9, en la suma total de \$2.700.000 (dos millones setecientos mil pesos), valor exento de IVA, según se ha señalado en la parte expositiva de la presente Resolución Exenta.

3. **IMPÚTESE** la suma antes señalada precedentemente con cargo al subtítulo 22, ítem 11, asignación 002, "Cursos", del programa 01 del presupuesto vigente para el año 2019, centro de costo: institucional.

4. **PUBLÍQUESE** la presente Resolución Exenta en el Sistema de Información de Compras y Contrataciones Públicas, portal de compras [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

5. **ELABÓRESE** el contrato con la empresa adjudicada.

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**

**POR ORDEN DEL SR. SUBSECRETARIO DE AGRICULTURA**



**JUAN ESTEBAN SALINAS SAAVEDRA**  
**JEFE DIVISIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS (S)**

**DISTRIBUCIÓN:**

Departamento de Compras y Contrataciones  
Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas