

ACTA DE EVALUACIÓN TÉCNICA
GRAN COMPRA ID 5802363-2904YQDR

**“Implementación Plataforma Integral de Acompañamiento y Atención Ciudadana CRM
SIAC”**

La Comisión Evaluadora designada mediante Decreto Exento N° 38, de (V. y U.), de 2025, procede a efectuar la evaluación de las ofertas recibidas en el proceso Gran Compra ID 5802363-2904YQDR, destinado a contratar el servicio “Implementación Plataforma Integral de Acompañamiento y Atención Ciudadana CRM SIAC”, conforme a lo establecido en la Intención de Compra.

Se deja constancia que el funcionario Boris Enrique Bravo Rodríguez, no participa de la evaluación de las ofertas por encontrarse por presentar conflicto de interés en cuanto a lo establecido en el numeral 5 del Artículo 35 quinquies de la Ley 19.886, siendo reemplazado en esta función de evaluar el proceso Gran Compra por la funcionaria María Teresa Zúñiga Silva, conforme a lo establecido en el Resolutivo 1 del Decreto Exento N° 38, (V. y U.), de 2025.

Se deja constancia que ninguno de los funcionarios que participa de esta evaluación, incurre en las inhabilidades señaladas en el punto 1.4.1 “COMISIÓN EVALUADORA” de la Intención de Compra, de acuerdo con las declaraciones simples de fechas 29 de abril, 05 de mayo, todas de 2025.

1.- OFERTAS PRESENTADAS

Fueron recibidas tres (03) ofertas, a través del cotizador del Convenio Marco para “La adquisición de los Servicios de Desarrollo y Mantenimiento de Software, Servicios Profesionales TI e Infraestructura como Servicio” del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, que corresponden a los siguientes proponentes:

PROPONENTE	RUT
ALFAPEOPLE CHILE SpA	76.360.577-9
BRAVO & COMPAÑÍA CONSULTORES ASOCIADOS LTDA (High Performance Business Limitada)	76.069.726-5
XMS BUSINESS SOLUTIONS S.A.	76.249.938-K

2.- CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Las ofertas recibidas en el presente proceso de Gran Compra serán evaluadas en dos (02) etapas: una etapa técnica y otra económica, de conformidad con lo dispuesto en la Intención de Compra y las Bases de Licitación del Convenio Marco aprobadas por Resolución Exenta N° 0007-B/2024 de la Dirección de Contratación y Compras Públicas, para posteriormente seleccionar la oferta más conveniente de acuerdo con el siguiente detalle.

2.1.- CONSIDERACIONES GENERALES

Que, a partir de lo precisado en el punto 4. “Alcance de la UTP”, de la Directiva N° 22, de la Dirección de Compras, aprobada mediante Resolución Exenta N° 568 B, de 2015, “Resulta improcedente que

una UTP sea especialmente creada para participar en una Gran Compra de Convenio Marco, por cuando los proveedores que participen en el respectivo procedimiento deben necesariamente corresponder a los mismos que fueron originalmente adjudicados en la licitación de convenio marco correspondiente. De esta manera, si en la licitación de un convenio marco resultó adjudicada una UTP, ésta se encontraría habilitada para participar en una Gran Compra convocada durante la ejecución de ese convenio marco, no pudiendo constituirse con posterioridad a aquella adjudicación."

Que, a través de la Resolución Exenta N° 0007-B, de fecha 08 de enero de 2024, de la Dirección de Compras y Contratación Pública, se aprueban las bases de licitación pública para el "Convenio Marco para la adquisición de servicios de desarrollo y mantención de software, servicios profesionales TI e infraestructura como servicio". Dentro del contenido del documento, se advierte que no contempla la posibilidad que en un proceso de Gran Compra pueda ser adjudicado a una Unión Temporal de Proveedores (UTP), bajo la figura que proveedores que no fueron adjudicados de dicha manera.

Que, en el marco de la oferta presentada en la Gran Compra ID N° 5802363-2904YQDR, el proveedor BRAVO & COMPAÑÍA CONSULTORES ASOCIADOS LTDA (High Performance Business Limitada), RUT N° 76.069.726-5, ha acompañado, dentro de los antecedentes que conforman su propuesta, documento de Constitución de Unión Temporal de Proveedores, de fecha 22 de abril de 2025, mediante el cual manifiesta que actuará bajo la modalidad de Unión Temporal de Proveedores junto a la empresa W-IT SpA, RUT N° 76.377.715-4. En dicho instrumento, se consigna en la cláusula "**PRIMERO: CONSTITUCIÓN**" que ambas partes reconocen la constitución de la Unión Temporal de Proveedores para presentar propuesta conjunta en el proceso de Gran Compra bajo el Convenio Marco ID 2239-19-23 denominado "Implementación Plataforma Integral de Acompañamiento y Atención Ciudadana CRM SIAC", se establece en la cláusula "**SEGUNDO: SOLIDARIDAD**" que las partes se pactan responsabilidad solidaria por las obligaciones derivadas de la oferta, y se señala en cláusula "**TERCERO: OBJETO Y ALCANCE**" que el objeto de esta UTP consiste en la presentación conjunta de una propuesta para el proceso de licitación singularizado, así como la ejecución del contrato en caso de adjudicación.

Que, asimismo, de la revisión de los antecedentes acompañados a la oferta, se constata que tanto el oferente BRAVO & COMPAÑÍA CONSULTORES ASOCIADOS LTDA (High Performance Business Limitada), RUT N° 76.069.726-5, como W-IT SPA, RUT N° 76.377.715-4, han suscrito una declaración simple de conformación de Unión Temporal de Proveedores, con el objeto de actuar conjuntamente para la prestación del servicio requerido en el marco del presente procedimiento de contratación.

Que, mediante Resolución Exenta N° 0309 B, de fecha 12 de julio de 2024, de la Dirección de Compras y Contratación Pública, se adjudicó la propuesta pública ID N° 2239-19-LR23, correspondiente al "Convenio Marco para la adquisición de servicios de desarrollo y mantención de software, servicios profesionales TI e infraestructura como servicio". En el referido acto administrativo, se adjudica, entre otros, la categoría que constituye el objeto de la presente Gran Compra al proveedor BRAVO & COMPAÑÍA CONSULTORES ASOCIADOS LTDA (High Performance Business Limitada), RUT N° 76.069.726-5. Por su parte, el oferente W-IT SpA, RUT N° 76.377.715-4, no figura entre los proveedores adjudicados en la licitación de que se trata, en tenor de que su propuesta fue declarada

inadmisible para las categorías 1 (Desarrollo y Mantenimiento de Software) y 2 (Servicios profesionales TI).

Que, del análisis efectuado a la oferta presentada, se constata que los proveedores individualizados no fueron adjudicados bajo la modalidad de Unión Temporal de Proveedores (UTP) en el marco del Convenio Marco que sirve de fundamento a la presente Gran Compra. En atención a lo expuesto precedentemente, resulta improcedente aceptar una propuesta formulada bajo una figura asociativa que no fue reconocida ni adjudicada en los términos del referido Convenio Marco, razón por la cual corresponde descartar su avance a la etapa de evaluación Técnica del presente procedimiento.

2.2.- ETAPA TÉCNICA DE EVALUACIÓN

Para la evaluación de las ofertas se utilizarán los criterios definidos para el presente proceso de Gran Compra establecidos en los puntos 10.11.2 "Criterios adicionales para grandes compras" y punto 10.11.2.1 (a) "Evaluación técnica (Modalidad N°1): Cumplimiento de requerimientos técnicos mínimos de las bases de licitación ID 2239-19-LR23, del Convenio Marco para "la adquisición de los Servicios de Desarrollo y Mantenimiento de Software, Servicios Profesionales TI e Infraestructura como Servicio"; y en el punto 1.4.2.1. "ETAPA TÉCNICA DE EVALUACIÓN" de la Intención de Compra.

El siguiente cuadro muestra el resumen de los Requerimiento mínimo de la oferta establecidos para el presente proceso de Gran Compra "**Modalidad N°1: Cumplimiento de requerimientos técnicos mínimos**".

N°	Requerimientos técnicos mínimos	Medio de verificación																
1	<p>Experiencia del oferente en proyectos/servicio de un determinado alcance: el oferente deberá tener experiencia en implementaciones del producto Dynamics 365, puntualmente en lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Customer Services Dynamics 365 • Customer Insigth Journey • Copilot. 	<p>El proveedor deberá adjuntar cartas de recomendación de al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tres (03) implementaciones exitosas de Customer Services Dynamics 365. • Una (01) implementación exitosa de Customer Insigth Journey. • Una (01) implementación exitosa de Copilot. 																
2	<p>Equipo de trabajo y experiencia de éste en productos Microsoft Dynamics 365 Customer Services o Microsoft Dynamics CRM: para el correcto funcionamiento del proyecto, se necesita contar con al menos los siguientes perfiles:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ROL</th> <th>Cantidad</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jefe de Proyectos</td> <td>Uno (01)</td> </tr> <tr> <td>Arquitecto <i>Dynamics</i></td> <td>Uno (01)</td> </tr> <tr> <td>Consultor Funcional <i>Dynamics</i></td> <td>Uno (01)</td> </tr> <tr> <td>Consultor UX</td> <td>Uno (01)</td> </tr> <tr> <td>Desarrollador</td> <td>Dos (02)</td> </tr> <tr> <td>Analista QA</td> <td>Uno (01)</td> </tr> <tr> <td>Gestión del Cambio</td> <td>Uno (01)</td> </tr> </tbody> </table>	ROL	Cantidad	Jefe de Proyectos	Uno (01)	Arquitecto <i>Dynamics</i>	Uno (01)	Consultor Funcional <i>Dynamics</i>	Uno (01)	Consultor UX	Uno (01)	Desarrollador	Dos (02)	Analista QA	Uno (01)	Gestión del Cambio	Uno (01)	<p>El oferente deberá adjuntar currículum de cada profesional, el cual debe ser firmado por el representante legal del oferente (o por el representante o apoderado de la UTP). Esta firma simple acreditará la experiencia de cada uno de los profesionales por parte del oferente.</p>
ROL	Cantidad																	
Jefe de Proyectos	Uno (01)																	
Arquitecto <i>Dynamics</i>	Uno (01)																	
Consultor Funcional <i>Dynamics</i>	Uno (01)																	
Consultor UX	Uno (01)																	
Desarrollador	Dos (02)																	
Analista QA	Uno (01)																	
Gestión del Cambio	Uno (01)																	

	Cada uno de los integrantes del equipo de trabajo deberá tener experiencia profesional de al menos dos (02) años, en proyectos informáticos relacionados a la implementación de productos Microsoft Dynamics 365 Customer Services o Microsoft Dynamics CRM.																	
3	<p>Experiencia del equipo de trabajo en algún lenguaje determinado: El equipo de trabajo deberá tener experiencia en el requerimiento del cuadro que se referencia a continuación:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>ROL</th> <th>Experiencia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Jefe de Proyectos</td> <td>Metodologías de gestión de proyectos.</td> </tr> <tr> <td>Arquitecto <i>Dynamics</i></td> <td><i>Customer Insigh Data/Journey y Copilot</i></td> </tr> <tr> <td>Consultor Funcional Dynamics</td> <td><i>Customer Insigh Journey y Copilot</i></td> </tr> <tr> <td>Consultor UX</td> <td><i>Design Thinking</i></td> </tr> <tr> <td>Desarrolladores</td> <td><i>Customer Insigh Journey y Copilot</i> <i>Copilot Studio, Net 8</i></td> </tr> <tr> <td>Analista QA</td> <td>Planes de revisión de implementación y configuración de productos.</td> </tr> <tr> <td>Gestión del Cambio</td> <td>Proyectos de transferencia tecnológica</td> </tr> </tbody> </table>	ROL	Experiencia	Jefe de Proyectos	Metodologías de gestión de proyectos.	Arquitecto <i>Dynamics</i>	<i>Customer Insigh Data/Journey y Copilot</i>	Consultor Funcional Dynamics	<i>Customer Insigh Journey y Copilot</i>	Consultor UX	<i>Design Thinking</i>	Desarrolladores	<i>Customer Insigh Journey y Copilot</i> <i>Copilot Studio, Net 8</i>	Analista QA	Planes de revisión de implementación y configuración de productos.	Gestión del Cambio	Proyectos de transferencia tecnológica	El oferente deberá adjuntar currículum de cada profesional, el cual debe ser firmado por el representante legal (o por el representante o apoderado de la UTP). Esta firma simple acreditará la experiencia del profesional por parte del oferente.
ROL	Experiencia																	
Jefe de Proyectos	Metodologías de gestión de proyectos.																	
Arquitecto <i>Dynamics</i>	<i>Customer Insigh Data/Journey y Copilot</i>																	
Consultor Funcional Dynamics	<i>Customer Insigh Journey y Copilot</i>																	
Consultor UX	<i>Design Thinking</i>																	
Desarrolladores	<i>Customer Insigh Journey y Copilot</i> <i>Copilot Studio, Net 8</i>																	
Analista QA	Planes de revisión de implementación y configuración de productos.																	
Gestión del Cambio	Proyectos de transferencia tecnológica																	
4	Stack tecnológico: el oferente deberá presentar un diagrama con el ecosistema de productos de Dynamics 365 a utilizar y como estos se comunicarán con los desarrollos solicitados en Net 8.	El oferente deberá adjuntar designación de partner de Microsoft Business Application, Data & AI y Digital and App Innovation.																
5	Plan de gestión de cambio y transferencia tecnológica: el oferente deberá presentar un Plan de Gestión de Cambio. Adicionalmente, deberá proponer un (01) Plan de Transferencia Tecnológica, según lo establecido en el punto 2.2.5. "HABILITACIÓN DE DISTINTOS SATÉLITES Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA" de los aspectos técnicos de la presente Intención de Compra, el cual debe considerar al menos reuniones de entrega de los artefactos, inducciones respecto a la arquitectura, despliegue, configuración y mantenimiento de los productos; estas reuniones pueden ser de manera presencial o remota.	El oferente deberá adjuntar una propuesta de Plan de Gestión de Cambio, utilizando una metodología adecuada, por ejemplo, AKDAR o equivalente. Adicionalmente, deberá indicar en el currículum del profesional, la experiencia de gestión de cambio en al menos tres (03) proyectos. Asimismo, deberá adjuntar un (01) Plan de Transferencia Tecnológica que considere como se abordará la presente implementación en el Ministerio.																

2.2.1.- EXPERIENCIA DEL OFERENTE EN PROYECTOS/SERVICIO DE UN DETERMINADO ALCANCE:

RAZÓN SOCIAL/NOMBRE PROVEEDOR	R.U.T.	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACIONES
ALFAPEOPLE CHILE SpA	76.360.577-9	CUMPLE	Cumple con la experiencia mínima requerida.

XMS BUSINESS SOLUTIONS S.A.	76.249.938-K	CUMPLE	Cumple con la experiencia mínima requerida.
-----------------------------	--------------	--------	---

2.2.2.- EQUIPO DE TRABAJO Y EXPERIENCIA DE ÉSTE EN PRODUCTOS MICROSOFT DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICES O MICROSOFT DYNAMICS CRM:

RAZÓN SOCIAL/NOMBRE PROVEEDOR	R.U.T.	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACIONES
ALFAPEOPLE CHILE SpA	76.360.577-9	NO CUMPLE	No cumple con la totalidad de perfiles, ingresando siete (07) CV del total de los ocho (08) perfiles requeridos. Adicionalmente en CV's adjuntos, no se logra identificar el rol que desempeñan en el proyecto. Por lo expuesto, el oferente no satisface el presente requerimiento técnico.
XMS BUSINESS SOLUTIONS S.A.	76.249.938-K	NO CUMPLE	Los CV's presentados no presentan firma simple, por lo que no se puede acreditar experiencia, en circunstancias de que el medio de verificación del solicita de forma explícita lo siguiente: "el oferente deberá adjuntar currículum de cada profesional, el cual debe ser firmado por el representante legal del oferente (o por el representante o apoderado de la UTP) . Esta firma simple acreditará la

		experiencia de cada uno de los profesionales por parte del oferente.”.
--	--	--

2.2.3.- EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO EN ALGÚN LENGUAJE DETERMINADO:

RAZÓN SOCIAL/NOMBRE PROVEEDOR	R.U.T.	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACIONES
ALFAPEOPLE CHILE SpA	76.360.577-9	NO CUMPLE	No cumple con la totalidad de perfiles, ingresando siete (07) CV's, del total de los ocho (08) perfiles requeridos. Adicionalmente en los CV's no se logra identificar el rol que desempeñan en el proyecto. En consecuencia, no es plausible acreditar que la totalidad del equipo satisface la experiencia del equipo en el lenguaje de cada uno de los profesionales requeridos.
XMS BUSINESS SOLUTIONS S.A.	76.249.938-K	NO CUMPLE	Los CV's presentados no presentan firma simple, por lo que no se puede acreditar experiencia, en circunstancias de que el medio de verificación del solicita de forma explícita lo siguiente: “el oferente deberá adjuntar currículum de cada profesional, el cual debe ser firmado por el representante legal del oferente (o por el representante o apoderado de la UTP) . Esta firma simple acreditará la experiencia

			de cada uno de los profesionales por parte del oferente.”.
--	--	--	--

2.2.4.- STACK TECNOLÓGICO:

RAZÓN SOCIAL/NOMBRE PROVEEDOR	R.U.T.	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACIONES
ALFAPEOPLE CHILE SpA	76.360.577-9	CUMPLE	Cumple con el <i>stack</i> tecnológico requerido.
XMS BUSINESS SOLUTIONS S.A.	76.249.938-K	NO CUMPLE	La designación de <i>partner</i> de <i>Microsoft</i> no contempla <i>Business Application</i> , siendo este último exigido en como medio de verificación.

2.2.5.- PLAN DE GESTIÓN DE CAMBIO Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA

RAZÓN SOCIAL/NOMBRE PROVEEDOR	R.U.T.	CUMPLE / NO CUMPLE	OBSERVACIONES
ALFAPEOPLE CHILE SpA	76.360.577-9	NO CUMPLE	En el punto 4.5 “Fuera de alcance” de documento adjunto a la propuesta, titulado “IMPLEMENTACIÓN PLATAFORMA INTEGRAL DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN CIUDADANA CRM SIAC MINVU”, el oferente declara fuera de alcance las Iniciativas de “Gestión del Cambio”; situación que contraviene el requerimiento mínimo del presente punto.
XMS BUSINESS SOLUTIONS S.A.	76.249.938-K	CUMPLE	Cumple con el plan de gestión de cambio y transferencia tecnológica.

3.- RESUMEN EVALUACIÓN TÉCNICA

Analizados los antecedentes y los requisitos que deben cumplir los oferentes se proceden a evaluar las ofertas que cumplen con los requisitos singularizados en la Intención de Compra, cuyo resultado es el siguiente:

RESUMEN FINAL EVALUACIÓN TÉCNICA							
RAZÓN SOCIAL/NOMBRE PROVEEDOR	RUT	2.2.1.- EXPERIENCIA DEL OFERENTE EN PROYECTOS/SERVICIO DE UN DETERMINADO ALCANCE	2.2.2.- EQUIPO DE TRABAJO Y EXPERIENCIA DE ÉSTE EN PRODUCTOS MICROSOFT DYNAMICS 365 CUSTOMER SERVICES O MICROSOFT DYNAMICS CRM	2.2.3.- EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO EN ALGÚN LENGUAJE DETERMINADO	2.2.4.- STACK TECNOLÓGICO	2.2.5.- PLAN DE GESTIÓN DE CAMBIO Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA	CUMPLE / NO CUMPLE LA TOTALIDAD DE LOS REQUERIMIENTOS TÉCNICOS MÍNIMOS
ALFAPEOPLE CHILE SpA	76.360.577-9	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE
XMS BUSINESS SOLUTIONS S.A.	76.249.938-K	CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	NO CUMPLE	CUMPLE	NO CUMPLE

4.- CONCLUSIÓN

Analizadas las ofertas recibidas en el marco del proceso Gran Compra ID 5802363-2904YQDR, destinado a contratar el servicio “**Implementación Plataforma Integral de Acompañamiento y Atención Ciudadana CRM SIAC**”, la Comisión Evaluadora propone a la autoridad administrativa lo siguiente:

- a. La oferta del proveedor BRAVO & COMPAÑÍA CONSULTORES ASOCIADOS LTDA (High Performance Business Limitada), RUT N° 76.069.726-5, no se evalúa técnicamente puesto que propone como Unión Temporal de Proveedores (UTP) en conjunto con el proveedor W-IT SPA, RUT N° 76.377.715-4, no habiendo adjudicado en convenio bajo dicha figura, por lo que su oferta es inadmisibles y no pasa a la etapa de evaluación económica.
- b. Las ofertas de los proveedores ALFAPEOPLE CHILE SpA, RUT N° 76.360.577-9; y XMS BUSINESS SOLUTIONS S.A., RUT N° 76.249.938-K, no cumplen con la totalidad de los requisitos técnicos precisados en el punto 1.4.2.1. “ETAPA TÉCNICA DE EVALUACIÓN” de la Intención de Compra, por lo que se proponen declarar inadmisibles y no pasar a la etapa de evaluación económica.
- c. Declarar desierto el proceso de Gran Compra ID 5802363-2904YQDR, destinado a contratar el “Servicio de Implementación Plataforma Integral de Acompañamiento y Atención Ciudadana CRM SIAC”, en atención a los fundamentos expresados en los argumentos del presente documento.

**MARÍA TERESA ZUÑIGA
SILVA**

Analista Equipo Coordinación
de Oficinas De Atención
Presencial OIRS - SIAC

**MARIA WALESKA GATICA
NORAMBUENA**

Abogada
DIVISIÓN JURÍDICA-MINVU

CRISTIAN LABBÉ SALDÍAS

Encargado Sección
Arquitectura de Sistemas e
Integraciones

DINFO