



**MEMORANDUM N° 02193/2021**

**OBJ. :** SOLICITA GESTIONAR ADJUDICACIÓN LICITACIÓN PÚBLICA PARA CONTRATAR EL SERVICIO DE GESTIÓN DE VIAJES PARA PROCHILE.

**REF. :** ID 1082957-8-LE21.

**Santiago, 28/04/2021**

**DE : DIRECTOR DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**

**A : PATRICIA GILLIBRAND VARGAS JEFA DEPARTAMENTO DE COMPRAS**

Junto con saludarle, por medio del presente remito a Ud., acta de evaluación de la licitación pública ID 1082957-8-LE21 realizada para contratar el servicio de gestión de viajes para la compra de pasajes aéreos nacionales e internacionales y de pasajes en tren en el exterior.

El proveedor al cual se recomienda adjudicar es la entidad **"BLANCO VIAJES LIMITADA"** que obtuvo un puntaje final de **89,31**; y su oferta es conveniente para los intereses de ProChile.

A continuación, se remite el Acta de Evaluación de ofertas en donde se describe la justificación de cada puntaje asignado a cada oferente.

**ACTA DE EVALUACIÓN DE OFERTAS  
LICITACIÓN PÚBLICA PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE VIAJES PARA PROCHILE  
ID 1082957-8-LE21**

De acuerdo a lo señalado en las Bases de Licitación, aprobadas por Resolución Exenta N° 00307, de 5 de marzo de 2021, modificada mediante las Resoluciones Exentas N°00477, N°00557 y N°00603, todas del año 2021, en el título 9.11 "Procedimiento de evaluación de ofertas", las ofertas serán evaluadas por una Comisión integrada por tres (3) funcionarios (as), del Departamento de Compras de PROCHILE.

Asimismo, debido a licencia médica del funcionario Mauricio Saavedra, integrante de la Comisión Evaluadora, se designa en su reemplazo al Sr. Juan Carlos Venegas, Jefe del Subdepartamento de Servicios Generales de ProChile.

La Comisión Evaluadora designada es la siguiente:

1. Constanza Villavicencio, Jefa del Subdepartamento de Viajes Institucionales.
2. Juan Carlos Venegas, Jefe del Subdepartamento de Servicios Generales.
3. Roxana Torres, Asistente del Subdepartamento de Viajes Institucionales.

De acuerdo al Acta de Apertura Electrónica, de licitación pública ID N ° 1082957-8-LE21, de fecha 16 de marzo de 2021, se presentaron y se deben someter a evaluación las siguientes propuestas aceptadas:

N°	Nombre Oferente	RUT
1	ATN VIAJES S.A.	89.347.400-5
2	BLANCO VIAJES LIMITADA	80.116.100-6
3	TURISMO COCHA S.A.	81.821.100-7

La evaluación de las ofertas aceptadas se realizará sobre la base de los siguientes criterios y ponderaciones respectivas:

- Propuesta Técnica – 70%
- Propuesta Económica – 30%

CRITERIOS A EVALUAR		Puntaje
1.	<b>PROPUESTA TÉCNICA</b>	<b>100 puntos</b>
<b>A.1. Tiempos de respuesta</b> (numeral 9.1.3 literal P)		<b>40 pts.</b>
1. Itinerario nacional o internacional simple.		10 pts.
2. Itinerario internacional complejo de un pasajero o grupo.		10 pts.
3. Solicitudes urgentes para Itinerario nacional o internacional; simple o complejo;		10 pts.
4. Solicitudes urgentes para emisiones o reemisiones.		10 pts.
<b>A.2. Experiencia y preparación técnica del Equipo de Trabajo:</b>		<b>30 pts.</b>
1. Del Supervisor a cargo de la cuenta PROCHILE		5 pts.
2. De los tres ejecutivos exclusivos asignados a PROCHILE		10 pts.
3. Del Program Manager		15 pts.
<b>A.3. Propuesta de un Ejecutivo Adicional</b> (inciso final del numeral 9.1.7).		<b>5 pts.</b>
<b>A.4. Experiencia del Oferente (Agencia)</b>		<b>20 pts.</b>
<b>A.5. Cumplimiento de Documentación</b>		<b>5 pts.</b>

1.	<b>PROPUESTA ECONÓMICA</b>	<b>100 puntos</b>
<b>B.1. Monto de FEE por compra pasaje:</b>		
1. FEE pasajes Nacionales o Doméstico.		15 pts.
2. FEE pasajes Sudamérica o Continental.		15 pts.
3. FEE pasajes Resto del Mundo o Intercontinental.		25 pts.
4. FEE por Canje de Pasaje.		5 pts.
5. FEE por Reemisión de Pasaje		15 pts.
6. FEE por Devolución Pasaje Emitido.		10 pts.
7. FEE por Canje de Millaje Institucional.		5 pts.
8. FEE por Grupo (diez o más personas).		10 pts.

## 1. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA TÉCNICA

El puntaje de la Propuesta Técnica de cada oferente, se obtendrá de la suma de los puntajes parciales obtenidos en cada uno de los factores de evaluación considerados. El máximo puntaje a obtener en la evaluación de la Propuesta Técnica es de cien (100) puntos.

### A.1. Evaluación del criterio Tiempos de respuesta (40 puntos)

Este factor se evaluará en base a los tiempos de respuesta que indique el oferente en su propuesta para atender los requerimientos de PROCHILE según los respectivos itinerarios. El tiempo de respuesta en **horas corridas** se contará desde el "acuse de recibo" de la solicitud de PROCHILE por parte del Adjudicatario o transcurrido una hora sin que éste se haya efectuado. Para estos efectos, aplicarán las siguientes tablas de puntajes:

#### i) Itinerario nacional o internacional simple (10 puntos).

Puntaje	Justificación
10 puntos	Igual o menor a 1 hora corrida
5 puntos	Mayor a 1 hora y menor o igual a 3 horas corridas

N°	Nombre Oferente	Puntos	Justificación
1	ATN VIAJES S.A.	10	Tiempo de respuesta ofertado: 1 hora corrida.
2	BLANCO VIAJES LIMITADA	10	Tiempo de respuesta ofertado: 1 hora corrida.
3	TURISMO COCHA S A	10	Tiempo de respuesta ofertado: 1 hora corrida.

ii) Itinerario internacional complejo (10 puntos).

Puntaje	Justificación
10 puntos	Igual o menor a 3 horas corridas
5 puntos	Mayor a 3 horas y menor o igual a 6 horas corridas

N°	Nombre Oferente	Puntos	Justificación
1	ATN VIAJES S.A.	10	Tiempo de respuesta ofertado: 3 horas corridas
2	BLANCO VIAJES LIMITADA	10	Tiempo de respuesta ofertado: 3 horas corridas.
3	TURISMO COCHA S A	10	Tiempo de respuesta ofertado: 3 horas corridas

iii) Solicitudes urgentes para Itinerario nacional o internacional simple o complejo (10 puntos).

Puntaje	Justificación
10 puntos	Igual o menor a 1 hora corrida
5 puntos	Mayor a 1 hora y menor o igual a 2 horas corridas

N°	Nombre Oferente	Puntos	Justificación
1	ATN VIAJES S.A.	10	Tiempo de respuesta ofertado: 1 hora corrida.
2	BLANCO VIAJES LIMITADA	10	Tiempo de respuesta ofertado: 1 hora corrida.
3	TURISMO COCHA S A	10	Tiempo de respuesta ofertado: 1 hora corrida.

1. Solicitudes urgentes para reemisiones o emisiones (10 puntos).

Puntaje	Justificación
10 puntos	Igual o menor a 1 hora corrida
5 puntos	Mayor a 1 hora y menor o igual a 2 horas corridas

N°	Nombre Oferente	Puntos	Justificación
1	ATN VIAJES S.A.	10	Tiempo de respuesta ofertado: 1 hora corrida.
2	BLANCO VIAJES LIMITADA	10	Tiempo de respuesta ofertado: 1 hora corrida.
3	TURISMO COCHA S A	10	Tiempo de respuesta ofertado: 1 hora corrida.

A.2. Evaluación del criterio Experiencia y preparación técnica del Equipo de Trabajo (30 puntos)

Para la evaluación de este criterio es necesario que cada oferente adjunte a su propuesta el *Curriculum Vitae* (formato libre) de: i) **Supervisor** a cargo de la cuenta PROCHILE, ii) **tres Ejecutivos/as** de Venta Exclusivos y iii) **Program Manager**, con copia simple de los certificados que acrediten su preparación técnica o profesional.

La evaluación de este criterio tomará en cuenta factores académicos y experiencia:

i) Del Supervisor a cargo de la cuenta (5 puntos)

Este factor reflejará la evaluación de la información entregada por el oferente acerca de la persona que se asignará como Supervisor de la cuenta PROCHILE, como resultado de la suma del puntaje obtenido, de acuerdo a las siguientes dos tablas:

Experiencia Laboral:

Puntaje	Justificación
3 puntos	10 o más años de experiencia laboral en agencias de turismo o líneas aéreas, desarrollo en cargos o funciones específicas sobre gestión de viajes, gestión y compra de pasajes, servicio al cliente, etc.
1,5 puntos	Entre 8 y menos de 10 años de experiencia laboral en agencias de turismo o líneas aéreas, desarrollo en cargos o funciones específicas sobre gestión de viajes, compra de pasajes, servicio al cliente, etc.
1 punto	Entre 5 y menos de 8 años de experiencia laboral en agencias de turismo o líneas aéreas, desarrollo en cargos o funciones específicas sobre gestión de viajes, compra de pasajes, servicio al cliente, etc.
0 punto	Menos de 5 años de experiencia laboral en agencias de turismo o líneas aéreas o no entrega información que la acredite.

**Preparación Profesional o Técnica:**

Puntaje	Justificación
2 puntos	Estudios profesionales o técnicos en el área del turismo y al menos 2 cursos en construcción de tarifas aéreas, sistemas de distribución de reservas o sistema de emisión y reemisión ( <i>ticketing</i> ).
1 punto	Estudios profesionales o técnicos en el área del turismo y ha realizado un curso en construcción de tarifas aéreas, sistemas de distribución de reservas o sistema de emisión y reemisión ( <i>ticketing</i> ).
0 punto	No se entrega información o no acredita estudios profesionales ni técnicos requeridos.

N°	Nombre Oferente	Puntos	Justificación
1	ATN VIAJES S.A.	5	<p><b>Supervisora: Jeanette Simonian Karanfilian</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia laboral: adjunta CV donde se indica que cuenta con 28 años de experiencia en agencia de viajes como ejecutiva de ventas y viajes, describiendo como parte de sus funciones, la reserva, tarificación, emisión y reemisión de boletos aéreos entre otras actividades.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparación profesional o técnica: adjunta título de "Técnico en Turismo" otorgado por <i>Esucomex</i> y dos certificados "Construction of especial pnrs rates" (<i>Construcción de tarifas especiales pnrs</i>), "Prices and Issuance of air tickets" (<i>Precios y emisión de pasajes aéreos</i>), ambos emitidos por <i>AMADEUS E-UNIVERSITY</i>.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 2</b> <b>Puntaje Supervisor: 5</b></p>
2	BLANCO VIAJES LIMITADA	5	<p><b>Supervisora: María Fernanda Astudillo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia laboral: Adjunta CV con experiencia en el rubro del turismo desde el año 2006. A partir del año 2009 da cuenta de experiencia continúa como ejecutiva de ventas corporativa, realizando funciones de cotización, reserva y emisión de pasajes, entre otras actividades.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparación profesional o técnica: adjunta título de "Ingeniero de Ejecución en Turismo", otorgado por <i>DuocUC</i>, un certificado emitido por <i>Sabre Travel Network</i> "Reservas y Tarifas" y un certificado de capacitación emitido por <i>Blanco Viajes Ltda</i> dentro del cual se indica la realización del curso "Revisión de construcción tarifaria / cortes de tarifa".</li> </ul> <p><b>Puntaje: 2</b> <b>Puntaje Supervisor: 5</b></p>
3	TURISMO COCHA S.A.	5	<p><b>Supervisora: Claudia Aleuanlli</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia laboral: adjunta CV con experiencia en agencia de viajes desde 1989 con cargos de ejecutiva de ventas, ejecutiva de atención de grandes empresas y subgerencia.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 3</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparación profesional o técnica: adjunta título de "Técnico en Turismo" emitido por el <i>Centro Interamericano de Educación y Cultura</i>, certificado emitido por <i>Sabre</i> "Turbo Sabre Training", certificado emitido por <i>Amadeus</i> "Curso Básico de reservas Aéreas" y "Curso de Ticketing y Tarifas", certificado emitido por <i>Galileo</i> "Galileo Básico", entre otros.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 2</b> <b>Puntaje Supervisor: 5</b></p>

**ii) De los tres Ejecutivos/as de Ventas Exclusivos (10 puntos)**

Se evaluarán los antecedentes de cada uno de los tres Ejecutivos, en lo que respecta a su experiencia laboral y profesional y/o técnica, de acuerdo a las dos tablas que se indican a continuación. Se sumarán los resultados individuales obtenidos por cada ejecutivo y el puntaje final será el promedio que resulte de dividir dicha sumatoria por tres.

**Experiencia Laboral:**

<b>Puntaje</b>	<b>Justificación</b>
6 puntos	6 años o más de experiencia laboral en agencias de turismo o líneas aéreas, desarrollo en cargos o funciones específicas sobre gestión de viajes, compra de pasajes, servicio al cliente, etc.
4 puntos	3 años y menos de 6 años de experiencia laboral en agencias de turismo o líneas aéreas, desarrollo en cargos o funciones específicas sobre gestión de viajes, compra de pasajes, servicio al cliente, etc.
2 puntos	Menos de 3 años de experiencia laboral en agencias de turismo o líneas aéreas, desarrollo en cargos o funciones específicas sobre gestión de viajes, compra de pasajes, servicio al cliente, etc.
0 punto	No se entrega información o no acredita experiencia laboral requerida.

**Preparación Profesional o Técnica:**

<b>Puntaje</b>	<b>Justificación</b>
4 puntos	Ha realizado al menos dos (2) cursos en construcción de tarifas aéreas, sistemas de distribución de reservas o sistema de emisión y reemisión ( <i>ticketing</i> ).
2 puntos	Ha realizado un (1) curso en construcción de tarifas aéreas, sistemas de distribución de reservas o sistema de emisión y reemisión ( <i>ticketing</i> ).
0 puntos	No se entrega información o no acredita capacitaciones requeridas.

N°	Nombre Oferente	Puntos	Justificación
1	ATN VIAJES S.A.	10	<p><b>Ejecutivo 1 : Leonardo Méndez Muñoz</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia laboral: Adjunta CV demostrando de experiencia en agencia de viajes desde 1994, como ejecutivo de ventas y atención de clientes, indicando dentro de sus funciones la realización de reservas, tarificación, emisión de boletos, entre otras.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparación profesional o técnica: adjunta título de "Técnico en Turismo con Mención Tráfico Aéreo de Pasajeros y Carga" emitido por la Escuela de Ciencias Turísticas e Idiomas y tres certificados "<i>Construction of especial pnrs rates</i>" (Construcción de tarifas especiales pnrs), "<i>Prices and Issuance of air tickets</i>" (Precios y emisión de pasajes aéreos) y "<i>Electronic Miscelaneos Document</i>" (Documentos Electrónicos Misceláneos), todos emitidos por <i>AMADEUS E-UNIVERSITY</i>.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 4</b> <b>Puntaje Ejecutiva 1 (E1): 10</b></p> <p><b>Ejecutiva 2: Carla Jofré Riquelme</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia laboral: Adjunta CV demostrando de experiencia como agente de viajes desde 1997, dentro de sus funciones están en realizar reservas aéreas, tarifas, emisiones y reemisiones de e-kt's aéreos, prechequeos por internet, atención de pasajeros.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparación profesional o técnica: adjunta título de "<i>Técnico en Turismo y Hotelería</i>", emitido por el Instituto Superior <i>Simón Bolívar</i> y dos certificados "<i>Construction of especial pnrs rates</i>" (Construcción de tarifas especiales pnrs) y "<i>Electronic Miscelaneos Document</i>" (Documentos Electrónicos Misceláneos) este último se valida ya que, corresponde a un sistema de emisión. Todos emitidos por <i>AMADEUS</i>, y además adjunta un certificado no validado ya que no es legible.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 4</b> <b>Puntaje Ejecutiva 2 (E2): 10</b></p> <p><b>Ejecutiva 3: Jocelyn Cuevas Gatica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia laboral: Adjunta CV demostrando de experiencia como agente de viajes desde 2007, dentro de sus funciones están reservas aéreas, tarifas, emisiones y reemisiones de pasajes, construcciones tarifarias, emisión de seguros de viajes.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparación profesional o técnica: adjunta título de "Técnico en Turismo" emitido por el Centro de Formación Técnica <i>Los Leones</i>, y dos certificados "<i>Construction of especial pnrs rates</i>" (Construcción de tarifas especiales pnrs) y "<i>Prices and Issuance of air tickets</i>" (Precios y emisión de pasajes aéreos), todos emitidas por <i>AMADEUS</i>.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 4</b> <b>Puntaje Ejecutiva 3 : 10</b> <b>Nota Final:</b> <b>Promedio 10.-</b></p>

2	BLANCO VIAJES LIMITADA	<p><b>Ejecutiva 1 : Fernanda Prats Soto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia laboral: Adjunta CV demostrando de experiencia en agencia de viajes y línea aérea desde 2007, dentro de sus funciones están en realizar reservas aéreas, tarifas, emisiones y reemisiones de e-ktk's aéreos, logística de viajes, entre otros.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparación profesional o técnica: adjunta título de "Técnico en Turismo mención Empresas de Viajes", emitido por Duoc UC, un certificado emitido por Sabre Travel Network "Reservas y Tarifas" y un certificado de capacitación emitido por Blanco Viajes Ltda., en el cual se señala "Revisión de construcción tarifaria / cortes de tarifa", entre otros.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 4</b> <b>Puntaje Ejecutiva 1 : 10</b></p> <p><b>Ejecutiva 2: Rita Cerón Silva</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia laboral: Adjunta CV demostrando de experiencia en agencia de viajes desde 1994, dentro de sus funciones están cotizar, reservas aéreas y emisiones de e-ktk's aéreos.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 6</b> Preparación profesional o técnica: adjunta título de "Técnico en Turismo y Hotelería", emitido por ITESA, un certificado emitido por Development Systems "Auto-eficacia Comercial" y un certificado emitido por la Pontificia Universidad Católica de Chile "Técnicas de servicio para la satisfacción integral de clientes". y un certificado de capacitación emitido por Blanco Viajes Ltda. No acredita ya que no adjunta certificación sobre las temáticas solicitadas.</p> <p><b>Puntaje: 0</b> <b>Puntaje Ejecutiva 2 : 6</b></p> <p><b>Ejecutiva 3: Gianina Jiménez Otárola</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia laboral: Adjunta CV demostrando experiencia como agente de viajes y línea aérea desde 2009, dentro de sus funciones están en realizar reservas aéreas, emisiones y reemisiones de boletos aéreos y logística de viajes, entre otros.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparación profesional o técnica: adjunta título de "Técnico en Turismo Mención Agencia de Viajes", emitido por Duoc UC, un certificado emitido por la Pontificia Universidad Católica de Chile "Técnicas de servicio para la satisfacción integral de clientes" y un certificado de capacitación emitido por Blanco Viajes Ltda., dentro del cual se menciona la realización del curso "Revisión de construcción tarifaria / cortes de tarifa".</li> </ul> <p><b>Puntaje: 2</b> <b>Puntaje Ejecutiva 3 : 8</b> <b>Nota Final: 8</b> <b>Promedio 8.-</b></p>
---	------------------------	--

3	TURISMO COCHA S A	10	<p><b>Ejecutiva 1 : Sandra Cañete Pérez</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia laboral: Adjunta CV demostrando de experiencia en agencia de viajes desde 1997, dentro de sus funciones ha sido Asistente de Ventas, Asistente de Viajes Internacionales presencial y en Departamento Corporativo en atención de empresas y programación de viajes.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparación profesional o técnica: adjunta título de “ <i>Turismo con mención en Proyectos Turísticos</i>”, emitido por el Centro de Formación Técnica Fundación Duoc, y certificados emitidos por COCHA “<i>Seguridad de la información</i>”, “<i>Sabre Turbo 2.0</i>” creación y modificación de reservas aéreas, “<i>Amadeus</i>” creación y modificación de reservas aéreas, “<i>Tarifas</i>” optimización de tarifas, creación de rutas complejas, “<i>Smart</i>” creación de negocio, emisión de ticket, solicitud al tour operador.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 4</b> <b>Puntaje Ejecutiva 1 (E1): 10</b></p> <p><b>Ejecutivo 2: Francisco Mc-Lean Van de Perre</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia laboral: Adjunta CV demostrando experiencia en agencia de viajes y línea aérea desde 2011, dentro de sus funciones procesos de reservas aéreas, gestión de rutas completas, manejo de GDS Amadeus y Sabre, atención de pasajeros, entre otros.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparación profesional o técnica: adjunta título de “ <i>Técnico en Empresas Turísticas</i>”, emitido por Duoc UC certificados emitidos por COCHA “<i>Seguridad de la información</i>”, “<i>Sabre Turbo 2.0</i>” creación y modificación de reservas aéreas, “<i>Amadeus</i>” creación y modificación de reservas aéreas, “<i>Tarifas</i>” optimización de tarifas, creación de rutas complejas, “<i>Smart</i>” creación de negocio, emisión de ticket, solicitud al tour operador. “Retorno Seguro - Covid-19”.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 4</b> <b>Puntaje Ejecutivo 2 : 10</b></p> <p><b>Ejecutiva 3: Paola Mejías Becerra</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia laboral: Adjunta CV demostrando experiencia como agente de viajes desde 1995, dentro de sus funciones están coordinar viajes corporativos, y atención de clientes corporativos.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 6</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparación profesional o técnica: adjunta título de “<i>Técnico en Turismo con Mención en proyectos Turísticos</i>”, emitido por Duoc UC, certificados emitidos por COCHA “<i>Sabre Turbo 2.0</i>” creación y modificación de reservas aéreas, “<i>Amadeus</i>” creación y modificación de reservas aéreas, “<i>Tarifas</i>” optimización de tarifas, creación de rutas complejas, “<i>Smart</i>” creación de negocio, emisión de ticket, solicitud al tour operador. “<i>Seguridad de la información</i>”.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 4</b> <b>Puntaje Ejecutiva 3 (E3): 10</b> <b>Nota Final:</b> <b>Promedio 10.-</b></p>
---	-------------------------	----	--

### iii) Del Program Manager (15 puntos)

Este factor reflejará la evaluación de la información entregada por el oferente acerca de la persona que se asignará como *Program Manager*, según la nota final que resulte de la suma del puntaje obtenido de acuerdo a cada una de las dos tablas siguientes.

#### Experiencia Laboral:

Puntaje	Justificación
10 puntos	5 o más años de experiencia laboral en funciones de monitoreo, administración y gestión de las cuentas de clientes de agencias de turismo o líneas aéreas.
5 puntos	Entre 3 y menos de 5 años de experiencia laboral en funciones de monitoreo, administración y gestión de las cuentas de clientes de agencias de turismo o líneas aéreas.

Puntaje	Justificación
3 puntos	Entre 2 y menos de 3 años de experiencia laboral en funciones de monitoreo, administración y gestión de las cuentas de clientes de agencias de turismo o líneas aéreas.
0 punto	No entrega información o no acredita experiencia requerida.

**Preparación Profesional o Técnica:**

Puntaje	Justificación
5 puntos	Estudios profesionales o técnicos en administración de empresas o similar.
0 punto	No entrega información o no acredita estudios profesionales ni técnicos en administración de empresas o similar.

N°	Nombre Oferente	Puntos	Justificación
1	ATN VIAJES S.A.	15	<p><b>Program Manager: Alain Giroux Lund</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia laboral: Adjunta CV demostrando experiencia en Gerencia en Administración y Finanzas desde 1992, dentro de sus funciones están en coordinar las aéreas de, Finanzas, Contabilidad, Operaciones y Administración en General.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 10</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparación profesional o técnica: Adjunta título de "Ingeniero de ejecución en Administración Agroindustrial", emitido por la Universidad Tecnológica Metropolitana y un certificado de Diplomado ilegible.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 5</b> <b>Puntaje Program Manager: 15</b></p>
2	BLANCO VIAJES LIMITADA	15	<p><b>Program Manager: Karina Valenzuela Zambrano</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia laboral: Adjunta CV demostrando experiencia en el rubro del turismo como gestión y manejo de cuentas corporativas en Agencia de viajes desde 2016.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 10</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparación profesional o técnica: Adjunta título de " <i>Técnico en Administración Hotelera</i>", emitido por el Centro de Formación Técnica Diego Portales.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 5</b> <b>Puntaje Program Manager: 15</b></p>
3	TURISMO COCHA S A	15	<p><b>Program Manager: Mariel Contreras Contreras</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Experiencia laboral: Adjunta CV demostrando experiencia en agencia de viajes desde 2013, entre sus funciones ejecutiva encargada de la gestión comercial de importante cartera de clientes y de la mantención, fidelización y desarrollo de éstas.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 10</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Preparación profesional o técnica: Adjunta título de "Ingeniero en Turismo y Hotelería", otorgado por la Universidad Andrés Bello.</li> </ul> <p><b>Puntaje: 5</b> <b>Puntaje Program Manager: 15</b></p>

**A.3. Evaluación del criterio Propuesta de un Ejecutivo/a Adicional (5 puntos)**

La evaluación de este criterio toma en consideración si la propuesta del respectivo oferente contempla o no un Ejecutivo/a Adicional para atención en períodos de alta demanda.

Puntaje	Justificación
5 puntos	La propuesta técnica entregada por el oferente incluye al ejecutivo adicional, para atención en aquellos períodos de alta demanda.
0 punto	La propuesta técnica entregada por el oferente no incluye al ejecutivo adicional para atención en períodos de alta demanda.

N°	Nombre Oferente	Puntos	Justificación
1	ATN VIAJES S.A.	5	El oferente propone como Ejecutiva adicional a Pamela Mancilla Carvajal adjuntando CV con experiencia como agente de viajes desde 1990, adjuntando además certificado de título en Técnico en Turismo, otorgado por la Escuela de Ciencias Turísticas e Idiomas y certificación en " <i>Prices and Inssuance of air tickets</i> " (Precios y emisión de pasajes aéreos), y " <i>Electronic Miscelaneous Document (EMD)</i> " (Documento Electrónico Misceláneo), ambos emitidos por Amadeus.
2	BLANCO VIAJES LIMITADA	5	El oferente propone como Ejecutivo adicional a Valois Hermosilla Zavala adjuntando CV con experiencia como agente de viajes desde 2008, adjuntando además certificado de título en Técnico en Empresas Turísticas, otorgado por Duoc UC y certificación en Sabre-Curso Básico emitido por Sabre Travel Network y certificado de capacitación interna en Líneas Aéreas, Revisión de Construcción Tarifaria, Formatos de Reservas Internacionales, Atención a Clientes y Acuerdo Marco, emitido por Blanco Viajes.
3	TURISMO COCHA S A	5	El oferente propone como Ejecutiva Paula Osorio Carvajal, adjuntando CV donde se señala experiencia en agencia de viajes en diversos cargos como asistente en Departamento de Tráfico, asistente de reservas internacionales y supervisión en área de ventas. Adjunta además certificado de título en Técnico en Turismo otorgado por el Instituto Profesional Esucomex y certificación en Sabre Turbo, Sabre Turbo 2.0, Smart, Cocha Web, Curso "Destinos", todos emitidos por Cocha.

#### A.4. Evaluación del criterio Experiencia de LA AGENCIA (20 puntos)

Para la evaluación de este criterio se considerará la experiencia de LA AGENCIA en la prestación de servicios similares a los licitados, con cinco (5) clientes corporativos, relevantes, desde el año 2018 en adelante. Dichos clientes deberán tener una facturación con el oferente por venta de pasajes aéreos nacionales e internacionales, u otros servicios similares del rubro, por una suma anual por cliente corporativo, igual o superior a \$300.000.000.- (treientos millones de pesos), debidamente acreditada.

Serán consideradas para la evaluación no más de 5 prestaciones similares.

Para contabilizar las prestaciones indicadas por el oferente, cada prestación de servicios deberá ser acreditada mediante la presentación de alguno de los siguientes documentos: una copia íntegra del contrato respectivo, o bien, de una carta o certificado emitido por el respectivo Cliente. Estos documentos deben contener, a lo menos, la siguiente información: **nombre del cliente, año de ejecución, monto anual facturado y una breve descripción del mismo**. Sin embargo, en el caso que los servicios hayan sido prestados a PROCHILE o a DIRECON, no será necesario que se adjunten documentos de acreditación.

Para la evaluación de este criterio, se aplicará el siguiente cuadro:

Puntaje	Justificación
20 puntos	5 prestaciones con clientes corporativos.
15 puntos	4 prestaciones con clientes corporativos.
10 puntos	3 o 2 prestaciones con clientes corporativos.
5 puntos	1 cliente corporativo.
0 puntos	No se entrega información o no acredita prestaciones.

N°	Nombre Oferente	Puntos	Justificación
1	ATN VIAJES S.A.	15	<p>El oferente indica contar con 5 clientes corporativos que se indican a continuación:</p> <p><b>1) CLIENTE: Samsung Electronics Chile Ltda.</b> Presenta como documento de acreditación, carta emitida Gerente de Adquisiciones, donde se señala que mantiene 6 años de relaciones con ATN VIAJES indicando que en el año 2018 facturó con la agencia de viajes en comprar de pasajes nacionales e internacionales, arriendo de hoteles y compra de seguros de viajes por un monto de \$915.281.039.- y en el año 2019 facturó con la agencia por concepto de compra de pasajes nacionales e internacionales, arriendo de hoteles y compra de seguros de viajes por un monto de \$ 286.413.757.-</p> <p><b>2) CLIENTE: AstreZeneca S.A.</b> Presenta como documento de acreditación, carta de recomendación, donde se señala que el monto anual contratado en el año 2019 ascendió a \$387.174.109.- prestando los servicios de agencia de viajes para pasajes nacionales e internacionales reservas hoteleras, emisión de seguros de viajes, reservas de trenes, autos y otros servicios afines al rubro cumpliendo fielmente.</p> <p><b>3) CLIENTE: Policía de Investigaciones de Chile.</b> Presenta como documento de acreditación, copia íntegra de contrato desde el año 2020, por un monto de \$2.000.000.000.-, por el período de 24 meses, correspondiente al "Servicio de agencia de viajes para pasajes aéreos nacionales e internaciones para personal de la PDI".</p> <p><b>4)CLIENTE: Universidad de Chile (Centro de Modelamiento Matemático-CMM).</b> Presenta como documento de acreditación Carta de Recomendación, indicando un monto anual facturado de USD 480.000.- (equivalente a peso chileno a \$345.600.000.- aprox.) para la prestación de servicios de agencia de viajes para pasajes nacionales e internacionales, reservas hoteleras, emisión de seguros de viajes, entre otros. Sin embargo, no se especifica el año de ejecución de los servicios, por lo que no acredita.</p> <p><b>5)CLIENTE: Tubos y Plásticos Tigre-ADS.</b> Presenta como documento de acreditación Carta de Recomendación emitida por el cliente, indicando un monto anual facturado el año 2018 de \$334.103.140.- por la prestación de servicios de agencia de viajes para pasajes nacionales e internacionales, reservas hoteleras, emisión de seguros de viajes, reservas de trenes, entre otros.</p> <p><b>Clientes similares, debidamente acreditados: 4 clientes, por lo que se otorgan 15 puntos.</b></p>

N°	Nombre Oferente	Puntos	Justificación
2	BLANCO VIAJES LIMITADA	20	<p>El oferente indica contar con 5 clientes corporativos que se indican a continuación:</p> <p><b>1) CLIENTE: Axon Pharma.</b> Presenta como documento de acreditación, carta de experiencia emitida por el cliente, en que se señala que durante el año 2018 facturó con la agencia de viajes un monto superior a \$300.000.000.- por servicios de coordinación y compra de pasajes, hotelería, seguros y otros servicios afines a su rubro.</p> <p><b>2) CLIENTE: Coasin Logicalis.</b> Presenta como documento de acreditación, carta de experiencia emitida por el cliente, en que se señala que durante el año 2018 facturó con la agencia de viajes un monto superior a \$300.000.000.- por servicios de coordinación y compra de pasajes, hotelería, seguros y otros servicios afines a su rubro.</p> <p><b>3) CLIENTE: Boehringer Ingelheim.</b> Presenta como documento de acreditación carta de experiencia emitida por el cliente, en donde se señala que durante el año 2018 facturó con la agencia de viajes un monto superior a \$300.000.000.- por servicios de coordinación y compra de pasajes, hotelería, seguros y otros servicios afines a su rubro.</p> <p><b>4) CLIENTE: Universidad de Chile.</b> Presenta como documento de acreditación, Carta de experiencia emitida por el cliente, indicando que durante el año 2018 facturó con la agencia de viajes un monto superior a \$300.000.000.- por servicios de coordinación y compra de pasajes, hotelería, seguros y otros servicios afines a su rubro.</p> <p><b>5) CLIENTE: Laboratorio Chile.</b> Presenta como documento de acreditación, carta de experiencia emitida por cliente, señalando que durante el año 2018 facturó con la agencia de viajes un monto superior a \$300.000.000.- por servicios de coordinación y compra de pasajes, hotelería, seguros y otros servicios afines a su rubro.</p> <p><b>Clientes similares, debidamente acreditados: 5 clientes, por lo que se otorgan 20 puntos.</b></p>

N°	Nombre Oferente	Puntos	Justificación
3	TURISMO COCHA S.A.	0	<p>El oferente indica contar con 5 clientes corporativos que se indican a continuación:</p> <p><b>1) CLIENTE: Antofagasta Minerals.</b> Presenta como documento de acreditación, certificado emitido por el cliente, por servicios de reservas y comprar de pasajes aéreos nacionales e internacionales desde el año 1998. Sin embargo, en el mencionado documento no se indica la información que permita corroborar que la facturación en ventas de pasajes aéreos nacionales e internacionales y otros servicios similares del rubro, sean por un monto anual igual o superior a \$300.000.000.- por lo que no acredita.</p> <p><b>2) CLIENTE: Andes Mainstream SpA.</b> Presenta como documento de acreditación, certificado emitido por el cliente, por servicios de reservas y comprar de pasajes aéreos nacionales e internacionales desde el año 2017. Sin embargo, en el mencionado documento no se indica la información que permita corroborar que la facturación en ventas de pasajes aéreos nacionales e internacionales y otros servicios similares del rubro, sean por un monto anual igual o superior a \$300.000.000.- por lo que no acredita.</p> <p><b>3) CLIENTE: Deloitte.</b> Presenta como documento de acreditación, certificado emitido por el cliente, por servicios de reservas y comprar de pasajes aéreos nacionales e internacionales, además de servicios terrestres desde el año 1986. Sin embargo, en el mencionado documento no se indica la información que permita corroborar que la facturación en ventas de pasajes aéreos nacionales e internacionales y otros servicios similares del rubro, sean por un monto anual igual o superior a \$300.000.000.- por lo que no acredita.</p> <p><b>4) CLIENTE: Comercial Kaufmann SA.</b> Presenta como documento de acreditación, certificado emitido por el cliente, por servicios de reservas y comprar de pasajes aéreos nacionales e internacionales, además de servicios terrestres desde el año 2017. Sin embargo, en el mencionado documento no se indica la información que permita corroborar que la facturación en ventas de pasajes aéreos nacionales e internacionales y otros servicios similares del rubro, sean por un monto anual igual o superior a \$300.000.000.- por lo que no acredita.</p> <p><b>5) CLIENTE: Salfa Comercial S.A.</b> Presenta como documento de acreditación, certificado emitido por el cliente, por servicios de reservas y comprar de pasajes aéreos nacionales e internacionales, más de servicios terrestres desde el año 2011. Sin embargo, en el mencionado documento no se indica la información que permita corroborar que la facturación en ventas de pasajes aéreos nacionales e internacionales y otros servicios similares del rubro, sean por un monto anual igual o superior a \$300.000.000.- por lo que no acredita.</p> <p><b>Cientes similares, debidamente acreditados: 0 clientes por lo que se otorga 0 punto.</b></p>

#### A.5. Evaluación del criterio Cumplimiento de Documentación (5 pts.)

La evaluación de este factor se realizará en base a si la totalidad de los antecedentes fueron o no entregados por el oferente al momento de la apertura.

Puntaje	Justificación
5 puntos	Entrega todos los antecedentes en la propuesta antes del término del plazo para recepción de ofertas
0 puntos	No entrega todos los antecedentes en la propuesta antes del término del plazo adicional para recepción de ofertas

N°	Nombre Oferente	Puntos	Justificación
1	ATN VIAJES S.A.	5	El oferente entrega todos los antecedentes cumpliendo el plazo de recepción de ofertas establecidos.
2	BLANCO VIAJES LIMITADA	5	El oferente entrega todos los antecedentes cumpliendo el plazo de recepción de ofertas establecidos.
3	TURISMO COCHA S A	5	El oferente entrega todos los antecedentes cumpliendo el plazo de recepción de ofertas establecidos.

1. PROPUESTA TÉCNICA	Puntos	ATN VIAJES S.A.	BLANCO VIAJES LIMITADA	TURISMO COCHA S.A.
<b>A.1. Tiempos de respuesta</b> (numeral 9.1.3 literal P)	<b>40 pts.</b>			
1. Itinerario nacional o internacional simple.	10 pts.	10 pts.	10 pts.	10 pts.
2. Itinerario internacional complejo de un pasajero o grupo.	10 pts.	10 pts.	10 pts.	10 pts.
3. Solicitudes urgentes para Itinerario nacional o internacional; simple o complejo;	10 pts.	10 pts.	10 pts.	10 pts.
4. Solicitudes urgentes para emisiones o reemisiones.	10 pts.	10 pts.	10 pts.	10 pts.
<b>A.2. Experiencia y preparación técnica del Equipo de Trabajo:</b>	<b>30 pts.</b>			
1. Del Supervisor a cargo de la cuenta PROCHILE	5 pts.	5 pts.	5 pts.	5 pts.
2. De los tres ejecutivos exclusivos asignados a PROCHILE	10 pts.	10 pts.	8 pts.	10 pts.
3. Del Program Manager	15 pts.	15 pts.	15 pts.	15 pts.
<b>A.3. Propuesta de un Ejecutivo Adicional</b> (inciso final del acápite 9.1.7).	<b>5 pts.</b>	5 pts.	5 pts.	5 pts.
<b>A.4. Experiencia del Oferente (Agencia)</b>	<b>20 pts.</b>	15 pts.	20 pts.	0 pts.
<b>A.5. Cumplimiento de Documentación</b>	<b>5 pts.</b>	5 pts.	5 pts.	5 pts.
<b>PUNTAJE TOTAL PROPUESTA TÉCNICA</b>	<b>100 puntos</b>	<b>95 puntos</b>	<b>98 puntos</b>	<b>80 puntos</b>

## B. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA ECONÓMICA (30%):

Para la evaluación de este factor, se tendrá en cuenta la nota promedio de los costos de los *FEE* que el oferente cobre por la emisión, canje de pasajes y reemisión de pasajes, devolución de pasajes emitidos, canje de millaje institucional, *fee* por grupo, que el oferente haya incluido en el título "MONTOS *FEE*", del Anexo N°2 de su propuesta, según el siguiente promedio ponderado:

Nota oferente = Nota *Fee* Nacional o Doméstico x 15% + Nota *Fee* Sudamérica o Continental x 15% + Nota *Fee* Resto del Mundo o Intercontinental x 25% + Nota *Fee* por Canje de Pasaje x 5% + Nota *Fee* por Reemisión x 15% + Nota *Fee* por Devolución x 10% + Nota *Fee* por Canje de Millaje institucional x 5% + Nota *Fee* por Grupo x 10%

El puntaje de cada oferente, por cada concepto de *Fee* se calculará aplicando la siguiente fórmula:

Nota Oferente: 
$$\frac{\text{Valor } Fee \text{ de la oferta de menor } Fee}{\text{Valor } Fee \text{ de la oferta que se analiza}} \times 100$$

Monto de FEE por compra pasaje:	Total 100 pts.	Ponderación para cálculo nota	ATN VIAJES S.A.			BLANCO VIAJES LIMITADA			TURISMO COCHA S.A.		
			Fee	Nota	Ptje	Fee	Nota	Ptje	Fee	Nota	Ptje.
i . FEE pasajes Nacionales o Doméstico.	15 pts.	15%	10,71	66,67	10,00	7,14	100,00	15,00	11,90	60,00	9,00
ii . FEE pasajes Sudamérica o Continental.	15 pts.	15%	53,55	20,00	3,00	10,71	100,00	15,00	58,31	18,37	2,76
iii . FEE pasajes Resto del Mundo o Intercontinental.	25 pts.	25%	89,25	16,00	4,00	14,28	100,00	25,00	117,81	12,12	3,03
iv. FEE por Canje de Pasaje.	5 pts.	5%	10,71	9,34	0,47	0,00	100	5,00	11,90	8,40	0,42
v . FEE por Reemisión de Pasaje.*	15 pts.	15%	0,00	100,00	15,00	11,90	8,40	1,26	11,90	8,40	1,26
vi . FEE por Devolución Pasaje Emitido.*	10 pts.	10%	10,71	9,34	0,93	7,14	14,01	1,40	0,00	100,00	10,00

Monto de FEE por compra pasaje:	Total 100 pts.	Ponderación para cálculo nota	ATN VIAJES S.A.			BLANCO VIAJES LIMITADA			TURISMO COCHA S.A.		
			Fee	Nota	Ptje	Fee	Nota	Ptje	Fee	Nota	Ptje.
vii. FEE por Canje de Millaje.*	5 pts.	5%	10,71	66,67	3,33	7,14	100,00	5,00	11,90	60,00	3,00
viii. FEE por Grupo (diez o más personas).*	10 pts.	10%	0,00	100,00	10,00	7,14	14,01	1,40	47,60	2,10	0,21
Nota Monto de FEE por compra de pasaje					46,73			69,06			29,68

**Nota Final (Evaluación Técnica y Económica)**

La oferta mejor evaluada será aquella que obtenga el mayor puntaje que resulte de la suma ponderada en la Propuesta Técnica y en la Propuesta Económica, esto es:

$$PF = 0,7 \times PT + 0,3 \times PE$$

Dónde:

PF: puntaje final

PT: puntaje de la Propuesta Técnica

PE: puntaje de la Propuesta Económica

**Cuadro Final de Evaluación**

Criterios de Evaluación	%	Oferentes		
		BLANCO VIAJES LIMITADA	ATN VIAJES S.A.	TURISMO COCHA S.A.
1.- PROPUESTA TÉCNICA	70%	68,60	66,50	56,00
2.- PROPUESTA ECONÓMICA	30%	20,71	14,01	8,90
<b>PUNTAJE FINAL</b>	100%	<b>89,31</b>	<b>80,51</b>	<b>64,90</b>
<b>Lugar</b>		<b>1°</b>	<b>2°</b>	<b>3°</b>

**Recomendación:**

Conforme a lo estipulado en el numeral 9.12. Adjudicación y de acuerdo a los Criterios de Evaluación definidos para este proceso, la Comisión Evaluadora recomienda la adjudicación de la Licitación Pública para la contratación del servicio de gestión de viajes para la compra de pasajes aéreos nacionales e internacionales y de pasajes de tren en el exterior, al proveedor "BLANCO VIAJES LIMITADA", que obtuvo un puntaje final de 89,31 y representa una oferta conveniente para los intereses de PROCHILE.

Los integrantes de la presente Comisión Evaluadora, de conformidad con las normas de Probidad y de Compras Públicas, declaran no tener relación ni parentesco con el oferente que presentó la propuesta y/o trabajadores del mismo, que les impidan participar en este proceso de evaluación. En caso contrario, estarán sujetos a las sanciones administrativas y penales que imponen los reglamentos y disposiciones legales correspondientes.

- Constanza Villavicencio, Jefa del Subdepartamento de Viajes Institucionales.
- Juan Carlos Venegas, Jefe Subdepartamento de Servicios Generales.
- Roxana Torres, Asistente del Subdepartamento de Viajes Institucionales.

Sin otro particular,



**HUGO CORALES COFRE**

PGV/CVP/RTO/JVO

C.C.: DEPARTAMENTO DE COMPRAS