

## **INFORME COMISIÓN EVALUADORA EVALUACIÓN TÉCNICA- ECONÓMICA**

En el marco del proceso licitatorio ID: **1605-45-LP25 “LP-3394 - Servicio de agencia de transporte aéreo de pasajeros para pasajes internacionales y seguros de viaje”**, se reúne la Comisión Evaluadora nombrada mediante Memorándum N°08, de fecha 09 de abril de 2025, de acuerdo lo dispuesto en el punto 3.3. de las Bases Administrativas – Parte I, de las Bases de Licitación aprobadas mediante Resolución Exenta N° 1498 de 03 de abril de 2025.

El presente informe se emite en conformidad a lo señalado en el artículo 40 bis del Decreto 250 de 2004 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.

Se tienen a la vista y se analizan los antecedentes y documentos que, en la apertura electrónica de las ofertas, realizada el 28 de abril de 2025, fueron presentados por los siguientes oferentes:

### **1. DETALLE OFERTA PROVEEDORES**

<b>RUT</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>
80.989.400-2	Agencia de Viajes Turavion SpA
80.116.100-6	Blanco Viajes SpA

### **2. GARANTÍA DE SERIEDAD DE OFERTA**

De acuerdo a lo estipulado en la Ficha Ejecutiva contenida en las Bases de la Licitación, motivo de la cuantía y características del presente proceso concursal, y a lo dispuesto en el artículo 31 del Reglamento de la Ley N° 19.886, NO se requiere garantía de seriedad de la oferta.

### **3. OFERTAS DECLARADAS INADMISIBLES EN ANÁLISIS PREVIO A LA EVALUACIÓN**

Considerando lo indicado en el N°2.2 del punto I) Bases Administrativas – Parte I, serán declaradas inadmisibles aquellas ofertas que no cumplan con los siguientes requisitos

- a) Inadmisibilidades legales establecidas en el punto 3.5.2 de la Bases Administrativas – Parte II.
- b) La oferta deberá cumplir **OBLIGATORIAMENTE** con los siguientes requisitos técnicos lo cuales podrán ser constatados por los oferentes en el Anexo N°3 “Oferta Técnica”.
  - Los requerimientos técnicos, según lo solicitado en el N°2.9 de las Bases Técnicas-Parte III “Plataforma Tecnológica”.
  - Los tiempos de respuesta tiene un plazo máximo requerido por el SII de 3 hora, en caso de ofertar superior, la oferta será declarada inadmisibile.
- c) Debe ofertar todos los ítems solicitados en el Anexo N°8 de la “Oferta Económica”.

- d) Debe adjuntar y declarar el programa para gestión de riesgo de pasajeros solicitados en el Anexo N°7 “Declaración de programas para la gestión de riesgos de pasajeros”.

El análisis por oferente es el siguiente:

Requisitos de admisibilidad se encuentran en las bases de licitación, en las bases administrativas – parte I, el punto 2.2 Requisitos de admisibilidad.	Agencia de Viajes Turavion SpA		Blanco Viajes SpA	
	Cumple		Cumple	
	SI	NO	SI	NO
<i>a) Inadmisibilidades legales.</i>	X		X	
<i>b) requisitos técnicos Anexo N°3 (Oferta Técnica).</i>	X		X	
<i>c) Presentar Oferta Económica Anexo N°8.</i>	X		X	
<i>d) Programa para gestión de riesgo de pasajeros.</i>		X	X	

El oferente Blanco Viajes SpA presentó propuesta técnica, en reemplazo del anexo N°3, sin perjuicio de ello contiene toda la información relevante solicitada en dicho anexo técnico, por lo que se considera evaluable.

Tanto Agencia de Viajes Turavion SpA, como Blanco Viajes SpA, en su ofertan presentan la misma plataforma tecnológica, donde se considera que los aspectos relativos a perfiles (corporativos), calificación de servicio (fuera de plataforma) y reportería (fuera de plataforma) no los presenta la plataforma, pero si lo entregan directamente a través de servicio Back Office, por tanto, se considera que cumplen con lo solicitado en la presente licitación.

El oferente Agencia de Viajes Turavion SPA, no cumple con el requisito establecido en el N°2.2. letra d) del punto I) Bases Administrativas – Parte I, toda vez que no presenta programa para gestión de riesgo de pasajeros, por tanto, su oferta es declarada inadmisibile.

#### 4. CONSULTAS Y RESPUESTAS REALIZADAS A TRAVÉS DEL FORO INVERSO

No existen consultas en el foro inverso.

#### 5. EVALUACIÓN TÉCNICA (40%)

Según se establece en el **punto 3.3.2.** de las Bases Administrativas – Parte I, de las Bases de Licitación, **Evaluación de las Ofertas**, éstas fueron evaluadas de acuerdo con los siguientes criterios:

<b>EVALUACIÓN TÉCNICA XX%</b>	
<b>CRITERIOS</b>	<b>PONDERACIÓN</b>
I. Afiliación a IATA	25%
II. Permanencia en el Mercado.	30%
III. Resolución de Problemas	25%
IV. Experiencia del Equipo de Atención preferente para el SII.	15%
V. Pacto de Integridad	3%
VI. Cumplimientos de requisitos formales	2%

El detalle de los puntajes que se asignarán a las ofertas para cada uno de los criterios anteriormente establecidos es el siguiente:

### **I. Afiliación al IATA**

Se evaluará favorablemente a los oferentes que tengan el sello de calidad de la Asociación Internacional de Transporte Aéreo, la certificación IATA. La empresa deberá adjuntar a su oferta, un certificado vigente que lo acredite.

<b>Criterio</b>	<b>Descripción del criterio</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Ponderación %</b>
<b>Afiliación a IATA</b>	El oferente está asociado a IATA	100	<b>25%</b>
	El oferente no está asociado a IATA	0	

Para el criterio de evaluación mencionado, los puntajes son los siguientes:

<b>Oferente</b>	<b>Afiliación a IATA (25%)</b>			<b>Comentarios</b>
	<b>Oferta</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Ponderación</b>	
Blanco Viajes SPA	SI	100	25,00	Presenta certificado IATA 2024.

### **II. Permanencia en el mercado:**

El oferente deberá indicar la cantidad de años de experiencia en la prestación de servicios asociados similares al objeto de la licitación tanto a organismos públicos como empresas privadas en el **Anexo N°4 “Antecedentes experiencia de la empresa”**, la que deberá ser acreditada mediante copias de contratos, facturas y/u orden de compra (OC) emitida por medio del portal de mercado público (en el caso que se trate de contratos con la administración pública) y que cuente en estado de recepción conforme con la aceptación del oferente en él.

En el caso de que el oferente haya prestado servicios en alguna institución de la Administración del Estado, sólo será necesario indicar el ID y la orden de compra en estado de recepción conforme en el Anexo N°4 de las presentes bases.

### **Aspectos a considerar para la evaluación:**

- El documento de antigüedad debe contener explícitamente día, mes y año, puesto que se contabilizan años enteros contados hasta el cierre de las ofertas de la licitación.
- No se considerará certificado de inicio de actividades.
- La información presentada en el Anexo N°4 debe ser coincidente con el documento que presenta para acreditar el criterio de evaluación, sin embargo, en el caso de discrepancia, se considerará el documento más antiguo que cumpla con la formalidad requerida (dd/mm/aa), para contabilizar los años.

<b>Criterio</b>	<b>Descripción del criterio</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Ponderación %</b>
<b>Permanencia en el Mercado.</b>	Más de 10 años en el mercado.	100	<b>30%</b>
	Entre 7 y 10 años en el mercado.	70	
	Entre 5 y menos de 7 años.	20	
	Menos de 5 años o sin información.	0	

Para el criterio de evaluación mencionado, los puntajes son los siguientes:

<b>Oferente</b>	<b>Permanencia en el Mercado. (30%)</b>			
	<b>Oferta</b>	<b>Puntaje</b>	<b>Ponderación</b>	<b>Comentarios</b>
Blanco Viajes SPA	11 años	100	30,00	Presenta Contrato con AFEX LIMITADA con antigüedad desde 04-04-2014.

### **III. Tiempo de respuesta para resolución de problemas**

Se evaluará positivamente los plazos de respuesta de la solicitud de cotización o llamados ante contingencia, inferiores a 3 horas. Para estos efectos el oferente deberá indicar en el Anexo N° 3, "Oferta Técnica", el tiempo máximo al cual deberá responder ante solicitudes del SII, el que se contabilizará desde el momento que se notifica la solicitud al proveedor, mediante correo electrónico o la plataforma que disponga para ello.

El tiempo comprometido no podrá ser superior a 3 horas, de lo contrario la oferta será declarada inadmisibile.

Criterio	Descripción del criterio	Puntaje	Ponderación %
<b>Tiempo de respuesta para resolución de problemas</b>	Menos de 1 hora	100	<b>25%</b>
	Entre 1 hora y menos de 2 horas	60	
	Entre 2 horas y 3 horas	30	
	Más de 3 horas	Inadmisible	

Para el criterio de evaluación mencionado, los puntajes son los siguientes:

Oferente	Tiempo de respuesta para resolución de problemas. (25%)			Comentarios
	Oferta	Puntaje	Ponderación	
Blanco Viajes SPA	2 horas	30	7,50	En propuesta técnica el oferente indica distintos tiempos, siendo el máximo de estos, el itinerario internacional complejo, con un tiempo máximo de respuesta de 2 hrs.

#### IV. Experiencia del Equipo de Atención preferente para el SII.

El adjudicatario, para la ejecución del servicio requerido, deberá poner a disposición del SII, un equipo de trabajo de atención preferente (no exclusivo), constituido por un Ejecutivo (a) de Cuentas Titular y un(a) Suplente.

Los oferentes deberán completar el Anexo N°6 “Experiencia del equipo de trabajo propuesto”.

La experiencia en el rubro, tanto en el sector público y privado, deberá ser acreditada adjuntando contratos de trabajo o certificados emitidos por el empleador. La información proporcionada, podrá ser verificada por la Comisión Evaluadora, verificando la información con los datos de contacto indicados en el Anexo N° 6.

El adjudicatario deberá brindar la atención preferencial (no exclusiva) principalmente de lunes a viernes desde las 9.00 hrs. a las 18.00 hrs., debiendo estar disponible a través de teléfono fijo, móvil y correo electrónico.

En todo caso, el adjudicatario deberá disponer de un número de teléfono móvil de contacto, para dar respuesta a atenciones de urgencia fuera de los días y horarios antes señalados.

El adjudicatario, a través de los ejecutivos, deberán gestionar el proceso de solicitud, cotización/reserva y emisión de los pasajes, teniendo como principales funciones, a lo menos, las siguientes:

- a. Realizar las reservas que los funcionarios del SII asignados soliciten, indicando toda la información asociada, según lo señalado en el N°1 del punto III. Bases Técnicas.
- b. Entregar las cotizaciones, a través de correo electrónico, de acuerdo con los requerimientos y coordinaciones realizadas con el analista de compras asignado para tal efecto, aplicando los convenios celebrados con las líneas aéreas.

c. Emitir y entregar el (los) boletos, una vez recibida la aprobación de la reserva por los funcionarios del SII asignados, remitida por correo electrónico y registrada en el sistema de registro en línea habilitado por el adjudicatario.

d. Realizar reemisiones a solicitud de los funcionarios del SII asignados.

e. Solicitar el canje de millaje con las líneas aéreas a solicitud de los funcionarios del SII asignados, cuando corresponda.

f. Gestionar los boletos no utilizados en los términos señalados en el numeral 1 de las presentes bases.

Al inicio de la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá entregar a la unidad requirente del SII, los datos de contacto de los ejecutivos de atención preferente para el SII (teléfono fijo, teléfono móvil y correo electrónico). Cualquier cambio de los datos de contacto deberán ser oportunamente informados por escrito por el adjudicatario.

El oferente que resulte adjudicado no podrá cambiar a los ejecutivos de atención preferente propuestos, salvo caso fortuito o fuerza mayor debidamente acreditada por éste. En todo caso, deberá reemplazarlo por personal que cumpla con el mismo perfil y experiencia del ejecutivo de atención preferente reemplazado, previa aprobación del SII.

En el evento que los ejecutivos de atención preferente para el SII no ejecuten los trabajos con la calidad y rendimiento requerido, el SII podrá solicitar al adjudicatario, proporcionando los debidos fundamentos y siempre que no implique una discriminación arbitraria, el cambio de el o los ejecutivos. El adjudicatario deberá reemplazar al/los ejecutivos por otro del mismo perfil (en experiencia y curso) dentro del plazo máximo de veinte (20) días hábiles contados desde la solicitud, debiendo realizar las gestiones para que el servicio se continúe prestando de manera ininterrumpida. El adjudicatario deberá entregar a la unidad requirente del SII, la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos, tanto en lo referente al curso solicitado, como a su experiencia.

El puntaje se asignará conforme al siguiente cuadro:

Experiencia de Ejecutivo(a)		Asignación puntaje	
		Años de Experiencia	Puntaje
Ejecutivo(a) de cuenta titular	Experiencia en agencia de viajes, en atención a entidades públicas y/o privadas	10 años o más	50
		6 a 9 años	30
		3 a 5 años	15
		2 años o menos o sin información	0
Ejecutivo(a) de cuenta suplente	Experiencia en agencia de viajes, en atención a entidades públicas y/o privadas	8 años o más	50
		6 a 7 años	30
		3 a 5 años	15
		2 años o menos o sin información	0

(\*) Puntaje final es la sumatoria entre los obtenidos de los puntos a. y b.

criterio	Descripción del criterio	Puntaje	Ponderación %
<b>Experiencia del Equipo de Atención preferente para el SII.</b>	Resultado de evaluación detallada en el siguiente cuadro:		<b>15%</b>

Para el criterio de evaluación mencionado, los puntajes son los siguientes:

Experiencia de Ejecutivo(a)		Asignación puntaje	
		Años de Experiencia	Puntaje
Ejecutivo(a) de cuenta titular	Experiencia en agencia de viajes, en atención a entidades públicas y/o privadas	15 años	50
Ejecutivo(a) de cuenta suplente	Experiencia en agencia de viajes, en atención a entidades públicas y/o privadas	5 años	15
Puntaje Total Criterio			65

Oferente	Experiencia del Equipo de Atención preferente para el SII. (15%)		
	Puntaje	Ponderación	Comentarios
Blanco Viajes SPA	65	9,75	Para evaluar este ítem se consideró la información del Anexo 6, pero solo la correspondiente a la empresa Blanco Viajes SpA, ya que fue la única que se pudo validar.

## V. Pacto de Integridad

Los oferentes interesados, deberán adjuntar Anexo N°5 denominado “Declaración Jurada Planes de Integridad; Modelos de Prevención de Delitos; Programas de Compliance; Capacitaciones”, donde se le haya instruido a su personal a cargo en materias código de ética, programas de compliance (cumplimiento normativo), normativa interna anticorrupción, especialmente en lo relativo al soborno y los demás delitos establecidos en la ley 20.393 de Responsabilidad Penal de la Persona Jurídica, todo ello según lo estipulado en artículo 17 del Decreto N° 661 de 2024 del Ministerio de Hacienda.

criterio	Descripción del criterio	Puntaje	Ponderación %
<b>Pacto de Integridad</b>	El oferente cuenta con planes de integridad; modelo de prevención de delito; programas de compliance; código de ética y son conocidos por su personal.	100	<b>3%</b>

	El oferente no cuenta o no acredita planes de integridad; modelo de prevención de delito; programas de compliance o de ética, ni tiene capacitaciones en esta materia a sus trabajadores.	0	
--	---	---	--

Para el criterio de evaluación mencionado, los puntajes son los siguientes:

Oferente	Pacto de Integridad. (3%)			Comentarios
	Oferta	Puntaje	Ponderación	
Blanco Viajes SPA	SI	100	3,00	Declara y adjunta Código de Ética y Programa de Integridad.

## VI. Cumplimiento de Requisitos Formales

Se evaluará que los oferentes hayan presentado en su propuesta todos los antecedentes, (anexos económicos y técnicos) establecidos en las presentes Bases de Licitación, y que éstos se ajusten a los formatos solicitados al efecto.

En este criterio se considerará las subsanaciones de omisiones y/o errores requeridos al oferente de acuerdo a lo dispuesto en el punto N°3.7 de las Bases Administrativas Parte II.

Se evaluará el cumplimiento de los requisitos formales de las propuestas, según lo indicado en el cuadro de los criterios de evaluación.

Criterio	Descripción del criterio	Puntaje	Ponderación %
<b>Cumplimientos de requisitos formales</b>	El oferente cumple con todos los requisitos de presentación de la oferta dentro del plazo establecido.	100	<b>2%</b>
	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°3.7 de las Bases Administrativas Parte II.	50	
	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°3.7 de las Bases Administrativas Parte II.	0	

Para el criterio de evaluación mencionado, los puntajes son los siguientes:

Oferente	Cumplimientos de requisitos formales. (2%)		
	Cumple	Puntaje	Ponderación
Blanco Viajes SPA	Si	100	2,00

## 5.1 RESULTADO FINAL DE EVALUACIÓN TÉCNICA

La siguiente tabla muestra el resumen de los puntajes ponderados obtenidos en cada uno de los criterios técnicos de evaluación, considerando las ponderaciones establecidas para cada uno de los criterios:

CRITERIOS	Blanco Viajes SPA	
	Datos del Criterio	Puntaje Final
I. Afiliación a IATA	100	25,00
II. Permanencia en el Mercado.	100	30,00
III. Resolución de Problemas	30	7,50
IV. Experiencia del Equipo de Atención preferente para el SII.	65	9,75
V. Pacto de Integridad	100	3,00
VI. Cumplimientos de requisitos formales	100	2,00

Dado lo anterior, el puntaje en la evaluación técnica de cada oferente es el siguiente:

Puntaje	Blanco Viajes SPA
<b>Puntaje Final Evaluación Técnica</b>	77,25

## 5.2 OFERTAS CALIFICADAS TÉCNICAMENTE

De acuerdo con lo expuesto en las Bases de Licitación, sólo calificarán técnicamente aquellas ofertas que obtengan un puntaje igual o superior a 50 puntos, de lo contrario las ofertas serán declaradas inadmisibles.

Los proveedores que calificaron técnicamente corresponden a:

EVALUACION TÉCNICA (40%)	
OFERENTE	Blanco Viajes SPA
<b>Puntaje Final</b>	77,25
<b>Puntaje ponderado</b>	30,90

## 6. EVALUACIÓN ECONÓMICA (60%)

Se revisan los antecedentes económicos del anexo N°8 presentados por los oferentes, de acuerdo **punto 3.3.3. a las Bases Administrativas – Parte I.**

### 6.1. EVALUACIÓN ECONÓMICA DE LAS OFERTAS

En virtud de los antecedentes entregados, y de acuerdo con lo dispuesto en el **punto 3.3.3. de las Bases Administrativas - Parte I**, se confeccionó un cuadro comparativo de precios, considerando

como oferta válida, los precios declarados en el **Anexo N°8** y para efectos de determinar el valor de la propuesta económica se utilizará la siguiente composición:

$$\text{Precio Oferta} = (\text{Precio cuadro N}^\circ 1 \times 0,6) + (\text{Precio Total Promedio cuadro N}^\circ 2 \times 0,4)$$

- **Evaluación Económica:**

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

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

**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

**Cuadro N° 1: Comisión de recargo sobre valor pasaje:**

N°	ITEM	Blanco Viajes SPA	
		Valor FEE Neto (USD) (P1)	(P1x0,6)
1	FEE compra pasajes aéreos internacionales y seguro de viaje.	59	35,40

**Cuadro N° 2: Recargo por reemisión de pasajes:**

N°	ITEM	Blanco Viajes SPA	
		Valor FEE Neto (USD) (P2)	(P2x0,4)
1	FEE POR CAMBIO DE PASAJES	30	10,00
2	FEE POR REEMISIÓN DE PASAJES	30	
3	FEE POR DEVOLUCION DE PASAJE EMITIDO	30	
4	FEE POR COMPRA DE SEGURO DE VIAJE	10	
TOTAL PROMEDIO NETO (1 al 4)		25	

**Resumen:**

Oferente	Oferta cuadro N°1 P1 x 0,6	Oferta cuadro N°2 P2 x 0,4	Precio Oferta Total
Blanco Viajes SPA	35,40	10,00	45,40

Dado lo anterior, el puntaje en la evaluación técnica de cada oferente es el siguiente:

Oferente	Precio Oferta Neto	Puntaje Final Evaluación Económica
Blanco Viajes SPA	45,40	100,00

## 6.2 RESULTADO FINAL DE EVALUACIÓN ECONÓMICA

EVALUACION ECONÓMICA (60%)	
OFERENTE	Blanco Viajes SPA
Puntaje Final	100,00
Puntaje ponderado	60,00

## 7. PONDERACIÓN PUNTAJES TÉCNICO – ECONÓMICO.

Con los antecedentes obtenidos en las dos etapas de evaluación de las ofertas y según lo dispuesto en el **punto 3.4. de las Bases Administrativas parte I**, el resultado es el siguiente:

Oferente	Puntaje Técnico Ponderado	Puntaje Económico Ponderado	Puntaje Final
Blanco Viajes SPA	30,90	60,00	90,90

## 8. PROPUESTA DE LA COMISIÓN EVALUADORA:

Como resultado de la evaluación técnica y económica, la comisión evaluadora recomienda adjudicar la presente licitación a la empresa BLANCO VIAJES SPA, RUT:80.116.100-6, ya que cumple con todos los requisitos y características del servicio licitado, obteniendo un puntaje total de 90,90 puntos, por un valor máximo de \$70.000.000 Impuestos incluidos, y por una vigencia de 24 meses o hasta alcanzar el monto máximo adjudicado, lo que primero ocurra.

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

**Jonathan Romero Sagredo**  
**Presidente**  
**Oficina de Servicios de Aprovisionamiento**  
**y Gestión Documental**

**Viviana Pardo Flores**  
**Secretaria**  
**Oficina de Servicios de Aprovisionamiento**  
**y Gestión Documental**

**Maria Eugenia Romero Herrera**  
**Integrante**  
**Oficina de Servicios de Aprovisionamiento**  
**y Gestión Documental**