



# SERNATUR

Servicio Nacional de Turismo

**LLAMA A LICITACIÓN PÚBLICA Y APRUEBA BASES Y ANEXOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INICIAL DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL (SIGO) EN LOS DESTINOS DE OLMUÉ - LA CAMPANA (REGIÓN DE VALPARAÍSO) Y SALTOS DEL LAJA (REGIÓN DEL BIOBÍO) ID N.º 1591-11-LP16.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N.º 000176**

**SANTIAGO, 18 MAYO 2016**

**VISTO**

Lo dispuesto en el D.F.L. N.º 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N.º 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N.º 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo N.º 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N.º 19.886; en la Ley N.º 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N.º 20.423 de 2010, del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo; en el Decreto Ley N.º 1.224, de 1975, que Crea el Servicio Nacional de Turismo; Ley N.º 20.882, de Presupuestos del Sector Público para el año 2016; en el Decreto N.º 56, de 14 de abril de 2016, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, que nombra a doña Marcela Cabezas Keller como Directora Nacional (TyP); Resolución Exenta N.º 83 del Servicio Nacional de Turismo que aprueba transferencia de recursos entre la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo para la implementación del Sistema Inicial de Gestión Organizacional en Servicios Turísticos; El Decreto Exento N.º 120 de 02 de marzo de 2016 del Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción que aprueba transferencia de recursos entre la Subsecretaría de Turismo y el Servicio Nacional de Turismo para la implementación del Sistema Inicial de Gestión Organizacional en Servicios Turísticos; la Resolución N.º 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razon;

### CONSIDERANDO

1. Que, el Servicio Nacional de Turismo requiere contratar el servicio denominado Implementación del Sistema Inicial de Gestión Organizacional - SIGO en los destinos de Olmué-La Campana (Región de Valparaíso) y Saltos del Laja (Región de Biobío), según se indica en memorando N.º 81, de fecha 26 de abril de 2016, enviado por la Sra. Beatriz Román Alzereca, Subdirectora de Desarrollo.

2. Que, se encuentra certificada la disponibilidad presupuestaria para financiar el pago de los servicios requeridos, a través del certificado de disponibilidad presupuestaria N.º 190, de fecha 27 de abril de 2016, emitido por la Srta. Gisela Fuentes Adriaola, encargada de la refrendación, cuyo monto total asciende a la cantidad de \$70.000.000- (setenta millones de pesos), impuestos incluidos si los hubiere.

3. Que, de acuerdo a lo informado por el Sr. Nicolás Cerda Espinoza, Encargado de Unidad de Compras, a través de correo electrónico de fecha 27 de abril de 2016, revisado el catálogo de Productos y Servicios publicado en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), se concluye que el bien o servicio requerido no se encuentra disponible a través del sistema de Convenios Marco de la Dirección de Compras y Contratación Pública, actualmente vigente.

4. Que, por lo anteriormente señalado es necesario que este Servicio apruebe las bases de licitación y realice el llamado a licitación pública a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl);

### RESUELVO

1º. **LLÁMASE** a licitación pública para la contratación del servicio de Implementación del Sistema Inicial de Gestión Organizacional - SIGO en los destinos de Olmué-La Campana (Región de Valparaíso) y Saltos del Laja (Región de Biobío), identificada en el portal mercado público con el **ID N.º 1591-11-LP16**.

2°. **APRUÉBASE** las siguientes Bases Administrativas y Técnicas de Licitación y sus Anexos correspondientes, cuyo texto es el siguiente:

**BASES ADMINISTRATIVAS  
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INICIAL DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL (SIGO) EN LOS DESTINOS DE OLMUE - LA CAMPANA (REGIÓN DE VALPARAISO) Y SALTOS DEL LAJA (REGIÓN DEL BIOBÍO)"  
ID N.º 1591-11-LP16  
DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.**

**PRIMERO: REGULACIÓN DE LA LICITACIÓN.**

La presente licitación pública se rige por la Ley N.º 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, en adelante Ley de Compras y su Reglamento aprobado por D. S. N.º 250 de 2004 del Ministerio de Hacienda, en adelante el Reglamento; por la Ley N.º 19.880 que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; y por estas Bases Administrativas y Técnicas, sus correspondientes anexos, sus respuestas y aclaraciones si las hubieren.

El Servicio Nacional de Turismo, en adelante "el Servicio" o "el licitante", realizará el llamado a licitación mediante su publicación en el sitio [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), en adelante el Portal.

**SEGUNDO: COMUNICACIONES Y PLAZOS.**

Para los efectos de esta licitación los plazos serán de días corridos, esto es, se considerarán para su cómputo los días sábado, domingo y festivos, salvo que se señale expresamente lo contrario.

Cuando el último día del plazo sea sábado, domingo o festivo, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente.

**TERCERO: PARTICIPANTES.**

Podrán participar en esta propuesta pública personas naturales y jurídicas, chilenas o extranjeras que cumplan con los requisitos establecidos en la legislación vigente y las presentes bases de licitación.

No podrán participar los oferentes que al momento de presentación de la oferta, hayan sido condenados por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los dos años anteriores, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 4º, inciso 1º, parte final de la Ley N.º 19.886, ni aquéllos que se encuentren afectados por alguna de las inhabilidades establecidas en el inciso 6º del artículo 4º de esa misma Ley (Anexo N.º 2).

**CUARTO: ACEPTACIÓN DE LAS BASES.**

La presentación de la oferta implica la aceptación por parte del proponente de todas y cada una de las disposiciones contenidas en las presentes Bases, las normas y condiciones que regulan tanto el mecanismo de licitación, selección y adjudicación, así como la ejecución del contrato, sin necesidad de declaración expresa.

Con el objeto de proteger la propiedad intelectual de las ofertas técnicas, éstas no serán visibles una vez adjudicada la licitación, dadas las características particulares y especializadas del proyecto, que pueden terminar por difundir metodologías de trabajo propias de los oferentes y que representan su valor agregado en el mercado.

**QUINTO: CONSULTAS Y ACLARACIONES.**

Los interesados podrán formular las consultas que estimen necesarias, tanto de carácter técnico como de índole administrativo, dentro del plazo señalado para ello en el calendario de licitación de las presentes bases, y sólo a través del Portal. Las consultas se responderán, por esa misma vía, siempre que se formulen de forma concreta y precisa, que sean pertinentes al desarrollo del proceso y que su respuesta no involucre información confidencial. Luego de analizar las consultas formuladas, el Servicio pondrá las respuestas a disposición de todos los oferentes en el Portal, dentro de los plazos señalados para ello en el calendario de licitación.

No se aceptarán ni responderán consultas planteadas por un conducto diferente al señalado y/o vencido el plazo dispuesto al efecto.

Asimismo, el Servicio antes de la fecha de cierre de recepción de ofertas establecido en el calendario de licitación de las presentes bases, podrá efectuar a iniciativa propia modificaciones o aclaraciones a las bases para precisar el alcance o interpretar algún elemento de su contenido, que a su juicio no haya quedado bien establecido, suficientemente claro y/o dificulte la obtención de buenas ofertas. Estas modificaciones o aclaraciones se deben aprobar por resolución fundada, señalando en ellas el nuevo plazo para el cierre de recepción ofertas, el que deberá permitir a los oferentes adecuar sus propuestas a los nuevos requerimientos solicitados, plazo que en ningún caso podrá ser inferior a dos días. Esta resolución fundada debe ser publicada como archivo adjunto en el Portal dentro de las 24 horas siguientes a su dictación y en este mismo plazo se deberán modificar ampliando las fechas en el calendario del formulario del Portal que correspondan de acuerdo al nuevo plazo establecido en la resolución de modificación o aclaración.

Las respuestas, modificaciones y aclaraciones se entenderán que contribuyen a determinar el alcance y sentido de las mismas, y en tal condición deberán ser consideradas por los oferentes en la preparación de sus ofertas.

Todas las respuestas, modificaciones y aclaraciones que haga el Servicio a través del Portal se entenderán formar parte integrante de las presentes Bases desde la fecha de su publicación en dicho Portal.

#### **SEXTO: CALENDARIO DE LA LICITACIÓN.**

El llamado a licitación será publicado en el Portal, con la inserción de las presentes bases, manteniéndose en dicha plataforma los plazos indicados en la siguiente tabla:

<b>Actividad</b>	<b>Plazo en días</b>
Publicación del llamado	0
Inicio de Consultas	0 días desde la fecha de publicación del llamado
Final de Consultas	10 días desde la fecha de inicio de consultas
Publicación de Respuestas y Aclaraciones	5 días siguientes a la fecha del vencimiento del plazo para presentar consultas
Cierre Recepción Ofertas y entrega Garantía de Seriedad de la Oferta	20 días desde la fecha de la publicación del llamado, hasta las 15:01 horas.
Acto de Apertura Técnica y Económica	20 días desde la fecha de la publicación del llamado, desde las 15:02 horas.
Evaluación y Adjudicación	10 días desde la fecha del acto de apertura técnica y económica.
Plazo estimado para la firma del Contrato	20 días desde la fecha de notificación de la adjudicación.
Fecha estimada de devolución de boletas de garantía de seriedad de las ofertas declaradas inadmisibles o no adjudicadas	Dentro de los 10 días siguientes a la fecha de notificación de la declaración de la inadmisibilidad de las ofertas o de la notificación de la adjudicación, según corresponda.

#### **SÉPTIMO: PLAZO DE PRESENTACIÓN OFERTA TÉCNICA Y OFERTA ECONÓMICA.**

Las ofertas sólo podrán presentarse en formato electrónico a través del "Portal", hasta la fecha y hora fijada para el cierre de recepción de ofertas en el calendario de licitación de las presentes bases.

#### **OCTAVO: DOCUMENTO DE GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.**

Para garantizar la seriedad de la oferta, todos los interesados deberán entregar cualquier instrumento financiero que asegure el cobro de la garantía de manera rápida y efectiva, de carácter irrevocable y pagadera a la vista, tomada en un banco comercial o institución habilitada con oficinas en la **Región Metropolitana** a nombre del "Servicio Nacional de Turismo", R.U.T. N° 60.704.000-1, por un monto equivalente al 1% del monto máximo disponible para esta licitación, es decir \$700.000.- (setecientos mil pesos), cuya vigencia no podrá ser inferior a 90 días corridos, contados desde la fecha de cierre para la recepción de ofertas establecida en el calendario de esta licitación, y deberá contemplar la siguiente glosa: "Para garantizar la seriedad de la oferta de la licitación **ID N.° 1591-11-LP16**". Si el vale vista o el instrumento por su naturaleza no permite incorporar en éste la referida glosa, se deberá acompañar al vale vista o instrumento una carta o escrito que indique o explicita la glosa solicitada.

La garantía de seriedad de la oferta deberá presentarse en soporte papel y entregarse dentro del plazo y hora señalada para el cierre de recepción de ofertas en la oficina de Sernatur, ubicada en Av. Providencia N.° 1550, ciudad de Santiago, región Metropolitana, en sobre cerrado, y rotulado "Boleta de garantía de seriedad de la oferta de la licitación ID N°1591-11-LP16", el que será abierto al momento de su presentación con el objeto de verificar su contenido.

Las garantías presentadas en otro lugar distinto al indicado en el párrafo precedente, mal emitidas o entregadas fuera del plazo y hora señalados en el calendario de licitación, se entenderán como no presentadas, declarándose inadmisibles la oferta.

En caso que el proceso de adjudicación experimentare demoras o atrasos, el Servicio podrá solicitar a los oferentes la renovación o prórroga de sus respectivas garantías de seriedad de las ofertas, a fin de que éstas permanezcan vigentes hasta la fecha señalada para su devolución o hasta la firma del contrato, según corresponda.

El Servicio podrá hacer efectiva esta garantía en cualquiera de los siguientes casos:

- a) Si los antecedentes presentados por el oferente son falsos.
- b) Si el proponente se desiste de su oferta o la retira unilateralmente, después de haber sido abierta la propuesta.
- c) Si el oferente, para el caso de ser adjudicado:
  - No se inscribiere en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado o no procure encontrarse en dicho portal en estado hábil para contratar con la Administración del Estado, dentro de los plazos señalados en el numeral denominado "Del Contrato de Prestación de Servicios".
  - No entregue la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato en el plazo fijado para ello.
  - No proporcione los antecedentes necesarios para elaborar el contrato respectivo, dentro del plazo establecido para tal efecto.
  - No suscriba el contrato dentro del plazo fijado.
  - No haya prorrogado la vigencia de la garantía de seriedad de la oferta, o no haya entregado una nueva garantía en las mismas condiciones en que se tomó la primitiva, en caso que faltando siete (7) días para la fecha de vencimiento de la garantía entregada originalmente, aún estuviese en curso el proceso de firma del contrato.

A los participantes cuyas ofertas no hayan sido adjudicadas, hayan sido declaradas inadmisibles o rechazadas en el Portal, se les devolverá la garantía de seriedad de la oferta dentro del plazo señalado en el calendario de esta licitación.

Al adjudicatario se le devolverá esta garantía a partir de los diez días siguientes a la fecha de recepción conforme de la garantía de fiel cumplimiento del contrato o de la suscripción del contrato, según corresponda.

#### **NOVENO: CONTENIDO DE LAS OFERTAS.**

Los interesados deberán presentar a través del Portal dentro del plazo señalado en el calendario de licitación de estas bases, en formato electrónico o digital, los documentos que se detallan a continuación:

#### **Antecedentes Obligatorios para Ofertar:**

- 1) Anexo N° 1, Identificación del Oferente, debidamente completo y firmado, según formato que se acompaña.
- 2) Según si se trate de:
  - a) Personas Jurídicas
    - Copia Simple Rol Único Tributario.
    - Copia Simple Cédula Identidad del representante legal.
    - Declaración Jurada que acredite no haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los dos años anteriores a la presentación de su oferta y que no le afectan las inhabilidades establecidas en el inciso 6° artículo 4° de la Ley N.° 19.886 de Compras Públicas (Anexo N.°2).
  - b) Personas Naturales
    - Copia Simple Cédula Identidad.
    - Declaración Jurada que acredite no haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los dos años anteriores a la presentación de su oferta y que no le afectan las inhabilidades establecidas en el inciso 6° artículo 4° de la Ley N.° 19.886 de Compras Públicas (Anexo N.°2).

Respecto de aquellos oferentes que figuren inscritos en el "Portal Chileproveedores" y en estado de hábiles para contratar, sólo deben acompañar los documentos que no consten o no estén publicados en la sección "Documentos Acreditados" de dicho Portal, con la vigencia requerida.

3) Oferta Económica, mediante Anexo N° 3, debidamente completo y firmado, según formato que se acompaña.

4) Oferta Técnica, la que deberá ajustarse a lo previsto en el apartado "Bases Técnicas".

El Servicio no se verá obligado por limitación alguna impuesta por los oferentes en sus propuestas, sino sólo por aquellas establecidas en las presentes bases, la Ley de Compras Públicas y su Reglamento. En consecuencia, cualquier documento acompañado a las ofertas que imponga algún tipo de restricción u obligación al Servicio, se tendrá como no escrito.

Todos los gastos en que incurran los interesados para la preparación y presentación de sus ofertas, serán de su exclusivo cargo y no tendrán derecho a reembolso alguno.

Es responsabilidad del oferente la calidad del archivo electrónico elegido para anexar su propuesta en el Portal (formato PDF, Excel, JPG, AutoCAD 2007, Project o Word), debiendo respetar el tamaño del archivo máximo permitido por el sistema informático. En caso que la propuesta no pueda ajustarse a dicho peso, el proponente tendrá que ingresarla dividida en tantos documentos como el Portal lo permita, debiendo numerarlos e identificarlos correlativamente.

Será de exclusiva responsabilidad de los oferentes proporcionar en forma oportuna, clara y completa los documentos exigidos, el contenido de los mismos y la veracidad de lo que en ellos conste.

#### **DÉCIMO: DE LA VIGENCIA DE LAS OFERTAS.**

Los interesados se obligan a mantener vigentes sus ofertas por un plazo de 90 días corridos, contados desde la fecha cierre de recepción de éstas en el Portal, establecida en el calendario de la licitación de las presentes bases.

#### **DÉCIMO PRIMERO: APERTURA DE LAS OFERTAS.**

La apertura electrónica de las ofertas la efectuará el Encargado de Compras de la Dirección Nacional, según corresponda, que se encuentra realizando el llamado, o la persona que éste designe al efecto, quien actuará como ministro de fe.

Sólo se procederá a aceptar las ofertas que hayan sido remitidas electrónicamente a través del Portal, y que hayan presentado la garantía de seriedad de la oferta en el plazo y lugar estipulado para ello, si correspondiere. Las ofertas que no hayan presentado la garantía de seriedad de la oferta, en el caso de haber sido solicitada, o los documentos solicitados para ofertar serán rechazadas o declaradas inadmisibles en el acta de evaluación de las ofertas y en la resolución que adjudica o declara desierta la licitación.

#### **DÉCIMO SEGUNDO: EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS.**

La evaluación de los antecedentes, se efectuará por una Comisión Evaluadora, en lo sucesivo la "Comisión", integrada por Alejandro Martín Caro, Encargado Nacional de Calidad, Francisco Leiva Lizana, Encargado de Calidad y Capital Humano, División de Fomento e Inversión, Subsecretaría de Turismo y Alejandra Cárcamo, Profesional área de Calidad o por quienes sean designados por la Subdirectora de Desarrollo para participar en su reemplazo.

En el caso de que la Comisión sea integrada por un subrogante o reemplazante, deberá quedar constancia de ello en el acta de evaluación de las ofertas, señalando a quien subroga o reemplaza e individualizando su nombre y cargo.

La evaluación de las propuestas es un proceso competitivo entre los oferentes y para su selección la Comisión en primer término, constatará la existencia de los antecedentes generales de cada una de las ofertas y luego evaluará el costo de la oferta económica y la calidad técnica de la oferta que se haya exigido, asignando los puntajes para cada criterio de evaluación de acuerdo a la escala establecida en las presentes Bases; justificando en cada caso, las razones tenidas a la vista para asignar dicho puntaje; y estableciendo el puntaje final de cada oferente, de acuerdo al procedimiento, criterios de evaluación y ponderaciones definidas en las presentes bases.

El proceso de evaluación tendrá el carácter de confidencial durante su realización. La información relativa a la evaluación final de las propuestas y las recomendaciones sobre la adjudicación será de carácter reservada, y no se dará a conocer a los oferentes que presentaron propuestas, ni a otras personas que no hubieren tenido participación oficial en el proceso, sino hasta que se haya notificado la adjudicación del contrato.

Durante el período de evaluación, los oferentes sólo podrán mantener contacto con la entidad licitante para los efectos de la misma, tales como la solicitud de aclaraciones, presentaciones, exposiciones, entrega de muestras o pruebas o visitas a terreno que ésta pudiese requerir durante la evaluación y que hubiesen sido previstas en las presentes bases, quedando absolutamente prohibido cualquier otro tipo de contacto.

Con respecto a las aclaraciones, si la Comisión lo estima pertinente podrá solicitar a algún oferente, por escrito a través del Portal, precisiones sobre aspectos de su oferta, con el objeto de salvar errores u omisiones formales. Las aclaraciones solicitadas y las respuestas otorgadas por el proveedor pasarán a formar parte integrante de su oferta y de los antecedentes del contrato, en caso de ser adjudicado. En todo caso, tanto la solicitud de aclaraciones, como las respuestas del interesado, no podrán referirse a puntos que alteren elementos esenciales de la propuesta, ni vulnerar el principio de igualdad de los oferentes.

El Servicio además, permitirá la presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el período de evaluación. En el caso que la Comisión ejerza esta facultad, la solicitud deberá realizarse a todos los oferentes que hayan omitido algún antecedente, para no vulnerar el principio de igualdad de los oferentes. En este caso se aplicará lo indicado en el criterio de evaluación N.º 2 de las presentes bases "**Presentación de los antecedentes y documentos solicitados en las bases**".

Las aclaraciones y la presentación de antecedentes omitidos, deberán ser entregados a más tardar dentro del segundo día hábil siguiente a su solicitud, lo que deberá ser informado en el acta de evaluación de ofertas.

No será motivo de aclaración los documentos ilegibles, archivos corruptos (vacíos, con errores de lectura, incompletos, etc.). En estos casos se solicitará a la Unidad de TI de Sernatur que verifique esta situación a través del pantallazo correspondiente.

Transcurrido el plazo otorgado por el Servicio sin que el participante subsane las omisiones señaladas, se procederá a evaluar la oferta sólo con los antecedentes que se tengan a la vista, pudiendo el Servicio interpretar los antecedentes según lo estime pertinente.

### **Evaluación:**

La Comisión debe efectuar el proceso de evaluación en una sola etapa cumpliendo con el siguiente orden o pasos:

1. Verificación de Antecedentes Obligatorios para ofertar.
2. Evaluación Oferta Económica y Evaluación Oferta Técnica
3. Evaluación Final.

Las ofertas que en cada paso de evaluación se encuentren incompletas o cuyos antecedentes no se ajusten a las exigencias del proceso licitatorio y de las presentes bases, serán declaradas inadmisibles por la Comisión en el acta de evaluación de las ofertas y por resolución fundada, no avanzando por ende al siguiente paso de evaluación, a menos que se requiera aclaración y ésta sea satisfactoria.

### **I. Verificación de Antecedentes Obligatorios para ofertar.**

En la etapa de verificación de antecedentes obligatorios para ofertar, la Comisión debe constatar la presentación de los siguientes documentos:

1. Garantía de Seriedad de la Oferta correctamente emitida y entregada físicamente en la forma, lugar, plazo y hora señalados en el calendario de licitación de las presentes bases, en los casos que ésta se hubiere solicitado.
2. Anexo N° 1, Identificación del Oferente, debidamente completo y firmado, según formato que se acompaña.
3. Según si se trate de:
  - a) Personas Jurídicas
    - Copia Simple Rol Único Tributario.
    - Copia Simple Cédula Identidad del representante legal.
    - Declaración Jurada que acredite no haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los dos años anteriores a la presentación de su oferta y que no le afectan las inhabilidades establecidas en el inciso 6º artículo 4º de la Ley N.º 19.886 de Compras Públicas (Anexo N.º2).

## b) Personas Naturales

- Copia Simple Cédula Identidad.
- Declaración Jurada que acredite no haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, dentro de los dos años anteriores a la presentación de su oferta y que no le afectan las inhabilidades establecidas en el inciso 6º artículo 4º de la Ley N.º 19.886 de Compras Públicas (Anexo N.º 2).

Respecto de aquellos oferentes que figuren inscritos en el "Portal Chileproveedores" y en estado de hábiles para contratar, sólo deben acompañar los documentos que no consten o en estén publicados en la sección "Documentos Acreditados" de dicho Portal, con la vigencia requerida.

4. Oferta Económica, mediante Anexo N.º 3, debidamente completo y firmado, según formato que se acompaña.
5. Oferta Técnica, la que deberá ajustarse a lo previsto en el apartado "Bases Técnicas".

La Comisión señalará en el acta de evaluación de las ofertas, si los oferentes cumplen o no con éste paso indicando que antecedentes presentó y cuales no y sólo los oferentes que hayan cumplido podrán continuar en la evaluación. En caso contrario su oferta será declarada inadmisibles, sin perjuicio de la facultad de la Comisión para solicitar la presentación de antecedentes omitidos de acuerdo a lo señalado en los párrafos anteriores. En el caso que las ofertas no contengan la totalidad de antecedentes solicitados la Comisión Evaluadora se proveerá de un pantallazo que acredite tal situación del portal Chileproveedores con la fecha en que se haya hecho la apertura.

Los oferentes que hayan cumplido con este paso pasarán a la evaluación de la oferta económica.

## II. Evaluación de la Oferta Económica y de la Oferta Técnica.

### a) Evaluación de la Oferta Económica.

La Comisión constatará en primer término que el precio bruto ofertado sea por un monto igual o inferior al fijado en las bases. Las ofertas brutas que excedan el monto máximo de la presente licitación serán declaradas inadmisibles, no siendo evaluadas, lo que será señalado en el acta de evaluación de las ofertas y en el acto administrativo que da cuenta de la adjudicación o en el que declara desierto el proceso según corresponda.

La oferta económica deberá presentarse según formato anexo N.º 3, y en caso de existir diferencias con lo indicado por el oferente en el portal de compras públicas, siempre primará lo indicado en su oferta económica (anexo N.º 3).

Con el precio bruto ofertado se procederá a evaluar el criterio de evaluación N.º 1 "Precio", donde la propuesta con el menor precio obtendrá la nota máxima 5. El resto de las propuestas con precios mayores obtendrán puntajes proporcionalmente menores, cuya evaluación y ponderación se indica en el siguiente cuadro:

CRITERIO DE EVALUACIÓN	Nota obtenida	% Ponderación
<b>Criterio N.º 1 "Precio"</b>		
<b>Evaluación con escala relativa, de acuerdo a las ofertas económicas y según la siguiente fórmula:</b>	0 a 5.0	5%
$\frac{\text{Precio bruto menor ofertado}}{\text{Precio bruto oferta evaluada}} * 5$		

La ponderación obtenida en este criterio de evaluación se sumará con las ponderaciones de los criterios de evaluación de la oferta técnica para calcular la nota final obtenida por cada oferente.

La Comisión podrá declarar inadmisibles, fundadamente, cualquier oferta que no se ajuste a estas bases, o se estime inviable la adecuada ejecución del contrato, por ejemplo cuando la oferta económica sea inferior a la mitad del precio promedio de las otras ofertas presentadas.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 del Reglamento de la Ley de Compras, cuando el precio de la oferta presentada por un oferente sea menor al 50% del precio presentado por el oferente que le sigue, y se verifique por parte del Servicio que los costos de dicha oferta son inconsistentes económicamente, este podrá a través de una Resolución Fundada Adjudicar esa oferta, solicitándole una ampliación de la garantía de Fiel Cumplimiento hasta por la diferencia del

precio con la oferta que le sigue. Si solicitada esta garantía el adjudicado no la entregara antes de la fecha de suscripción del contrato, el Servicio readjudicará al oferente que le sigue en puntaje.

Las ofertas que hayan sido evaluadas económicamente en este ítem, pasarán a la evaluación de la oferta técnica.

#### b) Evaluación Oferta Técnica.

La Comisión constituida al efecto, evaluará la oferta técnica de acuerdo a los parámetros que se indican en este ítem.

Para la asignación de puntajes de los criterios de evaluación contenidos en este ítem, se establecerá una escala de notas donde el mínimo corresponde a 0 (cero) y el máximo a 5.0 (cinco). El 0 (cero) corresponde al puntaje que se otorga en el caso de que el oferente no acredite el factor correspondiente o no presente los antecedentes solicitados para evaluar el criterio de evaluación respectivo.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Nota Obtenida	% Ponderación
<p><b>Criterio N.º 2: "Presentación de los antecedentes y documentos solicitados en las bases".</b></p> <p>Este criterio evalúa la presentación por parte del oferente de todos los antecedentes (sean requisitos para ofertar o no): documentos, certificados, anexos solicitados en estas bases de licitación, entre otros. Su evaluación se realizará de la siguiente forma:</p> <p><b>Nota 0.</b> No presenta en su oferta todos los antecedentes solicitados por las Bases, o en caso que la Comisión los hubiere solicitado, no los presenta dentro de los plazos establecidos para ello o presenta los anexos adjuntos a las presentes bases con un contenido distinto al solicitado o incompleto.</p> <p><b>Nota 3.</b> No presenta todos los documentos en su oferta antes de la fecha de cierre de la licitación, pero los presenta dentro de los plazos establecidos en caso que la Comisión los hubiere solicitado.</p> <p><b>Nota 5.</b> Presenta todos los antecedentes y documentos solicitados por las Bases antes de la fecha de cierre de recepción de ofertas establecida en el calendario de licitación de las presentes bases.</p>	0 a 5.0	5%
<p><b>Criterio N.º 3: "Experiencia del oferente en proyectos de capacitación general", según anexo N.º 6.</b></p> <p>Este criterio evalúa la experiencia del oferente en ejecución de proyectos relacionados con la implementación, evaluación y monitoreo de planes de formación y/o capacitación en general.</p> <p>Serán considerados solo proyectos de los últimos 5 años y que estén debidamente declarados en el anexo N.º 6 de las presentes bases.</p> <p>Se debe acreditar cada proyecto a través del Anexo N.º 6, respaldados con los certificados de experiencia de cada institución o empresa mandante.</p> <p>Las actividades registradas como experiencias en el Anexo N.º 6 y respecto de las cuales no se presenten los certificados de experiencia de la institución o empresa mandante NO serán consideradas para los efectos de asignación de puntaje en el presente criterio.</p> <p>Su evaluación se realizará de la siguiente forma:</p> <p><b>Nota 0.</b> Cero (0) proyectos relacionados con la implementación, evaluación y monitoreo de planes de formación y/o capacitación en general, en los últimos 5 años y/o no acredita experiencia con los certificados de experiencia de cada institución o empresa mandante.</p> <p><b>Nota 1.</b> Un (1) proyecto relacionados con la implementación, evaluación y monitoreo de planes de formación y/o capacitación en general, en los últimos 5 años</p> <p><b>Nota 3.</b> Dos (2) proyectos relacionados con la implementación, evaluación y monitoreo de planes de formación y/o capacitación</p>	0 a 5.0	15%

<p>en general, en los últimos 5 años</p> <p><b>Nota 5.</b> Tres (3) o más proyectos relacionados con la implementación, evaluación y monitoreo de planes de formación y/o capacitación en general, en los últimos 5 años</p>		
<p><b>Criterio N.º 4: "Experiencia del oferente en proyectos de capacitación turística", según anexo N.º 6</b></p> <p>Este criterio evalúa la experiencia del oferente en ejecución de proyectos de elaboración y/o implementación de proyectos de formación y/o capacitación turística.</p> <p>Serán considerados solo proyectos de los últimos 5 años y que estén debidamente declarados en el anexo N.º 6 de las presentes bases.</p> <p>Se debe acreditar cada proyecto a través del Anexo N.º 6, y presentar los certificados de experiencia de cada institución o empresa mandante.</p> <p>Las actividades registradas como experiencias en el Anexo N.º 6 y respecto de las cuales no se presenten los certificados de experiencia de la institución o empresa mandante NO serán consideradas para los efectos de asignación de puntaje en el presente criterio.</p> <p>Su evaluación se realizará de la siguiente forma:</p> <p><b>Nota 0.</b> Cero (0) proyectos relacionados con la implementación, evaluación y monitoreo de planes de formación y/o capacitación turística, en los últimos 5 años o no acredita experiencia con los certificados de experiencia de cada institución o empresa mandante.</p> <p><b>Nota 1.</b> Un (1) proyecto relacionados con la implementación, evaluación y monitoreo de planes de formación y/o capacitación turística, en los últimos 5 años</p> <p><b>Nota 3.</b> Dos (2) proyectos relacionados con la implementación, evaluación y monitoreo de planes de formación y/o capacitación turística, en los últimos 5 años</p> <p><b>Nota 5.</b> Tres (3) o más proyectos relacionados con la implementación, evaluación y monitoreo de planes de formación y/o capacitación turística, en los últimos 5 años</p>	0 a 5.0	15%
<p><b>Criterio N.º 5: "Experiencia de los profesionales del equipo de trabajo: Capacitadores", según anexo N.º 5 y Currículum Vitae de los profesionales.</b></p> <p>Este criterio evalúa la experiencia del equipo de trabajo: sólo <b>Capacitadores</b>, en la ejecución, relatoría y evaluación de proyectos de similares características, acreditado a través de la presentación de anexo N.º 5 y currículum vitae de los integrantes del equipo.</p> <p>Las competencias individuales del equipo de trabajo: capacitadores, se encuentran detallados en el punto 6 de las bases técnicas.</p> <p>La propuesta que obtenga puntaje 0 (cero) en este criterio no seguirá siendo evaluada y será declarada inadmisibles.</p> <p>Su evaluación se realizará de la siguiente forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Nota 0.</b> No presenta anexo N.º 5 y/o Currículum Vitae de todos los integrantes del equipo profesional para evaluar este criterio y/o :</li> <li>• Uno o más de los integrantes del equipo profesional <b>NO</b> han participado en cursos, seminarios, talleres, o similares, relacionados con temáticas de capacitación y/o gestión de la calidad y/o calidad turística de por lo menos 20 horas de duración</li> <li>• Uno o más de los integrantes del equipo profesional <b>NO</b> han</li> </ul>	0 a 5.0	25%

<p>participado como mínimo en un (1) proyecto de temáticas relacionadas con calidad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uno o más de los integrantes del equipo profesional <b>NO</b> han participado como mínimo en un (1) proyecto de temáticas relacionadas con calidad turística</li> <li>• Uno o más de los integrantes del equipo profesional <b>NO</b> cuentan como mínimo con 50 horas demostrables como capacitador y/o formador pedagógico.</li> </ul> <p><b>Nota 1.</b> Todo el equipo profesional cuenta con la siguiente experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos y cada uno de los integrantes del equipo profesional han participado en cursos, seminarios, talleres, o similares, relacionados con temáticas de capacitación y/o gestión de la calidad y/o calidad turística de por lo menos 20 horas de duración</li> <li>• Todos y cada uno de los integrantes del equipo profesional han participado como mínimo en un (1) proyecto de temáticas relacionadas con calidad</li> <li>• Todos y cada uno de los integrantes del equipo profesional han participado como mínimo en un (1) proyecto de temáticas relacionadas con calidad turística</li> <li>• Todos y cada uno de los integrantes del equipo profesional cuentan como mínimo con 50 horas demostrables como capacitador y/o formador pedagógico.</li> </ul> <p><b>Nota 3.</b> Todo el equipo profesional cuenta con la siguiente experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos y cada uno de los integrantes del equipo profesional han participado en cursos, seminarios, talleres, o similares, relacionados con temáticas de capacitación y/o gestión de la calidad y/o calidad turística de por lo menos 20 horas de duración</li> <li>• Todos y cada uno de los integrantes del equipo profesional han participado como mínimo en dos (2) proyectos de temáticas relacionadas con calidad</li> <li>• Todos y cada uno de los integrantes del equipo profesional han participado como mínimo en dos (2) proyectos de temáticas relacionadas con calidad turística</li> <li>• Todos y cada uno de los integrantes del equipo profesional han participado como mínimo en un (1) proyecto de desarrollo sustentable y turismo vinculados con el sector empresarial y con destinos turísticos.</li> <li>• Todos y cada uno de los integrantes del equipo profesional cuentan como mínimo con 50 horas demostrables como capacitador y/o formador pedagógico.</li> </ul> <p><b>Nota 5.</b> Todo el equipo profesional cuenta con la siguiente experiencia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos y cada uno de los integrantes del equipo profesional han participado en cursos, seminarios, talleres, o similares, relacionados con temáticas de capacitación y/o gestión de la calidad y/o calidad turística de por lo menos 20 horas de duración</li> <li>• Todos y cada uno de los integrantes del equipo profesional han participado en tres (3) o más proyectos de temáticas relacionadas con calidad</li> <li>• Todos y cada uno de los integrantes del equipo profesional han participado en dos (2) o más proyectos de temáticas relacionadas con calidad turística.</li> <li>• Todos y cada uno de los integrantes del equipo profesional han participado en al menos dos (2) proyectos de desarrollo sustentable y turismo vinculados con el sector empresarial y con destinos turísticos.</li> <li>• Todos y cada uno de los integrantes del equipo profesional</li> </ul>		
---	--	--

<p>cuentan con 50 horas o más demostrables como capacitador y/o formador pedagógico.</p>		
<p><b>Criterio N.º 6: "Calidad Propuesta metodológica, del Programa de Trabajo y de la Carta Gantt".</b></p> <p>Este criterio evalúa la Calidad de la Propuesta Metodológica, del Programa de Trabajo y de la Carta Gantt, todos documentos obligatorios que debe presentar el oferente.</p> <p>La propuesta que obtenga puntaje 0 (cero) en este criterio no seguirá siendo evaluada y será declarada inadmisibile.</p> <p>Su evaluación se realizará de la siguiente forma:</p> <p><b>Nota 0. NO PRESENTA</b> Propuesta Metodológica y/o Programa de trabajo y/o Carta Gantt , o éstas son de <b>DEFICIENTE CALIDAD</b>, esto es: la propuesta metodológica es general e imprecisa ú omite como se desarrollará la entrega de las capacitaciones y como se realizará la organización del equipo trabajo; y/o el programa de trabajo no tiene una descripción del equipo de trabajo y/o la Carta Gantt no detalla actividades no permitiendo realizar un seguimiento efectivo de su ejecución y su posterior evaluación.</p> <p><b>Nota 1.</b> La Propuesta Metodológica y/o el Programa de trabajo y/o la Carta Gantt son de <b>REGULAR CALIDAD</b>, esto es: la propuesta metodológica presenta una descripción parcialmente detallada y/o presenta algunas falencias en cómo se desarrollara la entrega de las capacitaciones y/o en la forma que describe la organización del equipo de trabajo; y/o el Programa de trabajo contiene una descripción parcializada del Equipo de Trabajo y/o la Carta Gantt describe en forma incompleta las Actividades, lo cual no permite efectuar un seguimiento efectivo de su ejecución y su posterior evaluación.</p> <p><b>Nota 3.</b> La Propuesta Metodológica y el Programa de trabajo y la Carta Gantt son de <b>BUENA CALIDAD</b>, esto es: la propuesta metodológica, es precisa, sistemática e integral, es decir, hace una descripción detallada de cómo se desarrollara la entrega de las capacitaciones y de cómo se realizará la organización del equipo trabajo en las distintas etapas de la implementación y el Programa de Trabajo presenta en forma precisa las actividades las funciones del equipo consultor y las horas comprometidas; para todas las actividades de la Carta Gantt se cuenta con una descripción detallada y precisa de su contenido, que permiten efectuar un seguimiento de su ejecución y su posterior evaluación.</p> <p><b>Nota 5.</b> La Propuesta Metodológica y el Programa de trabajo y la Carta Gantt son de <b>CALIDAD SOBRESALIENTE</b>, esto es: la Propuesta Metodológica, es precisa, sistemática e integral, es decir, hace una descripción detallada de cómo se desarrollara la entrega de las capacitaciones y de cómo se realizará la organización del equipo consultor en las distintas etapas de la implementación, <b>incorporando aspectos innovadores</b>, además el Programa de Trabajo presenta en forma precisa las actividades las funciones del equipo de trabajo y las horas comprometidas; para todas las actividades de la Carta Gantt se cuenta con una descripción detallada y precisa de su contenido, que permitan efectuar un seguimiento de su ejecución y su posterior evaluación.</p>	0 a 5.0	25%
<p><b>Criterio N.º 7: "Participación en proyecto de SIGO o similares en todas sus etapas."</b></p> <p>Su evaluación se realizará de la siguiente forma:</p> <p><b>Nota 0.</b> Oferente no cuenta con participación en proyecto de SIGO o similares en todas sus etapas</p> <p><b>Nota 5.</b> Oferente cuenta con participación en uno o más proyecto de SIGO o similares en todas sus etapas.</p> <p>*Esta participación deberá verse reflejada en Anexo N°7 "Declaración jurada participación", lo cual será verificado por SERNATUR para su validación.</p>	0 a 5.0	10%

Terminada la evaluación técnica se procederá a la evaluación final

### III. Evaluación Final.

En este ítem la Comisión calculará los puntajes finales ponderados sumando las notas ponderadas obtenidas en todos los criterios de evaluación establecidos en estas bases (oferta económica + oferta técnica) de acuerdo al siguiente cuadro resumen:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Nota Obtenida	% Ponderación	Puntaje total ponderado
<b>Criterio N.º 1:</b> "Precio".	0 a 5.0	5%	
<b>Criterio N.º 2:</b> "Presentación de los antecedentes y documentos solicitados en las bases".	0 a 5.0	5%	
<b>Criterio N.º 3:</b> "Experiencia del oferente en proyectos de capacitación general".	0 a 5.0	15%	
<b>Criterio N.º 4:</b> "Experiencia del oferente en proyectos de capacitación turística".	0 a 5.0	15%	
<b>Criterio N.º 5:</b> "Experiencia de los profesionales del equipo de trabajo: Capacitadores".	0 a 5.0	25%	
<b>Criterio N.º 6:</b> "Calidad Propuesta metodológica, del Programa de Trabajo y de la Carta Gantt".	0 a 5.0	25%	
<b>Criterio N.º 7:</b> "Participación en proyecto de SIGO o similares en todas sus etapas".	0 a 5.0	10%	
<b>Sumatoria Total</b>		<b>100%</b>	<b>5.0</b>

#### Acta de evaluación de las ofertas:

De la evaluación resultante, se elaborará un acta que será suscrita por todos los Integrantes de la Comisión Evaluadora. Dicha acta dará cuenta de la conformación de la Comisión Evaluadora, de la evaluación de las ofertas e indicará a qué proponente se sugiere adjudicar la licitación, o, en su caso, se propondrá declarar desierto el proceso. En caso que corresponda, también se deberá dejar constancia en el acta de evaluación de las ofertas, que propuestas no fueron evaluadas por encontrarse fuera de bases o por ser declaradas inadmisibles señalando las razones de la inadmisibilidad.

La Comisión podrá declarar fundadamente inadmisibile cualquier oferta que no se ajuste a estas bases, en especial aquellas ofertas que no den total cumplimiento a lo solicitado en las bases técnicas de la presente licitación.

#### Mecanismos de resolución de empates:

En caso que dos o más ofertas tengan igual puntaje final, la Comisión dirimirá el empate de acuerdo a los siguientes criterios, en estricto orden de aplicación:

- 1) Se preferirá la propuesta que tenga mayor puntaje de evaluación de la oferta técnica.
- 2) Si persiste la igualdad, se preferirá la propuesta que tenga mayor puntaje de evaluación de la oferta económica.
- 3) Si aplicados los criterios anteriores, aún se mantiene la paridad, se preferirá la propuesta que tenga mayor puntaje en el Criterio N° 3: "Experiencia del oferente en proyectos similares", contenido en los criterios de evaluación de la oferta técnica.
- 4) Si persistiere la igualdad, será el (la) Director(a) Nacional de Turismo quien dirimirá el empate fundadamente, de acuerdo a los objetivos y servicios establecidos y/o solicitados en estas bases. Los fundamentos del desempate se expresarán en el acta de evaluación de las ofertas.

#### **DÉCIMO TERCERO: ADJUDICACIÓN.**

La licitación será adjudicada al oferente que presente la oferta más conveniente a los intereses de la Institución y obtenga mayor puntaje ponderado, de acuerdo con los criterios de evaluación

indicados precedentemente. Si esta nota final ponderada fuere inferior a la nota 3,5 en esta licitación, SERNATUR podrá declarar desierto el proceso de licitación por no existir ofertas convenientes a los intereses institucionales.

La adjudicación se resolverá dentro del plazo estimado establecido en el calendario de licitación de las presentes bases. Si la adjudicación no se realizase dentro del término señalado, se informará a través del Portal las razones que justifican tal incumplimiento, debiendo indicar el nuevo plazo para cumplir dicho trámite a través del Portal, el que no podrá exceder 60 días contados desde la fecha inicialmente fijada para la adjudicación.

La adjudicación de la propuesta se hará por resolución la cual deberá fundarse en el acta de evaluación de las ofertas evacuado por la Comisión Evaluadora, que ponderará las ofertas de acuerdo a los criterios de evaluación previamente establecidos en las bases, que permitan definir al adjudicatario que haya presentado la oferta más conveniente.

Los interesados podrán realizar consultas sobre la evaluación y/o adjudicación mediante correos electrónicos dirigidos al mail: amartin@sernatur.cl.

El acto administrativo que adjudica la licitación se notificará por medio de su publicación en el Portal, de acuerdo a lo establecido en el artículo 6° del Reglamento de Compras Públicas.

#### **DÉCIMO CUARTO: DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.**

Resuelta la adjudicación, se suscribirá el contrato correspondiente en la fecha estimada en el calendario de la licitación. El adjudicatario deberá entregar antes de la suscripción del contrato y dentro de los 10 días hábiles siguientes a la notificación de la adjudicación en el Portal, los antecedentes que a continuación se indican:

- La garantía para asegurar el fiel, íntegro y oportuno cumplimiento de las obligaciones contraídas por estas bases y el contrato que se suscriba, en el caso que haya sido solicitada.
- Declaración Jurada (anexo 4), en el caso de personas jurídicas, que acrediten no encontrarse afecto a la pena de prohibición para contratar con organismos del Estado, establecida en el artículo 10 de la Ley N° 20.393.
- Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales, otorgado por la Dirección del Trabajo con una fecha no superior a 90 días corridos anteriores a la fecha de su presentación.
- Documentos administrativos, según se trate de:

#### **A. Personas jurídicas con o sin fines de lucro:**

1. Certificado de vigencia del oferente emitido por la autoridad competente, con una fecha no superior a 90 (noventa) días corridos anteriores a la fecha de su presentación.
2. Copia simple del instrumento en el que conste la personería del representante y sus facultades. Si la ley exigiere que el documento en donde conste la personería se encontrare inscrito, deberá acompañarse la copia de la inscripción con el certificado de vigencia respectivo, con una fecha no superior a 90 (noventa) días corridos anteriores al día de su presentación.
3. Además, deberán enviar, según se trate de:
  - a) Personas jurídicas con fines de lucro:**
    - Copia simple del instrumento de constitución y de sus modificaciones, si las hubiere.
    - Copia simple de las publicaciones de constitución y modificaciones, si las hubiere.
    - Copia de la inscripción del extracto de constitución de la sociedad en el Registro de Comercio, emitido por el correspondiente Conservador, si se tratare de sociedades o E.I.R.L.
  - b) Personas jurídicas sin fines de lucro:**
    - Copia simple de sus Estatutos o del instrumento de constitución y de sus modificaciones, si las hubiere.
    - Copia simple de las publicaciones de constitución y modificaciones, si las hubiere.
    - Copia simple del instrumento donde consten las facultades del representante legal de la entidad, si lo hubiere.
  - c) Personas jurídicas de Derecho Público:**
    - Individualizar la norma legal que la creó.
    - Copia simple del instrumento en donde conste la personería del representante.

## **B. Personas naturales:**

1. Fotocopia de la cédula de identidad, por ambos lados.

El extranjero adjudicado deberá fijar o establecer un domicilio en Chile y designar un representante legal en este país para proceder a la contratación, y acompañar los documentos equivalentes del país de origen, con su correspondiente legalización y traducción.

Los participantes, sean éstos personas naturales o jurídicas, que al momento de la apertura se encuentren inscritos en el Registro de Proveedores del Estado [www.chileproveedores.cl](http://www.chileproveedores.cl), y figuren en dicho registro en estado "hábil", podrán exceptuarse de acompañar los antecedentes individualizados precedentemente, si en dicho portal se encontraran en la sección documentos acreditados con la vigencia requerida.

En caso que el adjudicatario no se encuentre inscrito en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado [www.chileproveedores.cl](http://www.chileproveedores.cl), deberá inscribirse dentro del plazo de 15 días hábiles contados desde la notificación de la adjudicación. De este modo, para proceder a la firma del contrato, el adjudicatario deberá encontrarse inscrito en el referido Registro, lo que podrá acreditar mediante la entrega del respectivo certificado de inscripción con antelación a la suscripción del correspondiente contrato. A su vez aquellos oferentes inscritos en el portal, pero que se encuentren en estado de inhábil para contratar, deberán realizar las gestiones necesarias para modificar su estado y encontrarse hábiles para contratar, dentro del plazo de 15 días hábiles contados desde la notificación de la adjudicación.

En el caso que el adjudicatario no entregare la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato (si esta se hubiere solicitado) o no concurriere a suscribir el contrato, o no presente los documentos solicitados en el plazo señalado por el Servicio, o no se inscriba en el portal [chileproveedores](http://www.chileproveedores.cl) en el plazo indicado, o no se encuentre en estado hábil para contratar, se entenderá que ésta no acepta la adjudicación, procediendo Sernatur hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta (si la hubiere) y readjudicar la licitación al postulante que hubiere ocupado el segundo lugar o siguiente en su caso, o en su defecto declarar desierta la licitación. El oferente ubicado en el segundo lugar, en su caso, deberá cumplir con la entrega de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato y la documentación legal correspondiente dentro de los mismos plazos y en la forma y condiciones establecidas en las bases.

## **DÉCIMO QUINTO: GARANTÍA DE FIEL, ÍNTEGRO Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.**

Para garantizar el fiel, íntegro y oportuno cumplimiento de las obligaciones que impone el contrato y el pago de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores del contratante, en conformidad al artículo 11° de la Ley de Compras Públicas, y de las multas que se impusieren, el adjudicatario deberá entregar, como condición previa para la suscripción del contrato cualquier instrumento financiero que asegure el pago de la garantía de manera rápida y efectiva, debe tener carácter irrevocable, ser pagadera a la vista y tomada en un banco comercial con oficinas en la Región Metropolitana, a nombre de "Servicio Nacional de Turismo", R.U.T. N.º 60.704.000-1, por un monto equivalente al 10% del valor total bruto de su oferta (valor del contrato), debiendo expresarse el monto en pesos chilenos. Dicha garantía deberá contener la siguiente glosa: "**Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato ID N.1591-11-LP16**".

La vigencia de dicha garantía deberá comprender el plazo total del contrato, más 60 días hábiles.

Deberá ser entregada físicamente, o bien enviada por correo certificado y recibido en Av. Providencia, N° 1550 Comuna de Providencia Región Metropolitana, dentro del plazo establecido para ello.

La garantía será devuelta una vez vencido su plazo de vigencia o cuando se haya cumplido la totalidad de las obligaciones establecidas en las presentes bases y contrato, previo informe escrito emitido por la Contraparte Técnica, donde señale su total conformidad con el cumplimiento de estas obligaciones y solicite expresamente la devolución de la garantía antes de su fecha de vencimiento.

Dicha garantía podrá ser presentada a cobro cuando el adjudicatario no cumpla con las obligaciones y/o los plazos que establezcan en las bases, la oferta correspondiente y/o el contrato respectivo, con las obligaciones laborales y previsionales de sus trabajadores y/o las multas que se impusieren, en cuyo caso el Servicio queda desde ya autorizado para su presentación a cobro, de acuerdo al procedimiento que corresponda.

## **DÉCIMO SEXTO: CONTENIDO MÍNIMO DEL CONTRATO.**

El contrato que se suscriba establecerá, a lo menos, lo siguiente:

- a) La individualización del contratado.
- b) El objeto.
- c) El precio del contrato.
- d) El plazo de vigencia del contrato y el plazo de ejecución de los servicios o entrega de los productos contratados.
- e) La forma de pago de la prestación contratada.
- f) Las obligaciones esenciales del contrato.
- g) La circunstancia de que los pagos serán efectuados sólo estando totalmente tramitado el acto administrativo aprobatorio del contrato.
- h) La entrega de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato.
- i) La individualización del Departamento, Unidad, profesional o grupo de profesionales, por parte del Servicio, que actuarán en calidad de Contraparte Técnica.
- j) Las multas establecidas por incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del contratado, si se hubieren fijado y su procedimiento para el cobro.
- k) La facultad del Servicio de poner término anticipado al contrato, en caso de concurrir alguna de las circunstancias previstas en el artículo 77° del Reglamento, en las presentes bases o en el respectivo contrato.
- l) La circunstancia de que la propiedad intelectual de los documentos o antecedentes entregados al Servicio en razón del contrato, cualquiera sea su formato, pertenecerán a éste.
- m) La obligación de confidencialidad o reserva de la información respecto de toda la información a que acceda el contratado en el cumplimiento del contrato.
- n) La facultad del Servicio para realizar incrementos o disminuciones de las actividades establecidas originalmente en la oferta técnica. Dichas modificaciones deberán ser aprobadas por el correspondiente acto administrativo y encontrarse justificadas presupuestariamente.
- o) La facultad del Servicio de modificar el plazo de ejecución de los servicios y de vigencia del contrato, siempre y cuando, tal circunstancia se deba a causas no imputables a las partes, como el caso fortuito o la fuerza mayor o se requiera de mayor plazo para la ejecución de los servicios.

**DÉCIMO SÉPTIMO: PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO Y PLAZO DE EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS O ENTREGA DE LOS PRODUCTOS CONTRATADOS.**

El contrato entrará en vigencia desde la fecha de total tramitación del acto administrativo que lo apruebe y su ejecución no se podrá extender más allá del 30 de noviembre de 2016, sin perjuicio de las prórrogas a que hubiere lugar de acuerdo a lo establecido en estas bases y en el contrato.

El plazo de ejecución y/o entrega de los servicios y productos contratados será de 150 días corridos contados desde la entrada en vigencia del contrato respectivo sin perjuicio de las prórrogas a que hubiere lugar. En ningún caso este plazo podrá exceder el plazo de vigencia del contrato.

De acuerdo a la siguiente tabla se definen informes (plazo de entrega en días hábiles), productos o servicios que deberán ser entregados por el adjudicatario en el plazo indicado para su revisión y aprobación:

<b>Etapas para Pago</b>	<b>Actividades</b>	<b>Plazo de ejecución</b>	<b>Plazo de entrega Informes</b>	<b>Plazo Revisión de la contraparte técnica</b>	<b>Plazo de respuesta del ejecutor</b>
1°	Sensibilización	A los 15 días desde la aceptación de la Orden de Compra	5 días desde finalizada la etapa	5 días desde entregado el producto	5 días desde enviadas las observaciones
	Autoevaluación, Módulo 1 y asistencias técnicas	A los 10 días de realizada la charla de sensibilización	5 días desde finalizada la etapa	5 días desde entregado el producto	5 días desde enviadas las observaciones
2°	Módulos 2 y 3 y asistencias técnicas	A los 15 o 20 días aproximadament	5 días desde finalizada la	5 días desde entregado el producto	5 días desde enviadas las observaciones

		e de la sesión 1ª	etapa		
	Módulo 4 y asistencias técnicas	A los 20 o 30 días aproximadament e de la sesión 2ª	5 días desde finalizada la etapa	5 días desde entregado el producto	5 días desde enviadas las observaciones
3º	Evaluación	A los 30 días aproximadament e de la sesión 3ª	5 días desde finalizada la etapa	5 días desde entregado el producto	5 días desde enviadas las observaciones
	Entrega Distinciones	Segunda semana de Noviembre aproximadament e	5 días desde finalizada la etapa	5 días desde entregado el producto	5 días desde enviadas las observaciones

En todo caso si la tercera versión del producto, informe o servicio presentare nuevamente observaciones Sernatur podrá poner término anticipado al contrato en razón de incumplimiento grave de las obligaciones por parte del adjudicatario y podrá hacer efectiva la garantía de Fiel y oportuno cumplimiento de contrato y/o de Anticipos, si se hubieren entregado.

#### **DÉCIMO OCTAVO: PAGOS.**

##### **a) De los pagos**

Los pagos se efectuarán de la siguiente manera:

1. La 1º cuota será equivalente al 30 % del valor total del contrato y se pagará contra entrega de los productos, servicios o informes correspondientes a la etapa de pago 1, revisados, aprobados y siempre que cuenten con el visto bueno de la Contraparte Técnica del Servicio y contra entrega de la factura respectiva correctamente emitida a nombre del Servicio.

2. La 2º cuota será equivalente al 30 % del valor total del contrato y se pagará contra entrega de los productos, servicios o informes correspondientes a la etapa de pago 2, revisados, aprobados y siempre que cuenten con el visto bueno de la Contraparte Técnica del Servicio y contra entrega de la factura respectiva correctamente emitida a nombre del Servicio.

2. La 3º y última cuota será equivalente al 40 % del valor total del contrato y se pagará contra entrega de los productos, servicios o informes correspondientes a la etapa de pago 3, revisados, aprobados y una vez totalmente prestado el servicio, y siempre que se cuente con el visto bueno de la Contraparte Técnica del Servicio, contra entrega de la factura respectiva correctamente emitida a nombre del Servicio.

Las etapas de pago estarán asociadas al siguiente detalle:

<b>Etapas para Pago</b>	<b>Actividades</b>	<b>Informes</b>	<b>Porcentaje de Pago</b>
1º	Sensibilización	Informe de Ejecución de la etapa que contenga al menos la siguiente información: a) Actividades ejecutadas b) Identificación del tamaño de las empresas participantes (micro, pequeñas o medianas) c) Registros: - Lista de asistencia de empresas sensibilizadas (con identificación de género de los participantes) - Registro fotográfico	30% del valor total del contrato
	Autoevaluación, Módulo 1 y asistencias técnicas	Informe de Ejecución de la etapa que contenga al menos la siguiente información: a) Actividades ejecutadas b) Registros: - Lista de asistencia a Clases (por módulo y con identificación de género de los participantes) - Registro de Asistencias Técnicas - Registro fotográfico - Pauta de visita efectuada firmada por empresario	

		c) Tabulación en Excel y análisis de resultados de las encuesta de evaluación por las etapa del Programa ejecutadas.	
2°	Módulos 2 y 3 y asistencias técnicas	Informe de Ejecución de la etapa que contenga al menos la siguiente información: a) Actividades ejecutadas b) Registros: - Lista de asistencia a Clases (por módulo y con identificación de género de los participantes) - Registro de Asistencias Técnicas - Registro fotográfico - Pauta de visita efectuada firmada por empresario c) Tabulación en Excel y análisis de resultados de las encuesta de evaluación por las etapa del Programa ejecutadas.	30% del valor total del contrato
	Módulo 4 y asistencias técnicas	Informe de Ejecución de la etapa que contenga al menos la siguiente información: a) Actividades ejecutadas b) Registros: - Lista de asistencia a Clases (por módulo y con identificación de género de los participantes) - Registro de Asistencias Técnicas - Registro fotográfico - Pauta de visita efectuada firmada por empresario c) Tabulación en Excel y análisis de resultados de las encuesta de evaluación por las etapa del Programa ejecutadas.	
3°	Evaluación	Informe de Ejecución de la etapa que contenga al menos la siguiente información: a) Actividades ejecutadas b) Registros: - Lista de empresas con puntaje de evaluación - Registro fotográfico - Pauta de visita efectuada firmada por empresario	40% del valor total del contrato
	Entrega Distinciones	Informe de Ejecución de la etapa que contenga al menos la siguiente información: a) Actividades ejecutadas b) Registros: - Lista de asistencia (con identificación de género de los participantes) - Registro fotográfico	

Los pagos se realizarán previa aprobación de la contraparte técnica del Servicio, tanto de la prestación realizada como de la factura o boleta correspondiente.

Para estos efectos las facturas o boletas deberán ser emitidas a nombre de Sernatur, RUT, N.º 60.704.000-1, de giro "Administración Pública" y ser entregadas o enviadas a las oficinas de Sernatur del Nivel Central, ubicadas en Av. Providencia N.º 1550, Santiago, Región Metropolitana, o bien de forma electrónica al correo [abastecimiento@sernatur.cl](mailto:abastecimiento@sernatur.cl).

El precio convenido en el contrato no estará afecto al pago de reajustes ni intereses.

Los pagos en todo caso estarán sujetos al cumplimiento de la condición de existir disponibilidad de recurso para ello en la Ley de Presupuestos para el Sector Público del año respectivo.

Al momento de contratar el adjudicatario contratado deberá tener al día el pago de las remuneraciones y cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años. Para acreditar el cumplimiento de esta obligación el adjudicatario deberá presentar los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de esta obligación al momento de suscribir el contrato y en cada estado de pago junto con la documentación requerida para proceder a él.

En caso que el adjudicatario registre saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, los primeros estados de pago producto del contrato licitado deberán ser destinados al pago de dichas obligaciones, debiendo el adjudicatario acreditar que la totalidad de las obligaciones se encuentran liquidadas al cumplirse la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses. El adjudicatario contratado deberá proceder a dichos pagos y presentar los comprobantes y planillas que demuestren el total cumplimiento de esta obligación en el estado de pago correspondiente. El incumplimiento de estas obligaciones por parte del adjudicatario contratado, dará derecho a dar por terminado el respectivo contrato y hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento y/o de anticipo si se hubieren entregado, pudiendo llamarse a una nueva licitación en el que el adjudicatario referido no podrá participar.

Si el adjudicatario subcontratare parcialmente algunas labores del mismo, la empresa subcontratista deberá igualmente cumplir con los requisitos señalados en esta cláusula (Presentación de declaración jurada o pago de saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años).

#### **b) Pago Parcial**

En caso que el adjudicatario cumpla parcialmente sus obligaciones contractuales, el Servicio estará facultado para realizar el pago de las obligaciones efectivamente cumplidas y/o el valor proporcional de los productos o servicio entregados a plena conformidad del Servicio. Para estos efectos, la contraparte técnica del Servicio elaborará un informe el que indicará cuáles fueron los servicios efectivamente prestados por el adjudicatario, el porcentaje de cumplimiento y de incumplimiento de las obligaciones asumidas por él y fijará el pago proporcional que le corresponda.

#### **c) Resolución:**

No obstante lo anterior, en caso de incumplimiento por parte del adjudicatario de cualquiera de las obligaciones que le impone el presente contrato, el Servicio estará facultado para ejercer las acciones legales pertinentes, orientadas a exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución de este contrato, en ambos casos con indemnización de perjuicios. Se entenderá por incumplimiento, dejar de cumplir lo pactado, cumplirlo imperfectamente, así como el cumplimiento inoportuno o tardío de las obligaciones contraídas por el adjudicatario.

#### **d) Adelantos o Anticipos.**

El adjudicatario durante la ejecución del contrato podrá solicitar al Servicio, anticipos o adelantos por un monto de hasta el 50% del valor total del contrato. El Servicio podrá concederlo en todo o parte, previa evaluación de la oportunidad y pertinencia de otorgar o conceder tal anticipo, el que sólo podrá otorgarse por una sola vez.

El anticipo deberá ser solicitado por el adjudicatario a la Contraparte Técnica del Servicio a través de carta la cual deberá indicar el monto del anticipo solicitado. La Contraparte Técnica del Servicio podrá aprobar o no, todo o parte del anticipo solicitado.

De ser aprobado el anticipo por el Servicio éste se concederá por resolución fundada y en tal caso el adjudicatario estará obligado a entregar antes de la dictación de dicha resolución, y mantener vigente durante el tiempo que se indica en el párrafo siguiente, una garantía de anticipos para caucionar el valor total (100%) de los recursos anticipados o adelantados.

La garantía de anticipo consistirá en cualquier instrumento financiero que asegure el pago de la garantía de manera rápida y efectiva, deberá ser irrevocable, pagadera a la vista y tomada en un banco comercial con oficinas en la Región de Metropolitana, emitida a nombre del Servicio Nacional de Turismo, RUT. N° 60.704.000-1, por un monto equivalente al 100% de los recursos anticipados o adelantados y expresada en pesos chilenos. Dicha garantía deberá tener la siguiente glosa: "Para garantizar el anticipo de recursos públicos entregados para la ejecución del contrato ID N.º 1591-11-LP16" y tener una vigencia que exceda en 100 días corridos al plazo de vigencia del contrato, siendo responsabilidad del adjudicatario mantener permanentemente vigente esta garantía en caso que se prorrogue el plazo de vigencia del contrato. Si no se renovare o mantuviere permanentemente vigente esta garantía por el plazo indicado el Servicio quedará facultado para poner término anticipado al presente contrato y en tal caso hará efectiva

la garantía de anticipo que caucionaren recursos que no se hubieren rendido, estuvieren pendientes de rendición o cuyas rendiciones presenten observaciones y éstas no hayan sido subsanadas o que no cuenten con respaldo contable respectivo junto con la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato que haya sido otorgada.

La garantía de anticipo deberá ser entregada físicamente, o bien enviada por correo certificado y recibido en Av. Providencia N° 1550 Comuna de Providencia, Región Metropolitana, antes de la dictación de la resolución que concede la entrega del anticipo.

La garantía será devuelta dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la recepción conforme por parte de la contraparte técnica del Servicio, de los bienes o servicios que el adjudicado haya suministrado con cargo al respectivo anticipo.

#### **DÉCIMO NOVENO: CONTRAPARTES TÉCNICAS.**

El adjudicatario deberá informar, antes de la suscripción del contrato, el nombre de quien actuará como interlocutor válido y contraparte técnica del adjudicatario ante la Contraparte Técnica del Servicio. En caso de omisión de esta información hará las veces de tal su Representante Legal. Cualquier cambio en la persona de este interlocutor deberá ser informado y aprobado por la Contraparte Técnica del Servicio. Los cambios no informados ni aprobados se entenderán como no realizados.

Por su parte, actuarán como Contraparte Técnica del Servicio la Sr/a. Alejandro Martín Caro, Encargado Nacional de Calidad o él o los profesionales que designe la Subdirectora de Desarrollo del Servicio Nacional de Turismo.

Las funciones de la contraparte técnica incluirán:

1. Supervisar y controlar el desarrollo del trabajo, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos del llamado a licitación y de los plazos acordados para la entrega de los productos.
2. Colaborar y asistir al contratado en el ámbito de sus competencias.
3. Autorizar adecuaciones relativas al plan de trabajo y en general atender y resolver situaciones emergentes no consideradas.
4. Aprobar a través de un recibo conforme los productos o servicios entregados por el adjudicatario y de las fases de trabajo cumplidas por él.
5. Autorizar los pagos programados según se haya estipulado en las Bases, la Oferta y/o acordado en el contrato.
6. Determinar la aplicación de las sanciones, multas o del término anticipado del contrato de acuerdo a lo establecido en estas bases.
7. Fijar el monto del pago proporcional que se debe pagar al adjudicatario en caso que éste entregue o cumpla solo una parte de los productos o servicios contratados.
8. Autorizar las prórrogas del plazo de vigencia del contrato y/o los plazos de entrega de los servicios o productos contratados, en ambos casos mientras esos plazos no se encuentren vencidos, solicitando una nueva garantía de fiel cumplimiento del contrato y/o de anticipos, a fin de mantener permanentemente caucionadas las obligaciones del adjudicatario.
9. Aprobar las subcontrataciones del adjudicatario.
10. Coordinar la interacción de los distintos actores o partícipes en el proceso de ejecución del contrato.
11. Recepcionar las garantías de fiel cumplimiento de contrato y/o anticipo que entregue el adjudicatario en caso de prórrogas del contrato o de los plazos de entrega de los bienes o servicios contratados.
12. Las demás que se establezcan en estas bases o en el contrato.

El adjudicatario deberá otorgar todas las facilidades destinadas a la ejecución de las funciones de control y supervigilancia de la Contraparte Técnica del Servicio.

#### **VIGÉSIMO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO (MULTAS).**

Si el contratado no cumpliera con la labor encomendada dentro de los plazos establecidos en las bases, en su oferta y/o en el contrato, por razones que le fueren imputables, es decir excluido el caso fortuito o fuerza mayor, necesidades fundadas de mayor plazo para ejecutar los servicios o entrega de los productos, se le podrá aplicar una multa equivalente a 2 UTM por cada día corrido de atraso con respecto a la fecha de entrega de los bienes o ejecución de los servicios requeridos, los que se contarán a partir del día hábil siguiente a aquél en que hayan debido entregarse los productos. Asimismo para el cálculo de la multa se aplicará el valor que tenga la UTM en cada día de retraso.

Las multas que fueren procedentes se cursarán administrativamente, sin forma de juicio.

En el caso de aplicarse multas, la Contraparte Técnica del Servicio notificará por escrito al contratado, indicando la causal y la sanción a que da origen el incumplimiento. El contratado podrá reclamar de su aplicación al Servicio dentro de los 5 días siguientes a la notificación. El

Servicio analizará los antecedentes presentados y resolverá en definitiva acogiendo los fundamentos del reclamo, o bien, rechazándolos y confirmando la multa, lo que se entenderá sin perjuicio de la interposición de los demás recursos que fueren procedentes de conformidad a la Ley N.º 19.880 que "Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de la administración del Estado".

En el caso que la multa sea aplicada, el contratado tendrá un plazo 10 días para pagarla. Mientras el contratado no hubiere enterado la multa, el Servicio no pagará la cuota o cuotas por la prestación de los servicios contratados que estuvieren pendientes de pago. Si el contratado, no paga la multa en el plazo señalado, esto podrá ser considerado como un incumplimiento grave de sus obligaciones, pudiendo el Servicio poner término anticipado al contrato. Las multas pagadas deberán quedar registradas como un ingreso contable para el Servicio y en ningún caso podrán ser descontadas del pago de la cuota o cuotas por la prestación de los servicios contratados que estuviesen pendientes de pago.

Además, si el incumplimiento acarrea daños o perjuicios al Servicio, cualquiera fuere su naturaleza, directos o indirectos, previstos o imprevistos, patrimoniales o extrapatrimoniales (daño moral), éste podrá iniciar las acciones legales pertinentes para solicitar la compensación o reparación del daño causado.

### **VIGÉSIMO PRIMERO: MODIFICACIONES, PRÓRROGAS, ADECUACIONES.**

- 1. De las prórrogas y modificaciones del contrato.** El Servicio se reserva el derecho de prorrogar el plazo de ejecución y/o entrega de los bienes y servicios contratados y el plazo de vigencia del contrato, siempre por motivos fundados, tales como caso fortuito, fuerza mayor, necesidad de mayor plazo para ejecutar los servicios debido a causas imprevistas y cualquier otra causa que no sea imputable al contratado. Esta prórroga deberá ser solicitada por el contratado, a través de carta formal dirigida a la Contraparte Técnica del Servicio antes del vencimiento de los plazos cuya prórroga se está solicitando, lo que será evaluado por la Contraparte Técnica del Servicio, quien podrá conceder todo o parte de la prórroga solicitada.

La prórroga del plazo de ejecución de los servicios y de vigencia del contrato que se conceda, deberá ser coherente y proporcional al tiempo que haya durado la situación, hecho o causa que le ha dado origen, la que en ningún caso podrá exceder el plazo inicial de vigencia del contrato.

Además las partes de común acuerdo podrán modificar el contrato suscrito, siempre que tal modificación no influya en el objeto de la convención, ni en sus cláusulas esenciales.

Las prórrogas y toda otra modificación de contrato, deberán hacerse por escrito firmado por ambas partes y ser aprobados mediante el acto administrativo que corresponda y entrará en vigencia desde la fecha en que quede totalmente tramitado dicho acto.

Asimismo, y a fin de mantener permanentemente caucionadas o garantizadas las obligaciones derivadas del contrato suscrito, las multas y las obligaciones laborales y sociales para con sus trabajadores, el contratado deberá renovar la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato, si fuere procedente, y la garantía de anticipo si ésta se hubiere otorgado, extendiendo su vigencia hasta 60 días hábiles posteriores al término del nuevo plazo o prórroga concedida.

- 2. De las Adecuaciones de los bienes y/o servicios contratados.** Durante la ejecución del contrato, el contratado podrá proponer adecuaciones o ajustes a los bienes y/o servicios contratados, las que serán analizadas por la Contraparte Técnica del Servicio, y de ser aceptadas por ésta, serán aprobadas mediante Resolución fundada del Director Nacional de Turismo. Se entenderá por adecuaciones aquellas modificaciones de menor significancia que no alteren el objeto y la finalidad principal de las bases y el contrato y que se relacionen exclusivamente con la ejecución del bien o servicio contratado, tales como: reemplazo de productos, cambio en el material de los mismo o materias primas, cambio en el orden de actividades, del Plan de Trabajo y otras de similar naturaleza cuyo cambio se encuentre debidamente justificado. En todo caso tratándose de reemplazos o incorporaciones, la Contraparte Técnica del Servicio deberá velar por la mantención de la calidad e interés de los servicios y productos contratados.
- 3. Del Presupuesto.** El Servicio se reserva el derecho, por razones de conveniencia del mismo, ordenar durante la ejecución del contrato, aumentos (servicios adicionales) o disminuciones de los servicios contratados, que resulten imprescindibles para la ejecución del contrato, siempre que aquélla o ésta se encuentre justificada técnica y presupuestariamente, debiendo complementarse o entregarse una nueva garantía de fiel cumplimiento del contrato y anticipo, si correspondiere. Las modificaciones en este sentido acordadas no podrán alterar el precio total del contrato en más de un treinta por ciento (30%), con impuestos incluidos si los hubiere, y tales aumentos serán ejecutados en los mismos términos y condiciones previstos en estas bases.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier aumento o disminución del contrato, debe contar con el visto bueno del Director Nacional de Turismo, y en ningún caso el monto final (precio original y el aumento) podrán superar las 5.000 UTM calculadas al mes de enero de cada año, si las presentes bases son exentas del trámite de toma de razón realizado por la Contraloría General de la República.

Estas modificaciones contractuales deberán ser aprobadas por resolución fundada y el contratado estará obligado a mantener como precio máximo los precios unitarios por partida establecidos en su oferta.

#### **VIGÉSIMO SEGUNDO: TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO.**

El contrato administrativo respectivo podrá terminarse anticipadamente si se verifica alguna de las causales o circunstancias previstas en el artículo 13 de la Ley de Compras o del artículo 77 del Reglamento, y las que pasan a señalarse a saber:

1. Resciliación o mutuo acuerdo de los contratantes.
2. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratado. Siempre se entenderá por incumplimiento grave la no entrega o ejecución de los bienes y servicios contratados, la entrega insatisfactoria de los mismos, sin perjuicio de los demás incumplimientos graves calificados por las Contraparte Técnica del Servicio o establecidos en las presentes bases.
3. Incumplimiento reiterado de las obligaciones contraídas por el contratado. Siempre se entenderá por incumplimiento reiterado el hecho de habersele impuesto tres (3) o más multas durante el período de vigencia del contrato sin perjuicio de los demás incumplimientos reiterados calificados por las Contraparte Técnica del Servicio o establecidos en las presentes bases.
4. Estado de notoria insolvencia o quiebra del contratado, a menos que se caucionen o garanticen las obligaciones contraídas por el contratado, se mejoren las cauciones entregadas o las ya existentes sean calificadas de suficientes por el Servicio para garantizar el cumplimiento del contrato.
5. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
6. Por registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.
7. Si el adjudicatario no paga las multas que se le hubieren impuesto en los plazos señalados, por el retraso en la entrega de los productos o servicios contratados.
8. Por fuerza mayor o caso fortuito que hagan imposible la ejecución o cumplimiento del contrato, o hagan que su cumplimiento sea imperfecto, deficiente, inoportuno o tardío.
9. Si el adjudicatario no mantiene permanentemente vigente o no prorrogare la garantía de fiel cumplimiento del contrato y/o anticipos en los casos que corresponda.
10. Por la no entrega de planillas o comprobantes que comprueben el cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales.
11. Por registrar el adjudicatario saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos 2 años a la mitad del período de ejecución del contrato con un máximo de 6 meses.
12. Por no cumplir el adjudicatario con lo dispuesto en estas bases sobre propiedad intelectual o sobre reserva de la información o confidencialidad.
13. Si el adjudicatario subcontrata sin la autorización del Servicio o si subcontratará estando prohibida la subcontratación.
14. Si el Servicio hiciere efectiva la garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato por verificar incumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales por parte de la adjudicataria y se constatare al mes siguiente de su ejecución que persisten tales deudas laborales y previsionales.
15. Las demás que se establezcan en estas bases de licitación o en el contrato.

El término anticipado del contrato se notificará a través de carta certificada, dirigida al domicilio del adjudicatario fijado en el contrato, sin necesidad de requerimiento judicial. La notificación se entenderá efectuada al tercer día siguiente al del ingreso (fecha de estampe) de la carta respectiva en la oficina de correos. Efectuada la notificación, el contratista dispondrá de un plazo de 5 días hábiles para efectuar descargos, vencido dicho plazo sin que el contratista se haya opuesto a dicho término o que sus descargos no hayan sido acogidos, el Servicio procederá a dictar la resolución de término del contrato procediendo el Servicio a hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento de contrato, si el término de este se debe a una causa imputable al adjudicatario; y además si la hubiere se hará efectiva la garantía de anticipo si correspondiere.

El contratado podrá impugnar este acto mediante los recursos y dentro de los plazos establecidos en la Ley N.º 19.880 que "Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de la Administración del Estado".

El procedimiento anterior no se aplicará a la resciliación o al mutuo acuerdo de las partes o de los contratantes la que producirá sus efectos desde la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que lo apruebe. En este caso si la hubiere y si correspondiere, se hará efectiva la garantía de anticipo.

La resolución que ponga término al contrato deberá ser fundada y publicada en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) dentro de las 24 horas siguientes de su dictación.

Además, cuando la terminación del contrato irroque perjuicios al Servicio, cualquiera sea su naturaleza, directos o indirectos, patrimoniales o extrapatrimoniales (daño moral), previstos o imprevistos, éste ejercerá las acciones indemnizatorias correspondientes, sin perjuicio del cobro de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, cuando las causas les sean imputables al contratado.

### **VIGÉSIMO TERCERO: SUBCONTRATACIÓN.**

Se permite subcontratación.

En todo caso las subcontrataciones deberán ser informadas a la Contraparte Técnica del Servicio, con una anticipación no inferior a 5 días anteriores a la fecha en la cual debiese iniciarse la ejecución de los servicios subcontratados y deberá contar con la autorización previa y por escrito de dicha Contraparte. La subcontratación de la prestación del servicio, deberá ser ejecutada en los mismos términos previstos en la Oferta y en las Bases.

No obstante lo anterior será el contratado o su continuador legal, el único responsable ante el Servicio del cabal y oportuno cumplimiento de los servicios contratados, sin que se genere vínculo jurídico alguno, ni laboral, ni tributario, ni comercial, ni de ningún otro tipo entre las personas jurídicas o naturales subcontratadas y el Servicio, salvo las excepciones legales, siendo por tanto el contratante el único responsable del cumplimiento de las obligaciones para con los subcontratados.

En los casos de subcontratación se aplicará lo dispuesto en el artículo 183-C del Código del Trabajo, por tanto, el Servicio cuando así lo solicite, tendrá derecho a ser informado por el contratante sobre el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales que a éstos correspondan respecto a sus trabajadores, como asimismo de igual tipo de obligaciones que tengan los subcontratistas con sus trabajadores. El monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales, deberá ser acreditado mediante certificados emitidos por la respectiva Inspección del Trabajo, o bien por medios idóneos que garanticen la veracidad de dicho monto y estado de cumplimiento. Ello, con el propósito de hacer efectivo los derechos que le asisten al Servicio de ser informado y de retención, consagrados en los incisos 2º y 3º de la aludida norma legal, en el marco de la responsabilidad subsidiaria derivada de dichas obligaciones laborales y previsionales, a la que hace mención el artículo 183-D del Código del Trabajo. En el caso que el contratado o el subcontratado no acredite oportunamente al Servicio el cumplimiento íntegro de las obligaciones laborales y previsionales en la forma señalada, éste podrá retener las obligaciones que tenga a favor del contratado o subcontratado el monto de que es responsable. Si se efectuara dicha retención, el Servicio estará obligado a pagar con ella al trabajador o institución previsional acreedora.

### **VIGÉSIMO CUARTO: REMUNERACIONES Y COTIZACIONES PREVISIONALES.**

El Servicio no tendrá vinculación laboral o jurídica alguna con los trabajadores del contratado. En consecuencia, el Servicio no será responsable del pago de las remuneraciones, impuestos, imposiciones previsionales, seguros contra accidentes del trabajo o daños a terceros y otros que el contratado pueda adeudar a sus trabajadores; todo lo cual será de exclusiva obligación y responsabilidad del contratado.

Sin embargo, y en conformidad con lo dispuesto en el precitado artículo 4º de la Ley de Compras y artículo 183-C del Código del Trabajo, el Servicio podrá exigir al contratado un certificado que acredite el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales emitido por la Inspección del Trabajo respectiva, o bien, por medios idóneos que garanticen la veracidad de dicho monto y estado de cumplimiento, respecto de sus trabajadores. Ello, con el propósito de hacer efectivo, por parte del Servicio, su derecho a ser informado y el derecho de retención, consagrados en los incisos segundo y tercero del artículo 183-C del Código del Trabajo, en el marco de la responsabilidad subsidiaria derivada de dichas obligaciones laborales y previsionales, a la que alude el artículo 183-D del mismo Código.

**VIGÉSIMO QUINTO: CESIÓN DEL CONTRATO.**

El contratado no podrá ceder ni transferir en forma alguna, sea total o parcialmente, los derechos y obligaciones que nacen con ocasión de la presente licitación y del contrato que en definitiva se suscriba, salvo que norma legal especial permita las referidas cesiones.

**VIGÉSIMO SEXTO: PROPIEDAD INTELECTUAL.**

La oferta, el producto del trabajo que desarrolle el contratado, sus dependientes o subcontratados, con ocasión del contrato, tales como productos, servicios, diagnósticos, diseños, base de datos, informes, estudios y en general, toda obra que se elabore en cumplimiento del contrato suscrito, serán de propiedad exclusiva del Servicio Nacional de Turismo, quien se reserva el derecho de disponer de ellos libremente, sin limitaciones de ninguna especie, no pudiendo el contratado realizar ningún acto respecto de ellos ajeno al contrato, sin autorización previa y por escrito del Servicio.

En consecuencia el contratado en ningún caso podrá difundir, reproducir, repartir, compartir, ceder o transferir por cualquier título que le fuere gratuito u oneroso, ni por cualquier forma o medio, total o parcialmente, ni realizar ningún acto respecto de la documentación, informes, bases de datos, productos u otra información derivada de este contrato o de la implementación del mismo que sean de propiedad del Servicio, si no con previa autorización por escrito de éste.

En el caso que el bien o servicio licitado involucre material audiovisual o fotografías, el contratado será el único responsable de suministrar los permisos pertinentes para uso de imagen, tanto para el respectivo proyecto, como para los usos futuros que el Servicio requiera realizar con ese material. Estos permisos deben ser entregados por escrito con firma del autorizante al Servicio en el momento de entregar el material audiovisual o fotografías requeridas. El incumplimiento de esta obligación será considerada un incumplimiento grave de las obligaciones contractuales del adjudicatario pudiendo el Servicio poner término al contrato y hacer efectivas las garantías de fiel cumplimiento del contrato y/o de anticipo, si las hubiere.

**VIGÉSIMO SÉPTIMO: CONFIDENCIALIDAD O RESERVA DE LA INFORMACIÓN.**

El contratado, sus dependientes y sus subcontratados, deberán guardar estricto control y reserva sobre la información y documentos a los que tenga acceso durante y con posterioridad a la ejecución del contrato. Cualquier documento de propiedad del Servicio, a los que hayan accedido directa o indirectamente, a propósito de la ejecución del contrato, deberá ser devuelto por el contratado al finalizar la ejecución del mismo. El incumplimiento de esta obligación será considerada un incumplimiento grave de las obligaciones contractuales del adjudicatario pudiendo el Servicio poner término al contrato y hacer efectivas las garantías de fiel cumplimiento del contrato y/o de anticipo, si las hubiere. Además, en cualquier momento el Servicio podrá, iniciar las acciones legales que correspondan tendientes a obtener del contratado la reparación de todos los daños o perjuicios causados cualquiera sea su naturaleza, directos o indirectos, patrimoniales o extrapatrimoniales (daño moral), previstos o imprevistos, si del incumplimiento de esta obligación se derivaren daños para el Servicio, sin perjuicio del cobro de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato y/o de anticipo, si las hubiere.

**VIGÉSIMO OCTAVO: INTERPRETACIÓN E INFORMACIÓN.**

Las presentes Bases Administrativas, las Bases Técnicas, las aclaraciones y respuesta a las consultas planteadas en el proceso licitatorio que estén publicadas en el Portal, la oferta administrativa, económica y técnica del contratado y el contrato respectivo se interpretarán en forma armónica, de manera que exista entre todos ellos la debida concordancia. Todos los documentos relativos a la licitación se interpretarán siempre en el sentido de la más perfecta elaboración y ejecución de las bases. En caso de existir discrepancia o diferencia entre lo dispuesto entre los instrumentos indicados, primará lo establecido en las bases administrativas, técnicas y las aclaraciones a las respuestas de las mismas.

Cualquier falta, descuido u omisión del contratado, sus dependientes y sus subcontratados que genere faltas, errores, descuidos u omisiones en la obtención de información y de los documentos relativos al proceso de licitación, no los exime de la responsabilidad de solventar los costos necesarios para la adecuada ejecución del contrato y cumplimiento de lo dispuesto en las bases de licitación y su oferta, los que serán de su exclusiva responsabilidad.

**VIGÉSIMO NOVENO: PRÓRROGA DE COMPETENCIA.**

Para los efectos de cualquier conflicto derivados de la aplicación, Interpretación o ejecución de las presentes bases y del contrato que de ellas se siguiere, las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago y prorrogan competencia ante y para ante los tribunales de justicia de la comuna de Santiago.

**TRIGÉSIMO: RESPONSABLE DE LICITACIÓN.**

Se designa al Sr. Alejandro Martin Caro, profesional de la Subdirección de Desarrollo, correo electrónico amartin@sernatur.cl, como encargado del proceso de licitación.

**TRIGÉSIMO PRIMERO: ANTECEDENTES ECONÓMICOS.**

Las propuestas económicas que se presenten en esta licitación no podrán exceder los \$70.000.000 (setenta millones pesos), impuestos incluidos si los hubiere, por la totalidad del servicio licitado. **Las ofertas brutas que excedan este monto serán declaradas inadmisibles en el acta de evaluación de las ofertas y no continuarán siendo evaluadas.**

El valor total del contrato ascenderá al monto de la oferta que resulte adjudicada, impuestos incluidos si los hubiere, el que en ningún caso podrá exceder del monto señalado en el párrafo anterior.

**BASES TÉCNICAS  
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INICIAL DE  
GESTIÓN ORGANIZACIONAL (SIGO) EN LOS DESTINOS DE OLMUE - LA CAMPANA  
(REGIÓN DE VALPARAÍSO) Y SALTOS DEL LAJA (REGIÓN DEL BÍO BÍO)"**

**ID N.º 1591-11-LP16  
DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.**

**1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN:**

Que la Agenda de Productividad, Innovación y Crecimiento que lidera el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, busca inyectar recursos en sectores con alto potencial de crecimiento, acelerando así la productividad de las empresas vinculadas a éstos. En este sentido, la Agenda ha definido el Turismo como un sector estratégico.

Que, la "SUBSECRETARÍA", en cumplimiento de sus funciones y con el propósito de aumentar la actividad turística en Chile, propendiendo al quiebre estacional de la misma y con el fin de transformar nuestro país en un destino turístico sustentable, se encuentra ejecutando el "Plan de Desarrollo Turístico Sustentable" que fue aprobado en la sesión N° 9 de fecha 16 de diciembre de 2014, del Comité de Ministros del Turismo.

Que dicho Plan ha comprometido recursos por US\$100 millones para el período 2015-2018 para financiar distintas acciones relacionadas al sector turístico, que incluyen componentes para: a) Diversificación de Experiencias; b) Incentivo al Turismo Interno con Enfoque Inclusivo; c) Desarrollo de Destinos; d) Promoción Nacional e Internacional; y e) Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano.

Que el componente Fortalecimiento de la Calidad y el Capital Humano contemplan el desarrollo de herramientas de mejora en la gestión, que sean de fácil adecuación tanto a su tipo de prestación como a las características territoriales y culturales donde está emplazado el servicio turístico.

Y que en el marco del memorándum de entendimiento entre la Subsecretaría de Turismo y el Ministerio de Turismo de Argentina, durante el año 2015 se realizó en la Región Metropolitana la implementación de un Programa Piloto de Transferencia Tecnológica denominado "**Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO)**", el cual es una herramienta de gestión de rápida implementación para el mejoramiento de la calidad en las Micro, Pequeñas y Medianas Empresas (MIPYMES) turísticas.

El Sistema Inicial de Gestión Organizacional – SIGO, tiene como objetivo fundamental apoyar a los micro, pequeños y medianos empresarios turísticos para conducir la dirección de sus negocios hacia la modernización, mediante la adopción de sistemas de gestión y estándares de calidad y servicio de clase mundial, a fin de satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos, y alcanzar una mayor rentabilidad y competitividad.

El SIGO se orienta principalmente a mejorar y resolver cinco aspectos básicos de la operación de las empresas turísticas:

**Liderazgo:** todo cambio organizacional comienza por el liderazgo. La adopción de un nuevo sistema de gestión en las empresas implica el compromiso del propietario o gerente, quienes serán capacitados para desplegar el sistema dentro de la empresa.

**Desarrollo Humano:** creando las condiciones necesarias para que el personal libere su potencial y haga contribuciones significativas, impulsando a la empresa a alcanzar y mantener su nivel de competitividad.

**Procesos:** aplicando una metodología para resolver los problemas operativos, se obtiene una clarificación de los procesos de la empresa, favoreciendo la integración y evitando el desperdicio.

**Sistema de Gestión:** aplicando un modelo que permita a las empresas un direccionamiento claro y un conocimiento amplio de qué esperan sus clientes; promoviendo una adecuada planificación y la definición de objetivos claros para todos los que trabajan en la empresa.

**Sistema de Información y Diagnóstico:** Desarrollando un tablero de comando que permita conocer la situación de su entorno y de su condición interna, mediante la construcción de indicadores que sirvan de guía y permitan alinear los diferentes tipos de mediciones que cada área tiene e integrarlos en un sistema de información, con el cual el empresario pueda tomar las decisiones adecuadas y establecer las políticas o directrices del negocio.

Asimismo, el SIGO está conformado como un sistema estructurado con 4 elementos o módulos y 12 herramientas. Cada módulo se implementa a través de 3 herramientas según se detalla a continuación:

Elementos o Módulos	Técnicas o Herramientas
01.- El Factor Humano de la Calidad	H1. Cambio Organizacional y Lenguaje Propio
	H2. Desarrollo Personal y Liderazgo
	H3. El Método de las 5S
02.- El Enfoque en el Cliente	H4. Marketing
	H5. Servicio y Atención al Cliente
	H6. Ventas y Fidelización
03.- La Gestión de las Actividades Habituales	H7. Procesos y Mejora de lo Habitual
	H8. Auto Gestión para las Actividades Habituales
	H9. Administración Visual
04.- La Gestión de la Innovación y la Mejora	H10. Política Básica y Directrices
	H11. Sistema de Información y Análisis Financiero
	H12. PDCA y Evaluación de Resultados

Es por lo anteriormente expuesto que para este año 2016, Sernatur se ha comprometido la implementación del programa en los siguientes destinos turísticos: Olmué-La Campana (Región de Valparaíso) y Saltos del Laja (Región de Biobío),.

## 2. OBJETIVO:

El objeto de esta Licitación es la implementación del Sistema Inicial de Gestión Organizacional – SIGO para **un mínimo de 20 y un máximo de 30 empresas** por cada uno de los siguientes destinos turísticos: Olmué-La Campana (Región de Valparaíso) y Saltos del Laja (Región de Biobío), de acuerdo al detalle señalado en el punto N°3 de estas bases técnicas de Licitación, al Manual de Implementación del SIGO y protocolos de implementación que se encuentran disponibles en la web del Servicio Nacional de Turismo: <http://www.calidadturistica.cl/sigo/>

La realización del trabajo será coordinada y supervisada por la Unidad de Competitividad Empresarial de la Subdirección de Desarrollo del Servicio Nacional de Turismo, quien contará con el apoyo de las Direcciones Regionales asociadas a los destinos en donde se implementará el Programa.

## 3. SERVICIOS O BIENES REQUERIDOS:

Se requiere contratar 2 implementaciones del Programa "Sistema Inicial de Gestión Organizacional – SIGO" para **un mínimo de 20 y un máximo de 30 empresas** por cada uno de los siguientes destinos turísticos: Olmué-La Campana (Región de Valparaíso) y Saltos del Laja (Región de Biobío). El Programa deberá ser desarrollado por un equipo de profesionales especialistas con acreditada formación y experiencia en ejecución de proyectos relacionados con la implementación, evaluación y monitoreo de planes de formación y/o capacitación en general

y proyectos de elaboración y/o implementación de proyectos de formación y/o capacitación turística.

Cada implementación del programa SIGO debe contener el desarrollo de las siguientes etapas de ejecución y actividades (de acuerdo a lo descrito en los documentos publicados en: <http://www.calidadturistica.cl/sigo/>)

<b>Etapas de Ejecución</b>	<b>Actividades</b>	<b>Módulos o Contenido</b>	<b>Herramientas a implementar o Metodología</b>
1	Charla de Sensibilización	Reunión de captación de empresas participantes	A coordinar con Sernatur de acuerdo a lo establecido en los puntos siguientes.
2	Autoevaluación y Módulo 1, y asistencias técnicas correspondientes	00.- Autoevaluación 01.- El Factor Humano de la Calidad	H1. Cambio Organizacional y Lenguaje Propio
			H2. Desarrollo Personal y Liderazgo
3	Módulos 2 y 3, y asistencias técnicas correspondientes	02.- El Enfoque en el Cliente	H3. El Método de las 5S
			H4. Marketing
		03.- La Gestión de las Actividades Habituales	H5. Servicio y Atención al Cliente
			H6. Ventas y Fidelización
4	Módulo 4 y asistencias técnicas correspondientes	04.- La Gestión de la Innovación y la Mejora	H7. Procesos y Mejora de lo Habitual
			H8. Auto Gestión para las Actividades Habituales
			H9. Administración Visual
5	Evaluación a participantes	Asistencias técnicas de evaluación final del programa	H10. Política Básica y Directrices
			H11. Sistema de Información y Análisis Financiero
6	Entrega Distinciones	Actividad de entrega de distinciones a empresas aprobadas	H12. PDCA y Evaluación de Resultados
			De acuerdo a manuales, protocolo de implementación, formatos disponibles y lo establecido en el punto siguiente.
			A coordinar con Sernatur de acuerdo a lo establecido en los puntos siguientes.

Nota: Todos los documentos publicados en <http://www.calidadturistica.cl/sigo/> son de propiedad de SERNATUR, y podrán ser utilizados sólo para los fines descritos en la presente licitación. Queda absolutamente prohibida su reproducción o comercialización sin la respectiva autorización del Servicio Nacional de Turismo.

### **Descripción de Actividades**

#### **Charla de Sensibilización:**

Este hito implica la realización de la captación de los posibles participantes del programa, donde el Servicio Nacional de Turismo será el encargado de convocar a los potenciales beneficiarios por cada uno de los destinos con apoyo de la empresa adjudicataria. Esta charla será realizada en conjunto entre el Servicio Nacional de Turismo y la empresa adjudicataria y deberá durar como mínimo 2 horas. En ésta se deberá comunicar, motivar y convocar a las potenciales empresas que puedan adoptar el SIGO en sus administraciones.

Adicionalmente y en el caso de que no se logre el compromiso del mínimo de 20 empresas, el Servicio Nacional de Turismo podrá solicitar a la empresa adjudicataria visitas en terreno para dar a conocer el programa y sus beneficios a aquellas empresas que:

- No pudieron participar y se justificaron
- Aquellas que quedaron con dudas en la charla
- Cuando no se cumpla con el mínimo de empresas requeridas para la implementación del Programa
- Y las que el Servicio Nacional de Turismo considere necesarias visitar.

Las empresas sensibilizadas y que tengan interés de participar, deberán firmar una nota de adhesión al programa, comprometiéndose a asistir a las capacitaciones y recibir las asistencias técnicas en las fechas mencionadas en la sensibilización.

### **Módulos de Capacitación y Asistencias Técnicas**

En esta fase se realizará la Implementación del Programa en los destinos definidos anteriormente a un mínimo de 20 y un máximo de 30 micro y pequeñas empresas. Estas capacitaciones y asistencias técnicas serán dirigidas al titular del emprendimiento o alguien con poder de decisión de las empresas turísticas que hayan sido seleccionadas como participantes. El adjudicatario deberá realizar por lo menos 5 (cinco) jornadas completas de capacitación de 8 horas cada una en el destino definido al conjunto de participantes de las 30 micro y pequeñas empresas (corresponde a número definitivo de empresas participantes) y además deberá realizar 3 (tres) asistencias técnicas individuales para cada empresa de 2 horas por beneficiario. Estas asistencias técnicas se realizarán en las dependencias de cada una de las empresas participantes luego de las etapas de ejecución 2, 3 y 4. En ellas se orientará a los representantes de las empresas analizando su progreso en la implementación del SIGO y definiendo las acciones necesarias para el cumplimiento de los avances solicitados por el Programa. Los informes de cada etapa del Programa se detallan en punto N°4 de las bases técnicas.

Para la completa comprensión del Programa los oferentes deberán remitirse a los manuales que se encontraran disponibles en <http://www.calidadturistica.cl/sigo/>, los que forman parte integral de los requerimientos técnicos de estas bases de licitación.

Para cada uno de los programas el Servicio Nacional de Turismo hará entrega al adjudicatario del material impreso, según los lineamientos del programa "SIGO". El material antes señalado considera, Manual de Implementación, pendrives y cuadernos de trabajo.

### **Evaluación**

Al finalizar la implementación de las etapas 1, 2, 3 y 4, el adjudicatario deberá realizar una evaluación in situ por cada empresa participante en la que valorará el nivel de implementación del programa, de acuerdo a las pautas establecidas para la evaluación del programa.

Como resultado de esta evaluación existirá un reporte por cada empresa en el que se definirá los porcentajes y/o puntajes de cumplimiento y en el cual se reflejará si deben recibir el distintivo SIGO.

En el caso de las empresas que no logren el porcentaje de cumplimiento necesario, la empresa adjudicataria entregará al Servicio Nacional de Turismo un resumen de las acciones clave que debe cumplir la empresa beneficiaria, a fin de alcanzar la calificación necesaria para merecer el distintivo.

Los resultados individuales y globales de la evaluación serán entregados a Sernatur, quedando expresamente prohibido para el adjudicatario entregar resultados parciales o totales a las empresas beneficiarias.

### **Ceremonia de Distinción**

En este hito se realizará la entrega formal del distintivo SIGO a las empresas que hayan aprobado el Programa con el porcentaje o puntaje mínimo exigido, en esta ceremonia deberá ser considerada la participación de al menos 50 personas con un máximo de 80 y deberá durar como mínimo 2 horas.

Nota: Durante el proceso de implementación el adjudicatario deberá admitir como oyente a los cursos y asistencias técnicas a quién designe para estos efectos, el Servicio Nacional de Turismo.

### **3.1 BENEFICIARIOS**

Podrán ser Beneficiarios del Programa aquellas empresas que cumplan con los siguientes requisitos:

- Ser organizaciones conformadas por al menos DOS personas
- Tener contacto directo con el turista
- Estar legalmente constituidas (RUT de la actividad, estar registrados en SERNATUR, etc.)
- Estar en funcionamiento durante la vigencia de la implementación del programa

- Quien participe debe ser titular del emprendimiento o alguien con poder de decisión
- Puede participar UNA unidad de negocio por cada dueño
- Deberá asistir la misma persona a todas las capacitaciones, preferentemente

Las empresas podrán corresponder a los siguientes tipos de servicios turísticos:

- Alojamientos
- Restaurantes, destacando los ubicados en destinos turísticos
- Agencias de Viajes
- Tour Operadores receptivos
- Turismo Aventura

NOTA: El listado inicial de posibles beneficiarios del programa serán entregados por la Dirección Regional del Servicio Nacional de Turismo de los destinos involucrados, sin embargo la empresa adjudicataria deberá evaluar la idoneidad de las empresas participantes cumplan con los requisitos antes mencionados.

En los casos que no se logre el mínimo de participantes por destino, el adjudicatario deberá realizar las gestiones necesarias para lograr el mínimo solicitado (20 empresas).

#### 4. ETAPAS Y PLAZOS DE EJECUCIÓN:

De acuerdo a las características del Programa, éste se estructurará y ejecutará de la siguiente manera:

Etapas	Plazo de ejecución	Horas de duración	Entregables
Charla de Sensibilización	A los 15 días desde la aceptación de la Orden de Compra	Mínimo 2 horas	Informe de Ejecución de la etapa que contenga al menos la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Actividades ejecutadas</li> <li>b) Identificación del tamaño de las empresas participantes (micro, pequeñas o medianas)</li> <li>c) Registros:               <ul style="list-style-type: none"> <li>-Lista de asistencia de empresas sensibilizadas (con identificación de género de los participantes)</li> <li>-Registro fotográfico</li> </ul> </li> </ul>
Autoevaluación, Módulo 1 y asistencias técnicas	A los 10 días de realizada la charla de sensibilización	16 horas de capacitación (2 jornadas consecutivas)+ 2 horas de asistencias técnicas por beneficiario (comenzando al día siguiente de la capacitación)	Informe de Ejecución de la etapa que contenga al menos la siguiente información: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Actividades ejecutadas</li> <li>b) Registros:               <ul style="list-style-type: none"> <li>-Lista de asistencia a Clases (por módulo y con identificación de género de los participantes)</li> <li>-Registro de Asistencias Técnicas</li> <li>-Registro fotográfico</li> <li>-Pauta de visita efectuada firmada por empresario</li> </ul> </li> <li>c) Tabulación en Excel y análisis de resultados de las encuesta de evaluación por las etapa del Programa ejecutadas.</li> </ul>
Módulos 2 y 3	A los 15 o 20 días	16 horas	Informe de Ejecución de la etapa que

Etapas	Plazo de ejecución	Horas de duración	Entregables
y asistencias técnicas	aproximadamente de la sesión 1ª	de capacitación (2 jornadas consecutivas)+ 2 horas de asistencias técnicas por beneficiario (comenzando al día siguiente de la capacitación)	<p>contenga al menos la siguiente información:</p> <p>a) Actividades ejecutadas</p> <p>b) Registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de asistencia a Clases (por módulo y con identificación de género de los participantes)</li> <li>- Registro de Asistencias Técnicas</li> <li>- Registro fotográfico</li> <li>- Pauta de visita efectuada firmada por empresario</li> </ul> <p>c) Tabulación en Excel y análisis de resultados de las encuesta de evaluación por las etapa del Programa ejecutadas.</p>
Módulo 4 y asistencias técnicas	A los 20 o 30 días aproximadamente de la sesión 2ª	8 horas de capacitación (1 jornadas) + 2 horas de asistencias técnicas por beneficiario (comenzando al día siguiente de la capacitación)	<p>Informe de Ejecución de la etapa que contenga al menos la siguiente información:</p> <p>a) Actividades ejecutadas</p> <p>b) Registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de asistencia a Clases (por módulo y con identificación de género de los participantes)</li> <li>- Registro de Asistencias Técnicas</li> <li>- Registro fotográfico</li> <li>- Pauta de visita efectuada firmada por empresario</li> </ul> <p>c) Tabulación en Excel y análisis de resultados de las encuesta de evaluación por las etapa del Programa ejecutadas.</p>
Evaluación	A los 30 días aproximadamente de la sesión 3ª	2 horas por empresa	<p>Informe de Ejecución de la etapa que contenga al menos la siguiente información:</p> <p>a) Actividades ejecutadas</p> <p>b) Registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de empresas con puntaje de evaluación</li> <li>- Registro fotográfico</li> <li>- Pauta de visita efectuada firmada por empresario</li> </ul>
Entrega de Distinciones	Última semana de Noviembre	Mínimo 2 horas	<p>Informe de Ejecución de la etapa que contenga al menos la siguiente información:</p> <p>a) Actividades ejecutadas</p> <p>b) Registros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lista de asistencia (con identificación de género de los participantes)</li> </ul>

<b>Etapas</b>	<b>Plazo de ejecución</b>	<b>Horas de duración</b>	<b>Entregables</b>
			- Registro fotográfico

### 5. METODOLOGÍA:

Cada etapa del programa se realizará en los destinos regionales definidos para la implementación, con una metodología expositiva a través de presentaciones y dando espacio a todas las preguntas relacionadas con el desarrollo de las etapas ejecutadas del programa, además deberá considerar la realización de trabajos prácticos y deberá fomentar actividades grupales para potenciar la asociatividad entre los beneficiarios del programa para que intercambien sus experiencias empresariales. La realización de los cursos será de acuerdo a la periodicidad definida en el punto 4 de estas bases.

A continuación se detalla los mínimos requisitos que debe contener cada etapa del Programa, lo cuales deberán ser provistos y planificados por el adjudicatario:

<b>Etapa</b>	<b>Requisitos</b>
Sensibilización	Salón con capacidad entre 50 y 80 personas sentadas
	Audio
	Proyector
	Coffee 80 personas
	Maestro de ceremonia
	Mesa y Persona Acreditación Participantes
	Registro Fotográfico Actividad
	Informe Ejecución Actividad
	Resumen Ejecutivo Programa
	Presentación para la charla de Sensibilización
	Nota de Adhesión
	Lista de Asistencia
	Periodista y fotógrafo cobertura actividad
	Material y visita terreno a quienes no puedan asistir
Otros necesarios para el óptimo desarrollo de la actividad	

<b>Etapa</b>	<b>Requisitos</b>
Autoevaluación y Módulos	Salón 40 personas por cantidad de días y horas definidas por módulo
	Mesas de trabajo grupal (6 personas x mesa)
	Audio por cantidad de días y horas definidas por modulo
	Proyector por cantidad de días y horas definidas por modulo
	Telón por cantidad de días y horas definidas por modulo
	Pizarra blanca
	Mesa y Persona Acreditación Participantes
	Agua y dulces disponibles durante todas las jornadas
	Registro Fotográfico Actividad
	Informe Ejecución Actividad
	2 o 4 Coffee para 40 personas de acuerdo cantidad de días definidos por modulo
	1 o 2 Almuerzo para 40 Personas de acuerdo cantidad de días definidos por modulo
	Lista de Asistencia
	Manual Implantación SIGO (entregado por SERNATUR)
	Cuaderno de Trabajo SIGO (entregado por SERNATUR)
	Material Complementario SIGO (entregado por SERNATUR)
PPT Módulo	
Otros necesarios para el óptimo desarrollo de la actividad	

<b>Etapa</b>	<b>Requisitos</b>
Asistencias Técnicas	1 Asistencia de 2 horas en terreno para cada empresa participante
	4 asistencias al día por cada consultor (al menos 3 consultores simultáneos por jornada)
	Elaboración de cronograma de visitas
	Validación de cronograma y aceptación de horarios por parte de empresarios (programar todas las asistencias en módulo 1 y recordatorios por cada módulo)
	Registro Fotográfico Actividad por cada visita
	Informe Ejecución Actividad consolidado por todas la visitas
	Pauta de visita efectuada firmada por empresario
	Otros necesarios para el óptimo desarrollo de la actividad

<b>Etapa</b>	<b>Requisitos</b>
Evaluación	1 Evaluación de 2 horas en terreno para cada empresa participante
	4 Evaluaciones al día por cada consultor (al menos 3 consultores por jornada)
	Elaboración de cronograma de evaluaciones
	Validación de cronograma y aceptación de horarios por parte de empresarios (programar todas las evaluaciones en módulo 1 y recordatorios por cada módulo)
	Registro Fotográfico Actividad por cada visita
	Informe Ejecución Actividad consolidado por todas la visitas
	Pauta de visita efectuada firmada por empresario
	Otros necesarios para el óptimo desarrollo de la actividad

<b>Etapa</b>	<b>Requisitos</b>
Entrega Distinciones	Salón 50 personas
	Audio
	Proyector
	Telón
	Registro Fotográfico Actividad
	Informe Ejecución Actividad
	Cóctel para 50 personas
	Maestro de ceremonia
	Mesa y Persona Acreditación Participantes
	Otros necesarios para el óptimo desarrollo de la actividad

NOTA: Todos los servicios entregados para la ejecución, así como la infraestructura y equipamiento a utilizar deben contar con la aprobación previa de Sernatur. Asimismo, la calidad de los servicios, infraestructura y equipamiento debe ser asimilada al menos a los entregados en un hotel 3 estrellas (en caso que en el destino no exista esta categoría de servicios, la propuesta deberá ser acompañada por dicha justificación).

Así mismo se deberá velar que las condiciones del salón sean apropiadas en higiene, orden y temperatura, para la correcta realización del programa.

#### **6. PERFIL DEL EQUIPO PROFESIONAL**

El Programa deberá ser desarrollado por un equipo de profesionales especialistas con acreditada formación y experiencia en las temáticas que más adelante se señalan:

#### **DIRECTOR DE PROYECTO:**

- Título profesional y especialización en turismo. Al momento de ofertar se deberá adjuntar copia simple del Título profesional y certificados que acrediten especialización en turismo.
- Haber desarrollado y ejecutado proyectos relacionados con formación y/o capacitación de Recursos Humanos en turismo. Al momento de ofertar se deberá adjuntar Currículum Vitae.
- Haber dirigido proyectos de diseño y/o implementación de programas de formación y/o capacitación turística. Esto debe ser acreditado mediante Currículum Vitae

- Haberse desarrollado como capacitador y/o formador pedagógico. Esto debe ser acreditado mediante Curriculum Vitae
- Se considerara la experiencia en Chile y/o en el extranjero.

#### **EQUIPO DE TRABAJO:**

##### **1. Capacitadores (Objeto de evaluación)**

Al menos 3 capacitadores que se ajusten a los siguientes parámetros:

- Título profesional con especialización en turismo . Al momento de contratar deberá acompañar copia simple del Título profesional.

##### **2. Asistentes Técnicos**

Al menos 3 asistentes técnicos que se ajusten a los siguientes parámetros:

- Título técnico . Al momento de contratar deberá acompañar copia simple de título.
- Haber participado como asistente técnico en proyectos similares.

**Nota: El No cumplir con las exigencias mínimas requeridas del perfil del equipo profesional será causal para declarar inadmisibile la propuesta técnica.**

**Nota: El equipo propuesto por el adjudicatario en su oferta no podrá ser reemplazado durante la ejecución del contrato, sino previa autorización por escrito de SERNATUR.**

#### **7. REQUISITOS PROPUESTA TÉCNICA**

La oferta técnica deberá estar compuesta a lo menos por:

- Propuesta Metodológica.
- Programa de Trabajo.
- Carta Gantt.

Así mismo, para el desarrollo eficaz de la consultoría será necesario mantener una metodología de trabajo que posibilite la coordinación y el seguimiento del proceso entre el consultor adjudicado y el Servicio Nacional de Turismo representado por la contraparte técnica del Programa y el personal técnico que se disponga para monitoreo de este trabajo.

La empresa adjudicataria deberá presentar una propuesta metodológica para generar los productos descritos. Esta propuesta deberá contemplar coordinaciones y reuniones tanto de tipo presencial y será aprobada por el Servicio Nacional de Turismo para su adjudicación.

La metodología propuesta se deberá considerar los siguientes puntos:

- Reuniones y coordinaciones de trabajo presenciales o virtuales para acordar aspectos teórico conceptuales a considerar en el cumplimiento de los productos en los plazos establecidos.
- En todas las etapas del trabajo, la empresa adjudicataria deberá mantener comunicación constante con la contraparte técnica del Área de Calidad de la Subdirección de Desarrollo del Servicio Nacional de Turismo.
- Se deberá realizar un sistema de transferencia de metodologías e información, en función de los productos que se vayan entregando, para este efecto, la contraparte técnica del Programa, deberá validar, monitorear y controlar las actividades a realizarse por la empresa adjudicataria.

#### **8. ENTREGA DE INFORMES**

La empresa adjudicataria deberá entregar al Servicio Nacional de Turismo los siguientes productos:

- a) Al final de cada módulo deberá entregar Informe de ejecución de la actividad.

Los informes deberán dar cuenta de las actividades, incluyendo al menos la siguiente información:

- Actividades ejecutadas y estado de avance de la implementación del Programa (global y por beneficiario)
  - Registros:
    - Registro de empresas sensibilizadas
    - Registro de Asistencia a Módulos de Clases (por módulo)
    - Registro de Asistencias Técnicas
    - Registro fotográfico
  - Tabulación en Excel y análisis de resultados de las encuesta de evaluación por las etapa del Programa ejecutadas.
- b) Por cada etapa del Programa deberá elaborar y aplicar encuesta de evaluación a cada participante. Esta encuesta deberá contener a lo menos la evaluación del relator, evaluación de la infraestructura, equipamiento y de la alimentación entregada.
- c) Al final del Programa deberá elaborar y aplicar encuesta de evaluación de la satisfacción a los beneficiarios, respecto a la ejecución de la implementación, así como del programa mismo
- d) Deberá entregar apoyo en la implementación del plan de comunicaciones del Programa.
- e) Al final del servicio se deberá entregar informe final de ejecución (de todo el programa) con resultados de evaluaciones y resultados de encuesta de evaluación de la satisfacción a los beneficiarios
- Este informe deberá contar con los siguientes registros:
- Registros de informes de evaluación por empresa
  - Listado de empresas aprobadas
- f) Anexo al informa final, se deberá entregar informe con propuestas de mejora para la implementación del programa, para esto deberá realizar un análisis FODA de la implementación, considerando la evaluación de contenidos, necesidades y propuestas de capacitación detectadas, esta información deberá ser canalizada, entre otras, mediante encuestas de evaluación de la satisfacción o similares.

NOTA: Todos los informes, productos y servicios solicitados en las presentes bases se deberán considerar de manera individual para cada una de las implementaciones del programa en los distintos destinos.

**ANEXO N° 1  
ANTECEDENTES DEL OFERENTE  
PARA LA CONTRATACION E IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INICIAL DE GESTION ORGANIZACIONAL (SIGO) EN LOS DESTINOS DE OLMUE - LA CAMPANA (REGION DE VALPARAISO) Y SALTOS DEL LAJA (REGION DEL BIOBIO), ID N.º 1591-11-LP16, DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.**

<b>ANTECEDENTES PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS</b>		
Nombre o Razón Social		
Domicilio		
R.U.T. o N.º Cédula de Identidad		
Fono	Fax:	e-mail
<b>ANTECEDENTES REPRESENTANTE(S)*</b>		
Nombre Completo		
Cédula de Identidad		
e-mail		
<b>ANTECEDENTES CONTACTO ADMINISTRATIVO</b>		
Nombre Completo		
Fono		
e-mail		
<b>ANTECEDENTES CONTACTO FACTURACION Y PAGO</b>		
Nombre Completo		
Fono		
e-mail		

\_\_\_\_\_  
Firma Proponente o Representante (s) Legal (es)

En la ciudad de \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

(\*)Individualizar a la(s) persona que concurrirá a suscribir el contrato en el caso de adjudicarse.

**ANEXO N° 2  
DECLARACIÓN JURADA  
INCOMPATIBILIDADES E INHABILIDADES PARA OFERTAR  
ANTECEDENTES DEL OFERENTE  
PARA LA CONTRATACION / IMPLEMENTACION DEL SISTEMA INICIAL DE GESTION  
ORGANIZACIONAL (SIGO) EN LOS DESTINOS DE OLMUE - LA CAMPANA (REGION DE  
VALPARAISO) Y SALTOS DEL LAJA (REGION DEL BIOBIO) ID N.º 1591-11-LP16, DEL  
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

Nombre Oferente	
Nombre Representante Legal	

Quien suscribe, y en conformidad a lo dispuesto en el artículo 4º inciso 1º de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, declara que, esta persona o empresa, no ha sido condenada por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador dentro de los dos años anteriores a la fecha de la presentación de su oferta.

Asimismo, el firmante en su calidad de oferente o representante legal del oferente, de la presente licitación, declara bajo juramento que no le afectan las inhabilidades del artículo 4º inciso 6º, que son:

a) El oferente o sus dependientes o asociados no están unidos a alguno de los funcionarios directivos del Servicio Nacional de Turismo por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 del DFL N° 1, Ley 19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, esto es, declaran no ser cónyuge, hijo, adoptado o pariente hasta en tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive de alguno de los funcionarios directivos de SERNATUR;

b) Su representada no es una sociedad de personas en la que los funcionarios directivos del Servicio Nacional de Turismo o las personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra a) anterior, formen parte; no es una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que aquéllos funcionarios directivos o éstas personas sean accionistas, ni es una sociedad anónima abierta en que aquéllos funcionarios directivos o éstas personas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital y

c) No es o no son gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades mencionadas en el párrafo o letra b) anterior.

\_\_\_\_\_  
Firma Proponente o Representante (s) Legal (es)

En la ciudad de \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

**ANEXO N° 3  
OFERTA ECONÓMICA  
ANTECEDENTES DEL OFERENTE  
PARA LA CONTRATACIÓN " IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INICIAL DE GESTIÓN  
ORGANIZACIONAL (SIGO) EN LOS DESTINOS DE OLMUE - LA CAMPANA (REGIÓN DE  
VALPARAÍSO) Y SALTOS DEL LAJA (REGIÓN DEL BIOBÍO), ID N.º 1591-11-LP16, DEL  
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.**

Nombre Oferente	
Nombre Representante Legal	

El contrato es a suma alzada, por lo tanto se debe contemplar el valor total, incluidos impuestos y todo otro gasto directo o indirecto, previsible o imprevisible.

Oferta Económica (Valor con impuestos incluidos, si los hubiere)	\$ .....
---	----------

\_\_\_\_\_  
Firma Proponente o su Representante (s) legal (s)

En la ciudad de \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

**ANEXO N° 4  
DECLARACIÓN JURADA  
INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES  
ANTECEDENTES DEL OFERENTE  
PARA LA CONTRATACION' IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INICIAL DE GESTIÓN  
ORGANIZACIONAL (SIGO) EN LOS DESTINOS DE OLMUE - LA CAMPANA (REGION DE  
VALPARAISO) Y SALTOS DEL LAJA (REGION DEL BIOBIO) ID N.º 1591-11-LP16  
DELSERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

Nombre Oferente	
Nombre Representante Legal	

El firmante en su calidad de oferente o representante legal del oferente, de la presente licitación, declara bajo juramento que:

No se encuentra afecta a la pena de prohibición para contratar con los organismos del Estado, establecida en el artículo 10 de la Ley N° 20.393, en el caso de personas jurídicas.

\_\_\_\_\_  
Firma del oferente o de su(s) representante(s) si es Persona Jurídica

En la ciudad de \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

**ANEXO N° 5**  
**EXPERIENCIA Y CALIFICACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO- CAPACITADORES**  
**ANTECEDENTES DEL EQUIPO DE TRABAJO DEL OFERENTE**  
**PARA LA CONTRATACIÓN / IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INICIAL DE GESTIÓN**  
**ORGANIZACIONAL (SIGO) EN LOS DESTINOS DE OLMUE - LA CAMPANA (REGIÓN DE**  
**VALPARAISO) Y SALTOS DEL LAJA (REGIÓN DEL BIOBÍO) ID N.° 1591-11-LP16,**  
**DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.**

Nombre Oferente	
Nombre Representante Legal	

N°	Nombre y Apellidos	Profesión	RUT	Experiencia del equipo de trabajo
1	(Nombre Profesional)		(Indicar N° de RUT)	(Indicar en forma resumida proyectos y años de ejecución)
2	(Nombre Profesional)		(Indicar N° de RUT)	
3	(Nombre Profesional)		(Indicar N° de RUT)	
4	(Nombre Profesional)		(Indicar N° de RUT)	
5	(Nombre Profesional)		(Indicar N° de RUT)	
6	(Nombre Profesional)		(Indicar N° de RUT)	
7	(Nombre Profesional)		(Indicar N° de RUT)	

Firma(s) representante(s) legal(es) del Proponente

En la ciudad de \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.



**ANEXO N° 7**  
**DECLARACIÓN JURADA SIMPLE**  
**PARTICIPACIÓN EN UN PROYECTO DE SIGO O SIMILAR EN TODAS SUS ETAPAS**  
**ANTECEDENTES DEL OFERENTE**  
**PARA LA CONTRATACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INICIAL DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL (SIGO) EN LOS DESTINOS DE OLMUE - LA CAMPANA (REGIÓN DE VALPARAÍSO) Y SALTOS DEL LAJA (REGIÓN DEL BÍO BÍO) ID N.º 1591-11-LP16, DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.**

Nombre Oferente	
Nombre Representante Legal	

Declaro por este medio haber participado en al menos un proyecto de Sistema Inicial de Gestión Organizacional en todas sus etapas.

\_\_\_\_\_  
 Firma del oferente o de su(s) representante(s) si es Persona Jurídica

En la ciudad de \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

3°.- PUBLÍQUESE la presente Resolución en el Sistema de Información de Compras y Contratación Públicas, [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.**



*[Handwritten signature]*  
**DIRECTORA MARCELA CABEZAS KELLER**  
**DIRECTORA NACIONAL DE TURISMO (TYP)**  
**SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

*[Handwritten signature]*  
**BRA/LRP/NCE/RGS**

Distribución:

Oficina de Partes (2)  
Subdirección de Desarrollo  
Departamento de Administración y Finanzas  
Unidad de Compras  
Fiscalía



The first part of the document  
 discusses the general principles  
 of the proposed system.  
 It is intended to provide a  
 clear and concise overview  
 of the key components and  
 objectives of the project.  
 The following sections will  
 delve into the specific details  
 of the implementation process.  
 This includes a detailed  
 description of the hardware  
 and software requirements,  
 as well as the testing and  
 evaluation procedures.  
 The final section will  
 summarize the findings and  
 conclusions of the study.  
 It will also discuss the  
 implications of the results  
 and provide recommendations  
 for future research and  
 development.

The second part of the document  
 focuses on the practical aspects  
 of the system's design and  
 construction. It provides a  
 step-by-step guide to the  
 assembly of the hardware  
 components, including the  
 selection of materials and  
 the configuration of the  
 software. This section is  
 intended to be a practical  
 reference for anyone  
 interested in building a  
 similar system. It also  
 includes a list of the  
 necessary tools and  
 equipment, as well as a  
 detailed description of the  
 testing and debugging  
 process. The final part of  
 the document discusses the  
 results of the experiments  
 and the performance of the  
 system. It compares the  
 results with the theoretical  
 predictions and provides a  
 discussion of the factors  
 that affect the system's  
 performance. The document  
 concludes with a summary  
 of the findings and a  
 list of references.