



# 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 EL DESTINO ARCHIPIÉLAGO DE CHILOÉ (REGIÓN DE LOS LAGOS)" ID N.º 1591-18-LE16.**

**RESOLUCIÓN EXENTA N.º 000310**

**SANTIAGO, 22 AGO 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; el Decreto Exento N.º 570 del 28 de julio de 2016 del Ministerio de Economía Fomento y Reconstrucción que Aprueba Convenio de 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; Resolución Exenta N.º 280 de 2 de agosto de 2016 del Servicio Nacional de Turismo que Aprueba Convenio de 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; 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 del Servicio Nacional de Turismo (TyP); 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 Razón; y

## CONSIDERANDO

1. Que, el Servicio Nacional de Turismo requiere contratar el servicio denominado Implementación del Sistema Inicial de Gestión Organizacional - SIGO en el destino Archipiélago de Chiloé (Región de Los Lagos), según se indica en memorando N.º 159, de fecha 10 de agosto de 2016, enviado por la Sra. Militza Aguirre Mandakovic, Subdirectora de Desarrollo (S) al Jefe del Departamento de Administración y Finanzas.

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 406, de 12 de agosto de 2016, emitido por la Srta. Jacqueline Caro López, Analista de la Unidad de Presupuesto, cuyo monto total asciende a la cantidad de \$41.800.000 (cuarenta y un millones ochocientos mil de pesos), impuestos incluidos si los hubiere.

3. Que, de acuerdo a lo informado por el Sr. Nicolas Cerda, Encargado de Unidad de Compras, a través de correo electrónico de fecha 11 de agosto 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) para la contratación de los servicios de Implementación del Sistema Inicial de Gestión Organizacional - SIGO en el destino Archipiélago de Chiloé (Región de Los Lagos), por lo que:

**RESUELVO**

**1º. LLÁMASE** a licitación pública para la contratación del servicio de Implementación del Sistema Inicial de Gestión Organizacional – SIGO en el destino Archipiélago de Chiloé (Región de Los Lagos), identificada en el portal mercado público con el **ID N.º 1591-18-LE16**

**BASES ADMINISTRATIVAS  
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INICIAL DE  
GESTIÓN ORGANIZACIONAL (SIGO) EN EL DESTINO ARCHIPIÉLAGO DE CHILOÉ,  
REGIÓN DE LOS LAGOS**

**ID N.º 1591-18-LE16**

**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, unión temporal de proveedores, 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	4 días desde la fecha de inicio de consultas
Publicación de Respuestas y Aclaraciones	2 días siguientes a la fecha del vencimiento del plazo para presentar consultas
Cierre Recepción Ofertas	12 días desde la fecha de la publicación del llamado, hasta las 15:00 horas.
Acto de Apertura Técnica y Económica	12 días desde la fecha de la publicación del llamado, desde las 15:01 horas.
Evaluación y Adjudicación	15 días desde la fecha del acto de apertura técnica y económica.
Plazo estimado para la firma del Contrato	15 días desde la fecha de notificación de la adjudicación.
Fecha para la devolución de boletas de garantía de ofertas adjudicadas.	Dentro de los 5 días siguientes a la fecha de notificación de adjudicación de la licitación.
Fecha Estimada de devolución de boletas de garantía de ofertas no adjudicadas	20 días desde la fecha de notificación de la adjudicación o desde la fecha de notificación del rechazo de las ofertas en el acto de apertura o desde la declaración de la inadmisibilidad de las ofertas, 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 documento que asegure el cobro de la garantía de manera rápida y efectiva, que tenga carácter de irrevocable, pagadero a la vista, en moneda nacional, tomada en una institución financiera o banco comercial, a nombre del "Servicio Nacional de Turismo", R.U.T. Nº 60.704.000-1, por un monto equivalente al 1% del monto máximo disponible para esta licitación, es decir **\$418.000 (cuatrocientos dieciocho mil pesos)**. La vigencia no podrá ser inferior a 90 días corridos, contados desde el vencimiento del plazo para la presentación de las ofertas establecida en el calendario de esta licitación, y deberá señalar en su glosa lo siguiente: "**Para garantizar la seriedad de la oferta de licitación ID 1591-18-LE16**".

Si el instrumento a presentar, solo puede ser emitido en UF, debe indicarse en un anexo o en "condiciones generales", su conversión a pesos chilenos al día de la emisión del documento.

La garantía de seriedad de la oferta podrá presentar en formato electrónico o en soporte papel, dentro del plazo y hora señalada para la presentación de las ofertas.

En caso que la garantía se encuentre en formato papel, deberá entregarse en la oficina de Sernatur, ubicada en Avenida Providencia N.º 1550, Santiago, Providencia, Región Metropolitana.

Para el caso de ser una garantía en formato electrónico, esta deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma, y remitirse en el plazo indicado al correo electrónico [abastecimiento@sernatur.cl](mailto:abastecimiento@sernatur.cl), indicando claramente que se trata de la "Garantía de seriedad de la oferta de la licitación ID 1591-18-LE16".

Dicha garantía será abierta al momento de su presentación con el objeto de verificar su contenido.

Las garantías presentadas en un lugar distinto al indicado en el párrafo precedente, mal emitidas, no conformes con la Ley N° 19.799 o entregadas fuera del plazo y hora señalados en el calendario de licitación, se entenderán como no presentadas.

En caso que el proceso de adjudicación correspondiente experimente demoras o retrasos, 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) Cuando los antecedentes presentados por el oferente sean 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 dentro del plazo señalado 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 5 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 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 licitación.

#### **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 (sólo la garantía de seriedad de la oferta, puede ser presentada en forma física en el lugar, fecha y hora señalada en el artículo anterior):

#### **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 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.º2).

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, forma y lugar estipulado para ello. Las ofertas que no hayan presentado la garantía de seriedad de la oferta, 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", la que estará integrada por los profesionales del Servicio Nacional de Turismo: Alejandro Martín Caro, Encargado Nacional de Calidad; María Pía León Araya, Coordinadora Área de Sustentabilidad y Alejandra Cárcamo, Coordinadora Área de Calidad, o por quienes sean designados por la Directora Nacional de Turismo 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 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 en estén publicados en la sección "Documentos Acreditados" de dicho Portal, con la vigencia requerida.
4. Oferta Económica, mediante Anexo N.° 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.° 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.° 3).

Con el precio bruto ofertado se procederá a evaluar el criterio de evaluación N.° 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.° 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 inadmisibile, 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 solicitados (sean requisitos para ofertar o no): documentos, certificados, anexos, 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"</b></p> <p>En este criterio se evalúa la experiencia del oferente en ejecución de proyectos relacionados con la implementación de planes de formación y/o capacitación en general.</p> <p>Se entenderá por capacitación general a todo lo referido a proyectos y/o actividades de transferencia de conocimientos en cualquier temática, que permite a un individuo adquirir destrezas, valores o conocimientos teóricos, en pos de realizar ciertas tareas o desempeñarse en algún ámbito específico con mayor eficacia.</p> <p>Para la evaluación de este criterio, el oferente deberá presentar el Anexo N° 6 debidamente completo y firmado, y sólo serán considerados proyectos de los últimos 5 años y que estén declarados en el anexo N° 6 de las presentes bases.</p> <p>Para acreditar cada proyecto incluido en el Anexo N° 6, el oferente deberá hacer entrega de los respectivos certificados de experiencia de cada institución o empresa mandante. Servirán</p>	0 a 5.0	30%

<p>como certificado de experiencia, por ejemplo: Cartas de certificación emitidas por la empresa o institución mandante, contratos de prestación de servicios, contrataos de trabajo, órdenes de compra, entre otros.</p> <p>Las actividades registradas como experiencias en el Anexo N°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> El oferente no presenta el Anexo N°6 debidamente completo y firmado y/o no acredita haber realizado proyectos relacionados con la implementación de planes de formación y/o capacitación en general en los últimos 5 años.</p> <p><b>Nota 1.</b> El oferente acredita haber realizado un proyecto relacionado con la implementación de planes de formación y/o capacitación en general, en los últimos 5 años.</p> <p><b>Nota 3.</b> El oferente acredita haber realizado entre dos y cuatro proyectos relacionados con la implementación de planes de formación y/o capacitación en general, en los últimos 5 años.</p> <p><b>Nota 5.</b> El oferente acredita haber realizado cinco o más proyectos relacionados con la implementación de planes de formación y/o capacitación en general, en los últimos 5 años.</p>		
<p><b>Criterio N.º 4: "Experiencia de los profesionales del equipo de trabajo: Capacitadores"</b></p> <p>En este criterio se evalúa la experiencia del equipo de trabajo. Para ello, sólo se considerará la experiencia en la ejecución y relatoría en proyectos de similares características al Programa SIGO (definido en las bases técnicas) de los miembros del equipo de trabajo que sean <u>capacitadores</u>.</p> <p>Para la evaluación de este criterio, el oferente deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cumplir con lo establecido en el numeral 6º de las Bases técnicas.</li> <li>2. Presentar el Anexo N° 5 debidamente completo y firmado.</li> </ol> <p>Para acreditar la experiencia informada en el Anexo N° 5, el oferente deberá <b>presentar</b> el currículum vitae de cada uno de los capacitadores que integren el equipo profesional, el que deberá indicar los datos de contacto (teléfono y/o correo electrónico) de las empresas o instituciones donde ha realizado los trabajos de capacitación. El Servicio Nacional de Turismo podrá contactar por el medio más idóneo a las empresas o instituciones que se indiquen en los respectivos currículums con la finalidad de verificar la experiencia allí indicada.</p> <p><b>La propuesta que obtenga puntaje 0 (cero) en este criterio no seguirá siendo evaluada y será declarada inadmisibles.</b></p> <p>Su evaluación se realizará de la siguiente forma:</p> <p><b>Nota 0.</b> La oferta no satisface todos los requisitos establecidos en el numeral 6 de las bases técnicas de licitación para el equipo de Capacitadores y/o el oferente no presenta Anexo N.º 5, y/o no presenta el currículum vitae de todos los capacitadores que integran el equipo profesional, y/o no acredita la experiencia de uno o más integrantes del equipo profesional como exponente o formador pedagógico en cursos, seminarios, talleres o similares, relacionados con temáticas de capacitación de gestión de calidad (ejemplo: normas ISO, OHSAS, control de gestión, diseño y optimización de procesos, entre otros similares) de al menos 20 horas de duración.</p> <p><b>Nota 1.</b> El oferente presenta el Anexo N° 5 y el currículum vitae de todos los capacitadores que integran el equipo profesional y todo el equipo de capacitadores cuenta con experiencia como</p>	0 a 5.0	35%

<p>exponentes o formadores pedagógicos en <b>un</b> curso, seminario, taller o similar, relacionado con temáticas de capacitación y/de gestión de calidad (ejemplo: normas ISO, OHSAS, control de gestión, diseño y optimización de procesos, entre otros similares) de <b>al menos 20 horas de duración y todos los capacitadores han participado en un</b> proyecto de temáticas relacionadas con calidad turística vinculados con el sector empresarial y con destinos turísticos.</p> <p><b>Nota 3.</b> La oferta satisface todos los requisitos establecidos en el numeral 6 de las bases técnicas de licitación para el equipo de Capacitadores, además el oferente presenta el Anexo N° 5 y el currículum vitae de todos los capacitadores que integran el equipo profesional y todo el equipo de capacitadores cuenta con experiencia como exponentes o formadores pedagógicos en <b>entre dos y cuatro</b> cursos, seminarios, talleres, o similares, relacionados con temáticas de capacitación y/de gestión de calidad (ejemplo: normas ISO, OHSAS, control de gestión, diseño y optimización de procesos, entre otros similares) de al menos 20 horas de duración <b>y</b> todos los capacitadores han participado en <b>entre dos y cuatro</b> proyectos de temáticas relacionadas con calidad turística vinculados con el sector empresarial y con destinos turísticos.</p> <p><b>Nota 5.</b> El oferente presenta el Anexo N° 5 y el currículum vitae de todos los capacitadores que integran el equipo profesional y todo el equipo de capacitadores cuenta con experiencia como exponentes o formadores pedagógicos en <b>cinco o más</b> cursos, seminarios, talleres, o similares, relacionados con temáticas de capacitación y/de gestión de calidad (ejemplo: normas ISO, OHSAS, control de gestión, diseño y optimización de procesos, entre otros similares) de al menos 20 horas de duración <b>y</b> todos los capacitadores han participado en <b>cinco o más</b> proyectos de temáticas relacionadas con calidad turística vinculados con el sector empresarial y con destinos turísticos.</p>		
<p><b>Criterio N.º 5: "Calidad Propuesta Técnica"</b></p> <p>Este criterio evalúa la presentación y calidad de la Propuesta Metodológica, del Programa de Trabajo y de la Carta Gantt.</p> <p>Su evaluación se realizará de la siguiente forma:</p> <p><b>Nota 0.</b> El oferente no presenta Propuesta Metodológica, o Programa de trabajo, o carta gantt, o en la propuesta metodológica no se indica o se señala de forma incompleta la forma en que se desarrollará la entrega de las capacitaciones y como se organizará el equipo trabajo; o el Programa de Trabajo no contiene la descripción del equipo de trabajo, o la indica de forma incompleta, o la carta gantt no detalla las actividades o la describe de forma incompleta, o no indica los plazos establecidos para cada actividad no permitiendo realizar un seguimiento efectivo de su ejecución y su posterior evaluación.</p> <p><b>Nota 3.</b> El oferente presenta Propuesta Metodológica con una descripción detallada de cómo se desarrollará la entrega de las capacitaciones y de cómo se realizará la organización del equipo trabajo en las distintas etapas de la implementación; el Programa de Trabajo describe en forma precisa las actividades y funciones del equipo consultor y las horas comprometidas, y la carta gantt detalla de forma completa cada una de las actividades a realizar y los plazos establecidos para ello.</p> <p><b>Nota 5.</b> El oferente presenta Propuesta Metodológica con una descripción detallada de cómo se desarrollará la entrega de las capacitaciones y de cómo se realizará la organización del equipo trabajo en las distintas etapas de la implementación; el Programa de Trabajo describe en forma precisa las actividades y funciones del equipo consultor y las horas comprometidas, y la carta gantt detalla de forma completa cada una de las actividades a realizar y los plazos establecidos para ello, e incorpora dentro de su propuesta técnica: salones para todas las actividades de capacitación asociados a empresas con Sello de Calidad (Sello Q) o Sello de Sustentabilidad Turística (Sello S) vigentes, de conformidad a lo indicado en el numeral 5 de las bases técnicas, lo anterior sujeto a la condición de existir</p>	0 a 5.0	25%

empresas certificadas con Q o S en el destino definido.		
---	--	--

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	30%	
<b>Criterio N.º 4:</b> "Experiencia de los profesionales del equipo de trabajo: Capacitadores"	0 a 5.0	35%	
<b>Criterio N.º 5:</b> "Calidad Propuesta Técnica".	0 a 5.0	25%	
<b>Sumatoria Total</b>		<b>100%</b>	<b>5.0</b>

Al realizar su evaluación, la Comisión Evaluadora no podrá aproximar las notas obtenidas en cada criterio, y deberá utilizar dos decimales.

#### 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 los criterios de evaluación de las ofertas y sus ponderadores, de las ofertas que deban declararse inadmisibles y las causales de la inadmisibilidad, proposición de declarar desierta la licitación cuando no se presenten 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 inadmisibles 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, o declarar desierta la licitación por no ser ninguna oferta conveniente a los intereses de la institución o no presentarse oferentes, lo que deberá constar en la correspondiente resolución.

#### 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 en el criterio N° 3 "Experiencia del oferente en proyectos de capacitación general", contenido en los criterios de evaluación de la oferta técnica.
- 3) Si aplicados los criterios anteriores, aún se mantiene la paridad, se preferirá la propuesta que tenga mayor puntaje en el criterio N° 4 "Experiencia de los profesionales del equipo de trabajo: Capacitadores."
- 4) Si persistiere la igualdad, será la Directora 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 2,5 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 prórroga del plazo para adjudicar la licitación deberá hacerse mediante acto administrativo del Director Regional de Turismo.

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 estas bases, que permitan definir al adjudicatario que haya presentado la oferta más conveniente para el Servicio.

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.
- 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 encuentre 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 otorgar y constituir al momento de la adjudicación mandato con poder suficiente o la constitución de una sociedad de nacionalidad Chilena o agencia de la extranjera en Chile, según corresponda con la cual celebrará el contrato y cuyo objeto deberá comprender la ejecución de dicho contrato.

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 encontraren 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 5 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, dejando sin efecto la adjudicación original, 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 y nunca más allá de los 10 días siguientes a la fecha de la notificación de la adjudicación (de conformidad a lo establecido en la cláusula precedente) cualquier instrumento que asegure el cobro de la garantía de manera rápida y efectiva, debe tener carácter irrevocable, ser pagadero a la vista y tomado en un banco comercial o entidad financiera, a nombre de "Servicio Nacional de Turismo", R.U.T. N.º 60.704.000-1, por un monto equivalente al 5% 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, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato ID 1591-18-LE16**".

La vigencia de dicha garantía deberá comprender el plazo total del contrato, más 100 días corridos.

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, **administrativamente, sin necesidad de requerimiento ni acción judicial o arbitral alguna.**

Frente a un incumplimiento de las obligaciones y plazos que establezcan las bases o el contrato o las obligaciones laborales y previsionales de sus trabajadores, el Servicio notificará al adjudicatario mediante carta certificada el oficio en el que consta tal incumplimiento, y el adjudicatario tendrá un plazo de 5 días hábiles contados desde la notificación por carta certificada para presentar sus descargos al respecto, los que serán resueltos por la Directora Nacional de Turismo, acogiéndolos o rechazándolos.

En el caso de no ser contestados los descargos o de ser éstos rechazados por la Directora Nacional de Turismo, se ordenará el cobro de la garantía por resolución fundada y una vez publicada ésta en el portal, se presentará a cobro sin más trámite.

#### **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 de la Contraparte Técnica del Servicio.
- 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 para incorporar, modificar o reemplazar destinos para la implementación del Programa denominado "Sistema Inicial de Gestión Organizacional" (SIGO), con la sola limitante de no poder eliminar el destino Archipiélago de Chiloé, Región de Los Lagos.
- p) 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 **31 de diciembre 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 no podrá exceder al tiempo de vigencia del contrato (**31 de diciembre de 2016**), debiendo velar el Servicio y el adjudicatario por cumplirlos antes de esa fecha, todo ello sin perjuicio de las prórrogas a que

hubiere lugar de acuerdo a lo establecido en estas bases y en el 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 10 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 12 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 9 días aproximadamente de la sesión 1ª	5 días desde finalizada la etapa	5 días desde entregado el producto	5 días desde enviadas las observaciones
	Módulo 4 y asistencias técnicas	A los 16 días aproximadamente de la sesión 2ª	5 días desde finalizada la etapa	5 días desde entregado el producto	5 días desde enviadas las observaciones
3°	Evaluación	A los 16 días aproximadamente de la sesión 3ª	5 días desde finalizada la etapa	5 días desde entregado el producto	5 días desde enviadas las observaciones
	Reunión de Cierre con participantes	A los 7 días desde efectuada la evaluación	5 días desde finalizada la etapa	5 días desde entregado el producto	5 días desde enviadas las observaciones
	Entrega Distinciones	Última semana de diciembre de 2016	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, íntegro 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 **1° 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 o boleta respectiva correctamente emitida a nombre del Servicio.

2. La **2° 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 o boleta respectiva correctamente emitida a nombre del Servicio.

2. La **3° 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 o boleta respectiva correctamente emitida a nombre del Servicio.

Las etapas de pago estarán asociadas al siguiente detalle:

Etapas para Pago	Actividades	Informes	Porcentaje de Pago
1°	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
	Reunión de Cierre con participantes	Informe de Ejecución de la actividad que contenga al menos la siguiente información: a) Actividades ejecutadas b) Registros: - Lista de asistencia (con identificación de género de los participantes) - Registro fotográfico	
	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, a más tardar dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción conforme de la factura o del respectivo instrumento tributario de cobro.

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° 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 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.

La resolución del contrato deberá constar por acto administrativo correspondiente, la que deberá ser publicada en el portal.

### **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 que asegure el pago de la garantía de manera rápida y efectiva, deberá ser irrevocable, pagadero a la vista y tomado en un banco comercial o en una institución financiera, y deberá ser emitido 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 expresado 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 1591-18-LE16"** 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 el Sr. Alejandro Martin Caro, Encargado Nacional de Calidad o él o los profesionales que designe la Subdirectora de Desarrollo (S) 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. Aprobar la incorporación, modificación o reemplazo de áreas turísticas o destinos para la implementación del Programa denominado "Sistema Inicial de Gestión Organizacional" (SIGO), con la sola limitante de no poder eliminar ni reemplazar el destino Archipiélago de Chiloé, Región de Los Lagos, lo que será sancionado a través de resolución exenta de la Directora Nacional de Turismo.
7. Determinar la aplicación de las sanciones, multas o del término anticipado del contrato de acuerdo a lo establecido en estas bases.
8. 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.
9. 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.
10. Aprobar las subcontrataciones del adjudicatario.
11. Coordinar la interacción de los distintos actores o partícipes en el proceso de ejecución del contrato.
12. 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.
13. 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 0,5 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 acarrearé 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 de la Directora Nacional de Turismo (TYP). 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 aquella 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 de la Directora Nacional de Turismo (TYP), 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 periodo 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 subcontractare sin la autorización del Servicio o si subcontractaré 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 termino 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 2° y 3° 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 4° 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](mailto: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 **\$41.800.000 (cuarenta y un millones ochocientos mil 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 EL DESTINO ARCHIPIÉLAGO DE CHILOÉ,  
REGION DE LOS LAGOS"**

**ID N.º 1591-18-LE16**

## **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 el destino Archipiélago de Chiloé, Región Los Lagos.

## 2. OBJETIVO:

El objeto de esta Licitación es la implementación del Sistema Inicial de Gestión Organizacional – SIGO en un mínimo de 20 y un máximo de 30 micro y pequeñas empresas del destino Archipiélago de Chiloé, Región Los Lagos, 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/descargas>

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 la implementación del Programa "Sistema Inicial de Gestión Organizacional – SIGO" para mínimo de 20 y un máximo de 30 micro y pequeñas empresas en el destino Archipiélago de Chiloé, Región Los Lagos.

La 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/descargas>)

Etapas de Ejecución	Actividades	Módulos o Contenido	Herramientas a implementar o Metodología
1	Charla de Sensibilización	Reunión de captación de empresas participantes	A coordinar con Sernatur
2	Autoevaluación y Módulo 1, y asistencias técnicas correspondientes	00.- Autoevaluación	H1. Cambio Organizacional y Lenguaje Propio
		01.- El Factor Humano de la Calidad	H2. Desarrollo Personal y Liderazgo

			H3. El Método de las 5S
3	Módulos 2 y 3, y asistencias técnicas correspondientes	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
4	Módulo 4 y asistencias técnicas correspondientes	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
5	Evaluación a participantes	Asistencias técnicas de evaluación final del programa	De acuerdo a manuales, protocolo de implementación, formatos disponibles y lo establecido en el punto siguiente.
6	Reunión de cierre con participantes	Actividad de retroalimentación final con los participantes del Programa	A coordinar con Sernatur
7	Entrega Distinciones	Actividad de entrega de distinciones a empresas aprobadas	A coordinar con Sernatur

Nota: Todos los documentos publicados en <http://www.calidadturistica.cl/sigo/descargas> 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 el destino definido 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** 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/descargas> los que forman parte integral de los requerimientos técnicos de estas bases de licitación.

### **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.

### **Reunión de Cierre con participantes**

En este hito la empresa adjudicataria deberá realizar una reunión de cierre del Programa ex post a la evaluación, el objetivo de esta reunión es contar con la retroalimentación de los participantes en lo referido al programa en su conjunto y deberá durar como mínimo 2 horas.

### **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 del destino involucrado, 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).

### **Material didáctico y complementario**

Se deberá considerar el diseño, producción e impresión de elementos y material de apoyo para complementar el programa de "Implementación del Sistema Inicial de Gestión Organizacional (SIGO)" El contenido del material de apoyo deberá estar basado en la metodología de interpretación en todas sus dimensiones.

Las cantidades y especificaciones son las siguientes:

<b>KIT MATERIAL DIDÁCTICO</b>	
<b>Producto 1</b>	<b>MANUAL DE IMPLEMENTACION</b>
Cantidad	40 unidades
Características	TAPA Y CONTRATAPA Formato Cerrado: 21 cms x 29.5 cms Impresión: 4/4 CMYK/ Papel: CARTULINA 180 GRS Terminación: EMPLACADO ENTRE SI, INTERIOR 274 PÁGINAS DISTINTAS Formato Cerrado: 21 cms x 29.5 cms Impresión: 4/4 CMYK/ Papel: COUCHE BRILLANTE 100 GRS Producto Final Formato Cerrado: 21 cms x 29.5 cms Terminación: ANILLADO
<b>Producto 2</b>	<b>CUADERNO DE TRABAJO</b>
Cantidad	40 unidades
Características	TAPA Formato Cerrado: 21 cms x 29.7 cms Impresión: 4/4 CMYK/ Papel: CARTULINA SOLIDA 200 GRS INTERIOR 12 CUARTILLAS Formato Cerrado: 21 cms x 29.7 cms Impresión: 1/1 Papel: BOND 090 GRS Producto Final Formato Cerrado: 21 cms x 29.7 cms Terminación: CORCHETES
<b>Producto 3</b>	<b>PENDRIVE</b>
Cantidad	40 unidades
Características	Pendriva Madera con capacidad de 4 Gb. USB 2.0 grado A. Incluir logo grabado en laser 2 colores por una cara. Certificación FCC, CE y verificación ROHS. Garantía 5 años. Cajita de madera para guardar, como presentación. Fotografía de referencia:
	

<b>Producto 4</b>	<b>DIPLOMA</b>
Cantidad	60 unidades
Características	Formato: 28 cms. X 21.5 cms. Papel: Cambric Silk Artic 270grs. Impresión: Cuatricromía Offset 4/0 Terminación: Folia y reserva de barniz en logos
<b>Producto 5</b>	<b>CARPETA</b>
Cantidad	40 unidades
Características	Formato: cerrado 25 x 35 cms. Papel: Couché opaco 300 grs. Impresión: 4/0 Cuatricromía Offset Acabado: Poli laminado mate
<b>Producto 6</b>	<b>LÁPICES</b>
Cantidad	200 unidades
Características	Lápices promocionales con logo del Programa SIGO
<b>Producto 7</b>	<b>ARCHIVADOR</b>
Cantidad	30 unidades
Características	Archivador vinilo blanco oficio dos aros lomo ancho para registro de respaldos de actividades con logo impreso del Programa SIGO
<b>Producto 8</b>	<b>PENDÓN</b>
Cantidad	2 unidades
Características	Tamaño: 80 x 200 cms. Impresión: Digital 720 dpi, alta resolución Materialidad: Papel Sintético Soporte: Pendón roller Base rígida de aluminio, desarmable para ser almacenado con bolso incluido.

**NOTAS:**

Todos los diseños para la impresión y adquisición de los productos mencionados serán entregados por Sernatur al adjudicatario al momento de la aceptación por este último, de la respectiva orden de compra.

Los pendones, carpetas y lápices deberán ser entregados antes de la realización de la charla de sensibilización.

El resto del material deberá ser entregado previo a la ejecución de la autoevaluación y módulo I del programa.

El adjudicatario deberá enviar muestras y/o pruebas de color para todos los productos solicitados, las cuales deberán ser aprobadas previamente por Sernatur.

**4. ETAPAS Y PLAZOS DE EJECUCIÓN:**

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

<b>Etapas</b>	<b>Plazo de ejecución</b>	<b>Horas de duración</b>	<b>Entregables</b>
Charla de Sensibilización	A los 10 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:  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

Etapas	Plazo de ejecución	Horas de duración	Entregables
Autoevaluación, Módulo 1 y asistencias técnicas	A los 12 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)	<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>
Módulos 2 y 3 y asistencias técnicas	A los 9 días aproximadamente de la sesión 1ª	16 horas de capacitación (2 jornadas consecutivas) + 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>
Módulo 4 y asistencias técnicas	A los 16 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>

Etapas	Plazo de ejecución	Horas de duración	Entregables
Evaluación	A los 16 días aproximadamente de la sesión 3ª	2 horas por empresa	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
Reunión de Cierre con participantes	A los 7 días desde efectuada la evaluación	Mínimo 2 horas	Informe de Ejecución de la actividad que contenga al menos la siguiente información: a) Actividades ejecutadas b) Registros: - Lista de asistencia (con identificación de género de los participantes) - Registro fotográfico
Entrega de Distinciones	Última semana de diciembre de 2016	Mínimo 2 horas	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

## 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:

Etapa	Requisitos
Sensibilización	Salón con capacidad suficiente según el número de personas sentadas, mínimo 50
	Audio - amplificación
	Proyector
	Coffe para 50 personas de acuerdo a la cantidad de días definidos por el módulo, consistente en te, 2 variedades de jugo, dos tapaditos, galletas y una porción de torta o kuchen.
	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	

Etapa	Requisitos
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
	Servicio de coffe de acuerdo a la cantidad de días definidos por el módulo y de acuerdo a la cantidad de personas participantes.
	Almuerzos de acuerdo a la cantidad de días definidos por el módulo, y de acuerdo a la cantidad de personas participantes. Consistente en entrada/sopa; plato de fondo, ensalada, postre, jugo, bebida o agua mineral; te, infusión o café. La propuesta será seleccionada por Sernatur.
	Lista de Asistencia
	Manual Implementación 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>
Reunión de Cierre con participantes	Salón 40 personas
	Audio - amplificación
	Proyector
	Telón
	Registro Fotográfico Actividad
	Informe Ejecución Actividad
	Servicio de coffe de acuerdo a la cantidad de personas participantes.
	Mesa y Persona Acreditación Participantes
	Otros necesarios para el óptimo desarrollo de la actividad

<b>Etapa</b>	<b>Requisitos</b>
Entrega Distinciones	Salón 50 personas
	Audio - amplificación
	Proyector
	Telón
	Registro Fotográfico Actividad
	Informe Ejecución Actividad
	Servicio de coctel para 50 personas que considere al menos 12 bocadillos por persona y 3 opciones de bebestibles. La propuesta será seleccionada por Sernatur.
	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 equipo profesional deberá estar conformado por al menos los siguientes perfiles obligatorios:

**DIRECTOR DE PROYECTO:** Deberá contar con

- Título profesional emitido por una Universidad reconocida por el Estado.
- Haber desarrollado y ejecutado proyectos relacionados con formación y/o capacitación de Recursos Humanos.
- Haber dirigido proyectos de diseño y/o implementación de programas de formación y/o capacitación.
- Haberse desarrollado como capacitador y/o formador pedagógico.
- Se considerará la experiencia en Chile y/o en el extranjero.
- Se deberá acompañar a la oferta, el curriculum vitae del Director de Proyecto.

### EQUIPO DE TRABAJO:

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

El equipo deberá conformarse por al menos 3 capacitadores que cumplan los siguientes requisitos:

- Título técnico o profesional emitido por una institución reconocida por el Estado.
- Uno de los capacitadores deberá contar un título técnico o profesional del área del turismo.
- Se deberá acompañar a la oferta, el currículum vitae de cada capacitador y copia del título profesional o técnico.
- Se considerará la experiencia en Chile y en el extranjero.

#### 2. Asistentes Técnicos

El equipo deberá conformarse por al menos 3 asistentes técnicos que cumplan con los siguientes requisitos:

- Título técnico o profesional emitido por una institución reconocida por el Estado. Al momento de contratar deberá acompañar copia simple de título.
- Haber participado como asistente técnico en proyectos de similar naturaleza a SIGO.
- Se deberá acompañar a la oferta, el currículum vitae de cada asistente técnico y copia del título profesional o técnico.
- Se considerará la experiencia en Chile y en el extranjero.

Nota: El No cumplir con las exigencias mínimas requeridas del perfil del equipo profesional será causal para declarar inadmisibles las propuestas técnicas.

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. En caso de reemplazar algún integrante del equipo profesional, quien se integre al equipo debe cumplir con idénticos requisitos a los establecidos en estas bases técnicas.

## 7. REQUISITOS PROPUESTA TÉCNICA

La propuesta técnica deberá estar compuesta por los siguientes aspectos obligatorios:

- **Propuesta Metodológica:** Debe considerar como mínimo el detalle de la forma como se ejecutarán las capacitaciones, incorporando el organigrama del equipo consultor con sus roles y detalle de los lugares en donde se realizarán las capacitaciones.
- **Programa de Trabajo:** Como mínimo deberá contener detalle de las actividades y responsables de cada una de ellas (equipo de trabajo involucrado).
- **Carta Gantt:** Deberá considerar la ejecución de las actividades por semanas.

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 término de la ejecución de los servicios 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 informe 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.

## 9. FECHAS DE EJECUCIÓN PROGRAMA

La empresa adjudicataria deberá considerar dentro de su propuesta la ejecución del programa en las fechas que se detallan a continuación, sin perjuicio de los cambios que se pudiesen originar respecto de la ejecución del mismo, esto a solicitud del Servicio Nacional de Turismo:

SEPTIEMBRE							
	lun	mar	mie	jue	vie	sáb	dom
					1	2	3
		5	6	7	8	9	10
		12	13	14	15	16	17
		19	20	21	22	23	24
Sensibilización		26	27	28	29	30	

OCTUBRE							
	lun	mar	mie	jue	vie	sáb	dom
							1
		3	4	5	6	7	8
Autoevaluación y Mód 1		10	11	12	13	14	15
		17	18	19	20	21	22
Mód 2 y 3		24	25	26	27	28	29
		31					

NOVIEMBRE							
	lun	mar	mie	jue	vie	sáb	dom
			1	2	3	4	5
		7	8	9	10	11	12
Mód 4		14	15	16	17	18	19
		21	22	23	24	25	26
		28	29	30			

DICIEMBRE							
	lun	mar	mie	jue	vie	sáb	dom
					1	2	3
Evaluación		5	6	7	8	9	10
Reunión de Cierre		12	13	14	15	16	17
		19	20	21	22	23	24
Entrega de Distinciones		26	27	28	29	30	31

**ANEXO N° 1  
ANTECEDENTES DEL OFERENTE  
PARA LA CONTRATACIÓN" IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INICIAL DE GESTIÓN  
ORGANIZACIONAL (SIGO) EN EL DESTINO ARCHIPIÉLAGO DE CHILOÉ, REGION DE LOS  
LAGOS", ID N.° 1591-18-LE16**

<b>ANTECEDENTES PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS</b>		
Nombre o Razón Social		
Domicilio		
R.U.T. o N.° 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 FACTURACIÓN 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 CONTRATACIÓN " IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INICIAL DE GESTIÓN  
ORGANIZACIONAL (SIGO) EN EL DESTINO ARCHIPIÉLAGO DE CHILOÉ, REGION DE LOS  
LAGOS", ID N.º 1591-18-LE16**

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 EL DESTINO ARCHIPIÉLAGO DE CHILOÉ, REGION DE LOS  
LAGOS", ID N.º 1591-18-LE16**

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 DEL OFERENTE  
PARA LA CONTRATACIÓN" IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INICIAL DE GESTIÓN  
ORGANIZACIONAL (SIGO) EN EL DESTINO ARCHIPIÉLAGO DE CHILOÉ, REGION DE LOS  
LAGOS", ID N.º 1591-18-LE16**

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 DEL EQUIPO DE TRABAJO: CAPACITADORES**  
**"IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA INICIAL DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL (SIGO)**  
**EN EL DESTINO ARCHIPIÉLAGO DE CHILOÉ, REGION DE LOS LAGOS", ID N.º 1591-**  
**18-LE16**

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\_\_.**



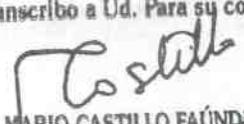
3°. PUBLÍQUESE la presente Resolución en el Sistema de Información de Compras y Contratación Públicas, [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.**

  
  
**MARCELA CABEZAS KELLER**  
Directora Nacional de Turismo (TyP)  
Servicio Nacional de Turismo

  
**MCK/MJGA/MAM/ACM/LRP/NCE**

Distribución:  
Oficina de Partes  
Subdirección de Desarrollo  
Departamento de Administración y Finanzas  
Unidad de Contabilidad  
Unidad de Compras  
Fiscalía

Copia Fiel del Original  
lo que transcribo a Ud. Para su conocimiento  
  
**MARIO CASTILLO FAÚNDEZ**  
Ministro de F~~e~~

