

MODIFICA, EN LOS TÉRMINOS QUE INDICA, LA RESOLUCIÓN EXENTA N°00432/2026 DE 2026, QUE DESIGNÓ INTEGRANTES DE COMISIÓN EVALUADORA DE LA LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE ZENDESK O EQUIVALENTE TÉCNICO, COMPATIBLE CON LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE PROCHILE.

Santiago, **miércoles, 18 de febrero de 2026**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00450/2026

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N°21.796 de Presupuesto del Sector Público correspondiente al año 2026; la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y sus modificaciones; el Decreto Supremo N°661 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprobó el reglamento de la señalada ley; la Ley N°21.080, que modifica diversos cuerpos legales con el objeto de modernizar el Ministerio de Relaciones Exteriores; la Resolución Exenta N° J-0003/2019, y sus modificaciones, N° 04848/2025, de 2025 y N°00395/2026, de 2026, todas de la Dirección General de Promoción de Exportaciones; el Memorándum N° 01432/2026 del Departamento Dirección Desarrollo Estratégico; y la Resolución N° 36, de 2024, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Resolución Exenta N°00395/2026, de fecha 11 de febrero de 2026, de la Dirección General de Promoción de Exportaciones, en adelante e indistintamente ProChile, se aprobaron las Bases de Licitación Pública para contratar la adquisición de licencias de software Zendesk o equivalente técnico, compatible con la plataforma de atención al cliente de ProChile, las que fueron publicadas en el Sistema de Información, portal www.mercadopublico.cl, bajo el ID N°1082957-6-LE26.
2. Que, se dictó la Resolución Exenta N°00432/2026, de fecha 16 de febrero de 2026, para la designación de los integrantes de la Comisión Evaluadora del referido proceso de contratación, en virtud de lo dispuesto por el inciso octavo del artículo 54 y en el N° 2, de la letra a), del artículo 108, ambos preceptos del Decreto Supremo N°661 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprobó el reglamento de la Ley N° 19.886.
3. Que, posteriormente, a través del Memorándum N°01432/2026, de fecha 18 de febrero 2026, del Departamento Dirección Desarrollo Estratégico se solicitó modificar la Comisión Evaluadora en los términos que allí se indica, debido a la calidad jurídica designado originalmente como miembro de la anotada comisión.

RESUELVO:

I.- MODIFICASE el resuelvo I de la Resolución Exenta N°00432/2026, de 2026 de ProChile, en el siguiente sentido:

Donde dice:

Christopher Axel Rojas Goldsworthy, Asistente del Subdepartamento Atención de Usuarios, Diseño y Evaluación de Herramientas de la Dirección de Desarrollo Estratégico de ProChile.

Debe decir:

Verónica Daniela Vásquez Alveal, Asistente del Subdepartamento Atención de Usuarios, Diseño y Evaluación de Herramientas de la Dirección de Desarrollo Estratégico de ProChile.

II.- En todo lo no modificado rige plenamente la Resolución Exenta N°0432/2026, de 2026 de ProChile.

III.- **DEJESE CONSTANCIA** que doña Verónica Daniela Vásquez Alveal deberá dar cumplimiento a lo ordenado por los Resuelvo II y III de la anotada Resolución Exenta N°00432/2026, en cuanto a suscribir una declaración jurada de ausencia de conflictos de intereses y de confidencialidad, en relación con los oferentes del proceso licitatorio señalado; y realizar la correspondiente Declaración de Patrimonio e Intereses (DIP).

IV.- **REGÍSTRESE** como sujeto pasivo de lobby a la funcionaria señalada en resuelvo primero, de acuerdo con lo establecido en la Ley N°20.730 que regula el Lobby y las Gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios, durante el periodo de tiempo que la comisión evaluadora ejerza sus funciones.

V.- **PUBLÍQUESE** esta resolución en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública, portal www.mercadopublico.cl, de acuerdo con lo establecido en los artículos 9, 54 y 108, literal a) Procedimientos de contratación, numeral 2, del Reglamento de la Ley N° 19.886, aprobado por el Decreto Supremo N°661 de 2024 del Ministerio de Hacienda.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



PATRICIA GILLIBRAND VARGAS
JEFA
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

DGV/NAPA

DISTRIBUCIÓN

1. Departamento de Compras.
2. Departamento de Participación Ciudadana y Transparencia.
3. Departamento Dirección Desarrollo Estratégico



Documento firmado con Firma Electrónica Avanzada

Documento original disponible en: <https://ceropapel.prochile.cl/validar/?key=25888819&hash=c2da8>

DESIGNA INTEGRANTES DE COMISIÓN EVALUADORA DE LA LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA ADQUISICIÓN DE LICENCIAS DE SOFTWARE ZENDESK O EQUIVALENTE TÉCNICO, COMPATIBLE CON LA PLATAFORMA DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE PROCHILE

Santiago, **lunes, 16 de febrero de 2026**

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00432/2026

VISTOS:

Lo dispuesto en la Ley N°21.796 de Presupuesto del Sector Público correspondiente al año 2026; la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y sus modificaciones; el Decreto Supremo N°661 de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprobó el reglamento de la señalada ley; la Ley N°21.080, que modifica diversos cuerpos legales con el objeto de modernizar el Ministerio de Relaciones Exteriores; la Resolución Exenta N° J-0003/2019, de 2019 y sus modificaciones, y N° 04848/2025, N°00395/2026, de 2026, todas de la Dirección General de Promoción de Exportaciones; el Memorándum N° 01364/2026 de 2026 del Departamento Dirección de Desarrollo Estratégico; y la Resolución N°36 de 2024 y su modificación de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

- 1.- Que, mediante Resolución Exenta N°00395/2026, de fecha 11 de febrero de 2026, de la Dirección General de Promoción de Exportaciones, en adelante e indistintamente ProChile, se aprobaron las Bases de Licitación Pública para la adquisición de licencias de software Zendesk o equivalente técnico, compatible con la plataforma de atención al cliente de ProChile, las que fueron publicadas en el Sistema de Información, portal www.mercadopublico.cl, bajo el ID N° 1082957-6-LE26.
- 2.- Que, en las bases de licitación en su numeral **9.11. PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE OFERTAS** se establece que la evaluación será realizada por una comisión evaluadora integrada por tres funcionarios(as) de ProChile.
- 3.- Que, en atención a lo señalado y para la correspondiente evaluación de las ofertas corresponde designar a los(as) integrantes de la comisión evaluadora, la cual debe ser publicada mediante el portal www.mercadopublico.cl en virtud del inciso 8° del artículo 54 y número 2 letra a) *Procedimientos de contratación* del artículo 108 del reglamento de la Ley N° 19.886.

RESUELVO:

I.- DESIGNASE integrantes de la Comisión Evaluadora de la licitación pública para adquisición de licencias de software Zendesk o equivalente técnico, compatible con la plataforma de atención al cliente de ProChile, cuyas bases fueron publicadas en el Sistema de Información, portal www.mercadopublico.cl, bajo el ID N° 1082957-6-LE26, a los(as) siguientes funcionarios de ProChile:

- Christopher Axel Rojas Goldsworthy, Asistente del Subdepartamento Atención de Usuarios, Diseño y Evaluación de Herramientas de la Dirección de Desarrollo Estratégico de ProChile.
- Luis Antonio Echenique Torres, jefe del Subdepartamento de Mantenimiento de Sistemas de la Dirección Administrativa de ProChile.
- Diego Francisco Rojas Larco, jefe del Subdepartamento de Transformación Digital de la Dirección de Desarrollo Estratégico de ProChile.



II.- **SUSCRÍBASE** por los integrantes de la comisión evaluadora una declaración jurada de ausencia de conflictos de intereses y de confidencialidad, en relación con los oferentes del proceso licitatorio señalado.

III.- **REALÍCESE** por los integrantes de la comisión evaluadora su Declaración de Patrimonio e Intereses (DIP) según lo dispone la Ley N°20.880 sobre Probidad en la Función Pública y Prevención de los Conflictos de Intereses.

IV.- **REGÍSTRESE** como sujetos pasivos de lobby a los funcionarios señalados en resuelto primero, de acuerdo con lo establecido en la Ley N°20.730 que regula el Lobby y las Gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios, durante el periodo de tiempo que la comisión evaluadora ejerza sus funciones.

V.- **PUBLÍQUESE** esta resolución en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública, portal www.mercadopublico.cl, de acuerdo con lo establecido en los artículos 9, 54 y 108, literal a) *Procedimientos de contratación*, numeral 2, del Reglamento de la Ley N° 19.886, aprobado por el Decreto Supremo N°661 de 2024 del Ministerio de Hacienda.

ANÓTESE, NOTIFÍQUESE Y ARCHÍVESE



PATRICIA GILLIBRAND VARGAS
JEFA
DEPARTAMENTO DE COMPRAS

DGV/NAPA

DISTRIBUCIÓN

1. Departamento de Informática
2. Dirección Administrativa.
3. Departamento de Compras.
4. Departamento de Participación Ciudadana y Transparencia.



Documento firmado con Firma Electrónica Avanzada

Documento original disponible en: <https://ceropapel.prochile.cl/validar/?key=25881159&hash=eb109>

N°Solicitud	4
Fecha de generación de solicitud	09/01/2026
Fecha de Entrega:	27/02/2026
Región	Oficina Central
Unidad solicitante	DEPARTAMENTO INFORMÁTICA
Descripción	Se solicita la contratación del servicio para la adquisición de licencias de software Zendesk o equivalente técnico, destinadas a la Plataforma de Atención al Cliente de ProChile, conocida como "Centro de Ayuda de ProChile". Esta contratación incluye servicios complementarios de mejora continua, capacitación inicial y soporte técnico, con el objetivo de garantizar una implementación exitosa y sostenible. La adquisición es fundamental para asegurar la continuidad operativa de este servicio estratégico, que permite a los beneficiarios de ProChile acceder a información relevante sobre comercio exterior y realizar consultas mediante el formulario disponible en la página web institucional. Actualmente, el Centro de Ayuda gestiona un gran volumen de tickets, los cuales son tramitados internamente por los equipos de ProChile para entregar respuestas oportunas o derivaciones, cumpliendo así con la función pública de atender a la ciudadanía, empresas y actores vinculados al comercio internacional. El N° de EVALTIC corresponde al 2026.06.000607.01
Fecha OC:	
Tipo de Compra	3. Licitación
Sub tipo de compra	
Observaciones	Los costos incluyen todos los impuestos. Se solicita poner en copia a Gestión TI con la finalidad de apoyar en las gestiones que sean necesarias.

Cantidad	Descripción	Monto (CLP)
1	6 Licencias Zendesk Suite Enterprise	17.000.000
	Total	17.000.000

Descripción	Monto CLP	Monto USD
(2653303) ADQUISICIÓN LICENCIAS SOFTWARE	17.000.000	
Total	17.000.000	

Lugar de entrega de los Bienes o Servicios (Dirección)	Oficina central
Imputación presupuestaria	
Responsable de la recepción del Bien o Servicio	
BASTIAN WIEDERHOLD LLANO - JEFE SUBDEPARTAMENTO -	



CLAUDIO OSORIO RUBIO
DIRECTOR (S) DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

LET/JGA/EMB/BWL

Comisión Evaluadora BASTIAN WIEDERHOLD LLANO
LUIS ANTONIO ECHENIQUE TORRES
DIEGO FRANCISCO ROJAS LARCO

ANEXOS

TDR [TDR](#)
Otros [Informe de usabilidad](#)