

ACTA DE EVALUACIÓN LICITACIÓN PÚBLICA ID 622844-8-LE25 “SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA EL SERPAT”

I. ANTECEDENTES

El día 10 de octubre de 2025 fue publicado en el Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, www.mercadopublico.cl, el proceso de Licitación Pública ID **622844-8-LE25**, denominado “**SERVICIO DE TELEFONÍA MÓVIL PARA EL SERPAT**”.

Mediante Resolución Exenta N°1932, de 21 de octubre de 2025, fue designada la respectiva Comisión Evaluadora, integrada por funcionarios/as de la Coordinación de Política Digital (CPD) del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (Serpat) que se detallan a continuación:

- Claudio García Vivero, Encargado de Soporte y Logística
- Pablo Paillao Herrera, Especialista Computacional 2da Línea, Área Soporte Computacional.
- Verónica Aguirre Mella, Analista de Compras y Gestión Administrativas de la Unidad de Administración y Control de la Coordinación de Política Digital.

Las Bases de Licitación y sus Anexos fueron aprobados mediante Resolución Exenta N°1786, de fecha 09 de octubre de 2025, constatándose la recepción de una (1) oferta, correspondiente al proveedor que se detalla a continuación:

RAZÓN SOCIAL	RUT
CLARO CHILE SpA	96.799.250-k

II. EVALUACIÓN DE LA OFERTA

Habiéndose revisado los antecedentes de la oferta presentada, la Comisión Evaluadora declaró lo siguiente:

- Tras la evaluación de su oferta respecto de los criterios establecidos en las Bases de la presente licitación, se determina que el oferente **CLARO CHILE SpA, RUT 96.799.250-K**, cumple con todos los requisitos solicitados. Su propuesta económica se ajusta al presupuesto máximo de \$22.000.000 IVA incluido. Acredita cobertura nacional en 338 comunas y capitales regionales, con más de 8.900 antenas y crecimiento anual proyectado de 400 antenas 4G LTE, además de una tasa de éxito del 99% en llamadas según SUBTEL. Presenta experiencia comprobable en 14 contratos de servicios similares en los últimos 4 años y acredita su Programa de Integridad con Código de Ética, Manual de Prevención del Delito y Política de Inclusión y Diversidad, todos difundidos a su personal. Asimismo, la oferta técnica y económica y todos los antecedentes legales, declaraciones juradas y anexos se

encuentran completos e íntegros. Por todo lo anterior, la oferta de **CLARO CHILE SpA** cumple con todos los criterios de evaluación establecidos en las Bases.

De la evaluación técnica de la propuesta presentada por **CLARO CHILE SpA** para la contratación del "Servicio de Telefonía Móvil", se constata que la oferta cumple integralmente con todos los requisitos mínimos establecidos en las Bases Técnicas, tal como se detalla a continuación:

1. Cumplimiento de Requisitos Mínimos del Servicio:

La propuesta de Claro Chile se ajusta plenamente a lo solicitado, ofreciendo:

- Habilitación de 100 líneas móviles con portabilidad numérica sin costo.
- Disponibilidad de 10 equipos de contingencia nuevos (5 de gama alta y 5 de gama media), los cuales se mantendrán en poder del proveedor para entrega inmediata.

2. Cobertura Mínima:

- Bases Exigen: Cobertura mínima en 300 comunas con tecnología 4G para datos, incluyendo todas las capitales regionales.
- Oferta Cumple: Claro Chile garantiza cobertura en 338 comunas con servicios 4G, superando el mínimo exigido e incluyendo las capitales regionales.

3. Plan Único de Telefonía Móvil:

- Bases Exigen: Un plan corporativo único para las 100 líneas con características específicas (1000 GB de datos, minutos ilimitados a 300 destinatarios, 1000 SMS, reducción de velocidad a 128 Kbps, y roaming internacional con 100 min/100 SMS/5 GB en al menos 22 países de América y Europa).
- Oferta Cumple: El "Plan Empresa PRO" ofertado incluye todas las características mínimas requeridas, e incluso supera el requisito de roaming al incluir 51 países (17 en América, 26 en Europa, 5 en Asia, 2 en Oceanía y 1 en África).

4. Servicios Postventa y Funcionalidades Operativas:

La oferta de Claro Chile incluye todos los servicios postventa exigidos:

- a. Portabilidad numérica masiva sin costo.
- b. Medios de atención técnica multicanal (Sucursal Virtual, teléfono *171, WhatsApp, email).
- c. Plataforma de gestión web (Sucursal Virtual Empresas y Gestor Online) para consulta de consumo.
- d. Sistema de administración institucional con detalle de llamadas, facturación, servicios y soporte.
- e. Gestión operativa de SIM Cards, líneas y servicios.
- f. Gestión de roaming internacional activable por solicitud.
- g. Ejecutivo preferencial asignado (Gerente y Ejecutivo de Cuentas).
- h. Reposición temporal por garantía con equipo equivalente inmediato.
- i. Detalle de precios unitarios para servicios y equipos adicionales.
- j. Informes de consumo disponibles en plataforma.

5. Equipos Móviles de Contingencia - Cumplimiento de Estándares Técnicos:

Los equipos ofertados (Honor X6B 5G para gama media y Honor 400 SMART 5G para gama alta) cumplen y superan los estándares técnicos mínimos

Adicionalmente, se cumple con:

- Equipos nuevos, desbloqueados y con todos los accesorios.
- Garantía de 18 meses.
- Compromiso de entrega inmediata de equipos de reemplazo en caso de falla durante la garantía.

6. Entrega de SIM Cards y Equipos:

- SIM Cards: Claro Chile se compromete a entregarlas en un plazo de 2 días hábiles (superando el máximo de 5 días hábiles exigido) en la dirección especificada (Huérfanos 770, piso 5, Santiago).
- Equipos de Contingencia: El proveedor mantendrá los 10 equipos disponibles en todo momento para entrega inmediata tras solicitud.

7. Niveles de Servicio (SLA):

La propuesta incluye una tabla de SLA que se ajusta a los plazos máximos permitidos exigidos en las bases para activación de roaming, cambios de SIM, bloqueo de líneas, entrega de equipos de contingencia, reemplazo por garantía e indisponibilidad del servicio.

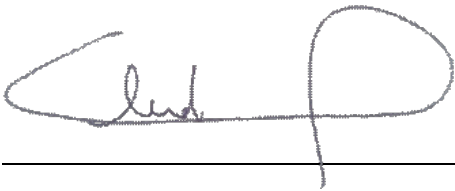
8. Servicios Complementarios (MiFi BAM):

Claro Chile se compromete a proveer hasta 10 equipos Banda Ancha Móvil (MiFi) bajo solicitud, los cuales cumplen con las especificaciones técnicas mínimas (compatibilidad 5G/4G/3G, multibanda, planes desde 100 GB, hotspot para 10+ dispositivos, WPA2, garantía de 18 meses) y superan los requisitos de capacidad de datos y dispositivos conectables.

Factor	Valor	Descripción		%	Detalle Oferta CLARO CHILE SpA	%
Oferta económica	50%	Evaluará el valor mensual por línea y el valor total de los 10 equipos móviles, ambos con impuestos y costos incluidos, sin exceder el presupuesto máximo de \$22.000.000 IVA incluido.		50%	\$19.209.188 IVA incluido	50%
Cobertura Nacional	25%	Evaluará la cobertura nacional acreditada mediante certificado SUBTEL, exigiendo al menos 300 comunas con capitales regionales. Se asignará mayor puntaje a oferentes con infraestructura de red propia a nivel nacional.		25%	El oferente acredita cobertura nacional superior al 98% en zonas urbanas con tecnología 3G y 4G+, presencia en 338 comunas y capitales regionales, con más de 8.900 antenas a nivel nacional. Asimismo, informa un crecimiento anual proyectado de 400 antenas 4G LTE y una tasa de éxito del 99% en llamadas, según indicadores de SUBTEL.	25%
Experiencia Oferentes	15%	Evaluará la experiencia en servicios similares prestados en los últimos 4 años, acreditada mediante contratos, certificados, órdenes de compra o facturas según corresponda.		15%	El oferente acredita amplia experiencia en servicios de telefonía móvil, presentando 14 contratos vigentes o ejecutados en los últimos 4 años con instituciones públicas y privadas, respaldados mediante la documentación requerida en las Bases Técnicas.	15%
Programa de integridad	5%	Cuenta con Programa(s) integridad y acredita que éstos han sido difundidos, conocidos y cumplidos por su personal. O si es persona natural, acredita que se ha capacitado en integridad o compliance		5%	El oferente acredita la existencia y difusión de su Programa de Integridad, que incluye Código de Ética, Manual de Prevención del Delito y Política de Inclusión y Diversidad, todos difundidos y aplicados a su personal mediante cursos y charlas.	5%
		Declara que no cuenta con capacitación en integridad o compliance; o que no tiene Programas de Integridad; o que no acredita su existencia ni la difusión de los mismos entre sus trabajadores. Por lo tanto, no presenta Programas de Integridad.		0%		
Requisitos formales	5%	Oferta técnica y económica	Cumple con la claridad y completitud de la oferta técnica y económica hecha conforme a las bases (Anexos, etc.) y que no requieren de aclaración posterior a su presentación.	3%	Cumple con la claridad y completitud de la oferta técnica y económica según lo solicitado en las Bases (Anexos, etc.), incluyendo la presentación dentro del plazo de todos los antecedentes legales, declaraciones juradas y anexos requeridos, completos e íntegros, sin requerir aclaración posterior.	5%
			Presentación de oferta técnica y/o económica, que requieran de aclaración posterior a su presentación.	0%		
		Documentos legales	Presentación, dentro del plazo establecido, la totalidad de los antecedentes legales, declaraciones juradas y anexos requeridos en las bases, sin faltar uno solo y que estén completos e íntegros.	2%		
			Entrega de los antecedentes omitidos en la presentación de la oferta (documentos legales, declaraciones juradas y anexos requeridos en las bases), a solicitud del Serpat, en el plazo establecido en el numeral 5.3.	0%		
			La no entrega de los documentos señalados anteriormente, a solicitud del Serpat, en el plazo establecido en el numeral 5.3., implicará que la oferta presentada será declarada inadmisibles.	Inadmisibles		
Total				100%	Total CLARO CHILE SpA 100%	

III. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

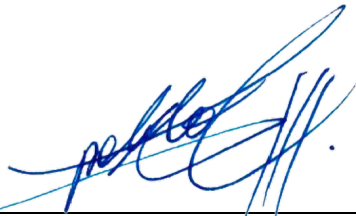
Habiéndose revisado los antecedentes de la oferta presentada, esta Comisión Evaluadora recomienda **adjudicar la Licitación Pública ID 622844-8-LE25 “Servicio de Telefonía Móvil” al proveedor CLARO CHILE SpA, RUT 96.799.250-K**, dado que su propuesta cumple plenamente con los requisitos técnicos, administrativos y económicos establecidos en las Bases de la licitación.



Claudio García Vivero

Encargado de Soporte y Logística

Coordinación de Política Digital



Pablo Paillao Herrera

Especialista Computacional 2da

Línea, Área Soporte
Computacional

Coordinación de Política Digital

Verónica Aguirre Mella

Analista de Compras y Gestión
Administrativas

Unidad de Administración y Control

Coordinación de Política Digital

Fecha: 22 de octubre de 2025