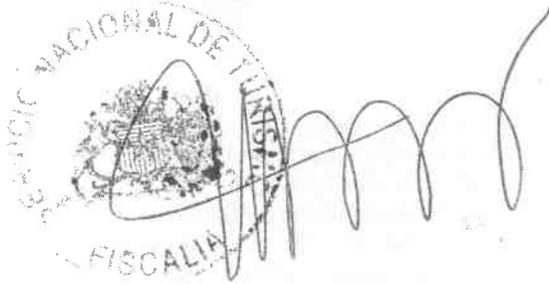




SERNATUR

Servicio Nacional de Turismo



LLAMA A LICITACIÓN PÚBLICA Y APRUEBA BASES Y ANEXOS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE "EVALUACIÓN DE CALIDAD PARA EMPRESAS CON SELLO Q, S Y OIT, REGIÓN METROPOLITANA" ID N. ° 1591-24-LE16.

RESOLUCIÓN EXENTA N.º 446

SANTIAGO, 03 NOV 2016

VISTO

Lo dispuesto 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; en la Ley N.º 20.882, de Presupuestos del Sector Público para el año 2016; 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 Sistemático 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 el Decreto N.º 56, de 14 de abril de 2016, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, que nombra a doña Marcela Cabezas Keller como Directora Nacional (TyP) del Servicio Nacional de Turismo; en 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;

CONSIDERANDO

1. Que, el Servicio Nacional de Turismo requiere contratar el servicio denominado "**EVALUACIÓN DE CALIDAD PARA EMPRESAS CON SELLO Q, S Y OIT, REGIÓN METROPOLITANA**", según se indica en memorando N.º 258, de fecha 20 de octubre de 2016, enviado por la Sra. Militza Aguirre Mandakovic, Subdirectora de Desarrollo (S), con el fin de analizar si el servicio entregado el día de hoy por los prestadores de servicios turístico que cuenta actualmente con el sello Q, S cumplen con los estándares esperados, de acuerdo a la normativa vigente y con la promesa del servicio ofrecido.

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 599, de fecha 24 de octubre de 2016, emitido por la Srta. Jacqueline Caro López, Encargada de la Refrendación, cuyo monto total asciende a la cantidad de \$10.000.000 (diez millones de pesos), impuestos incluidos si los hubiere, de manera que las ofertas brutas de los oferentes no podrán superar dicha cantidad.

3. Que, de acuerdo a lo informado por la Srta. María José Escobar Suárez, Profesional de la Subunidad de Compras, a través de correo electrónico de fecha 21 de octubre de 2016, revisado el catálogo de Productos y Servicios publicado en el portal 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, por lo que:

RESUELVO

1.º. LLÁMASE a licitación pública para la contratación del servicio de "**EVALUACIÓN DE CALIDAD PARA EMPRESAS CON SELLO Q, S Y OIT, REGIÓN METROPOLITANA**", identificada en el portal mercado público con el **ID N. ° 1591-24-LE16**.

**BASES ADMINISTRATIVAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "EVALUACIÓN DE CALIDAD PARA EMPRESAS
CON SELLO Q, S Y OIT, REGIÓN METROPOLITANA" ID N. ° 1591-24-LE16, DEL
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.**

PRIMERO: REGULACIÓN DE LA LICITACIÓN.

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

El Servicio Nacional de Turismo, en adelante "el Servicio" o "el licitante", realizará el llamado a licitación mediante su publicación en el sitio www.mercadopublico.cl, 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° 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° 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:

Actividad	Plazo en días
Publicación del llamado	0
Inicio de Consultas	0 días desde la fecha de publicación del llamado
Final de Consultas	3 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	10 días desde la fecha de la publicación del llamado, hasta las 15:00 horas.
Acto de Apertura Técnica y Económica	10 días desde la fecha de la publicación del llamado, desde las 15:01 horas.
Evaluación y Adjudicación	10 días desde la fecha del acto de apertura técnica y económica.
Plazo estimado para la firma del Contrato	10 días desde la fecha de notificación de la adjudicación.

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: 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 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 6º artículo 4º de la Ley N.º 19.886 de Compras Públicas (Anexo N.º 2).

Respecto de aquellos oferentes que figuren inscritos en el "Portal Chileproveedores" y en estado de hábiles para contratar, sólo deben acompañar los documentos que no consten o 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 y a los requerimientos y requisitos establecidos en el apartado "Bases Técnicas" del presente instrumento.

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.

NOVENO: 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: 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 PRIMERO: EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS.

La evaluación de los antecedentes, se efectuará por una Comisión Evaluadora, en lo sucesivo la "Comisión", integrada por Alejandro Martín Caro, Encargado Nacional de Calidad, Alejandra Cárcamo, Coordinadora área de Calidad, y Nicolás Cerda Espinoza, Encargado Subunidad de Compras, o por quienes los subroguen o reemplacen en sus cargos y que hayan sido designados por la Subdirectora de Desarrollo (S) para realizar el reemplazo en dichos cargos.

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 a través del Portal, lo que deberá ser informado en el acta de evaluación de ofertas.

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

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

Evaluación:

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

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

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

I. Verificación de Antecedentes Obligatorios para ofertar.

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

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

a la presentación de su oferta y que no le afectan las inhabilidades establecidas en el inciso 6º artículo 4º de la Ley N.º 19.886 de Compras Públicas (Anexo N.º 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 6º artículo 4º de la Ley N.º 19.886 de Compras Públicas (Anexo N.º 2).

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

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

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

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

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

a) Evaluación de la Oferta Económica.

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

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

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

CRITERIO DE EVALUACIÓN	Nota obtenida	% Ponderación
Criterio N.º 1 "Precio"		
Evaluación con escala relativa, de acuerdo a las ofertas económicas y según la siguiente fórmula:	0 a 5.0	10%
$\frac{\text{Precio bruto menor ofertado}}{\text{Precio bruto oferta evaluada}} * 5$		

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

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

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 del Reglamento de la Ley de Compras, cuando el precio de la oferta presentada por un oferente sea menor al 50% del precio presentado por el

oferente que le sigue, y se verifique por parte del Servicio que los costos de dicha oferta son inconsistentes económicamente, este podrá a través de una Resolución Fundada adjudicar esa oferta, solicitándole una ampliación de la garantía de Fiel Cumplimiento hasta por la diferencia del precio con la oferta que le sigue. Si solicitada esta garantía el adjudicado no la entregara antes de la fecha de suscripción del contrato, el Servicio readjudicará al oferente que le sigue en puntaje.

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

b) Evaluación Oferta Técnica.

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

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

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	Nota Obtenida	% Ponderación
<p>Criterio N.º 2: "Presentación de los antecedentes y documentos solicitados en las bases".</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>Nota 0. 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>Nota 3. 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>Nota 5. 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>Criterio N. 3: "Experiencia del equipo de trabajo en ejecución de proyectos semejantes".</p> <p>Este criterio evalúa la experiencia de los integrantes del equipo de trabajo propuesto por el oferente, en proyectos semejantes al solicitado o requerido por las presentes bases. Por tanto, sólo se considerará para la evaluación de este criterio, la experiencia del equipo de trabajo en trabajos de similares características o naturaleza al Licitado, acreditado en la forma que se señala en los párrafos siguientes.</p> <p>Para acreditar la experiencia requerida en este criterio de evaluación, el oferente deberá presentar:</p> <p>a) completo, fechado y firmado como archivo adjunto a su oferta el Anexo N° 5 de estas bases; b) el currículum vitae de todos y cada uno de los integrantes el equipo de trabajo ofertado o señalado en su oferta (Director del Proyecto y personal Cliente Incógnito), c) deberá cumplir con el número de integrantes (Director del Proyecto y personal Cliente Incógnito) y requisitos señalados para estos profesionales en el punto 6 del apartado bases Técnicas del presente documento, d) Finalmente deberá acompañar por cada integrante del equipo de trabajo propuesto una o más órdenes de compra de trabajo similares a los requeridos en estas bases o cartas de recomendación o certificado de trabajo o participación de cada</p>	0 a 5.0	20%

<p>uno de los miembros del equipo con otros mandantes o empleadores en proyectos similares al licitado debidamente firmadas y fechadas por un representante del antiguo mandante, tales como Gerentes, Directores, Jefe de Proyecto, representantes legales de la empresa o mandante(s) anterior(es).</p> <p>De manera que cada miembro del equipo para acreditar su experiencia profesional deberá estar incluido en el Anexo N° 5 que presente el oferente, presentar su currículum vitae y cartas de recomendación o certificaciones de otros mandantes que señalen ha participado en la implementación de proyectos similares al requerido en estas bases firmadas por el representante del mandante y además cumplir los requisitos o perfil definido en el apartado o punto 6 de las Bases técnicas de este documento, todos antecedentes que podrán o estarán sujetos a la condición de ser comprobados o corroborados telefónicamente por la Comisión Evaluadora de la Ofertas al número de contacto que se coloque en el Anexo N° 5 que complete el oferente para estos efectos, en este anexo se deberá indicar los datos de contacto (teléfono y/o correo electrónico) de las empresas o instituciones donde ha realizado los trabajos de similares características al Licitado o cuyas cartas o certificados se presenten.</p> <p>Aquellos profesionales que figuren en el Anexo N° 5, pero respecto de los cuales no se hayan acompañado sus currículos vitae o <u>las cartas de recomendación o certificaciones solicitadas</u>, o no cumplan los requisitos señalados en el apartado 6 de las Bases Técnicas se tendrán por no presentados (no serán contabilizados como parte del equipo propuesto u ofertado) como profesionales del equipo de trabajo para los efectos de evaluación de este criterio. Lo mismo se aplicará en caso de aquellos antecedentes que no hayan sido posible ser comprobados por la Comisión Evaluadora, tales como no existe número de contacto, no se acreditan los proyectos señalados u otros que coloquen en entredicho la veracidad de la información presentada, en casos debidamente fundados.</p> <p>Este factor o criterio se evaluará de la siguiente forma:</p> <p>Nota 0. La oferta no satisface los requerimientos porque no presenta todo el equipo de trabajo requerido en las bases técnicas (mínimo profesionales o los propuestos no cumplen los requisitos requeridos) o no presenta el anexo N °5 completo y firmado, o no presenta los currículos de ninguno de los miembros del equipo de trabajo propuesto o ninguna de las cartas de recomendación o certificados de participación emitidas por otros mandantes en proyectos similares a los requeridos en las presentes bases, debidamente firmadas y fechadas por un representante del antiguo mandante. Es decir con cumple cualquiera de los requisitos señalados en las letras a), b), c) o d) señaladas en los párrafos anteriores o estos no pueden ser comprobados o corroborados por la Comisión Evaluadora a través del contacto señalado en el Anexo N° 5 por el oferente o bien el oferente acredita haber realizado 0 o ningún proyecto similar a los requeridos en estas bases.</p> <p>Nota 1. El equipo de profesionales propuesto por el oferente en su conjunto (todos los profesionales incluidos), acredita haber realizado entre 1 y 2 trabajos o proyectos similares al requerido en estas bases en los últimos 5 años.</p> <p>Nota 3. El equipo de profesionales propuesto por el oferente en su conjunto (todos los profesionales incluidos), acredita haber realizado entre 3 y 4 trabajos o proyectos similares al requerido en estas bases en los últimos 5 años.</p> <p>Nota 5. El equipo de profesionales propuesto por el oferente en su conjunto (todos los profesionales incluidos), acredita haber realizado 5 o más trabajos o proyectos similares al requerido en estas bases en los últimos 5 años.</p>	
--	--

<p>Los oferentes que no presenten los documentos señalados en la forma o con los requisitos señalados en los párrafos anteriores serán evaluados con nota cero "0" en este criterio de evaluación.</p>		
<p>Criterio N. 4: "Plazo de entrega de los productos".</p> <p>Este criterio evalúa el plazo total propuesto por el oferente para la entrega de los productos y servicios finales que Sernatur requiere a través de la presente licitación. Para estos efectos el plazo ofertado para la entrega de los productos y servicios finales a contratar no podrá superar los 26 (veintiséis) días corridos contados desde la fecha en que entre en vigencia el contrato de prestación de servicios respectivo (fecha en que quede totalmente tramitada la resolución de Sernatur que lo apruebe). Para estos efectos de ofertar el plazo de entrega los oferentes deberán presentar el Anexo N° 6 de las presentes bases, debidamente completo y firmado.</p> <p>La oferta que presente el menor plazo de realización del servicio requerido y/o entrega de los servicios requeridos obtendrá la nota máxima 5, y las demás ofertas obtendrán puntajes proporcionalmente decrecientes de acuerdo a la aplicación de la siguiente fórmula matemática:</p> $\frac{\text{Plazo de entrega menor ofertada}}{\text{Plazo de entrega oferta evaluada}} * 5$ <p>La nota obtenida se multiplicará por el ponderador (35%) para obtener el puntaje final ponderado de este factor.</p> <p>Las ofertas que no propongan un plazo de entrega o propongan un plazo de entrega de los productos superior a 26 días corridos contados desde la entrada en vigencia del contrato de prestación de servicios, o propongan un plazo en DÍAS HÁBILES en lugar de días corridos y/o no presenten debidamente firmado, fechado y completo el Anexo N° 6 como archivo adjunto a su oferta, obtendrán una nota 0 en este criterio de evaluación, y sus ofertas además serán declaradas inadmisibles quedando fuera de la presente licitación, por no ajustarse a los requerimientos mínimos de estas bases.</p>	0 a 5.0	35%
<p>Criterio N. 5: "Mejoras a la Cantidad de empresas ofertadas a evaluar".</p> <p>Este criterio evalúa la cantidad de empresas que el proponente oferte evaluar en total. Para estos efectos la cantidad de empresas ofertadas que deben ser evaluadas no podrá ser inferior a 25 empresas, las cuales además deberán tener una distribución estadísticamente representativa acorde con la población definida en las bases técnicas. Para estos efectos de ofertar mayor cantidad de empresas deberán presentar el Anexo N°7 de las presentes bases, debidamente completo, fechado y firmado.</p> <p>La oferta que presente la máxima cantidad de empresas ofertadas obtendrá la nota máxima 5, y las demás ofertas obtendrán puntajes proporcionalmente decrecientes de acuerdo a la aplicación de la siguiente fórmula matemática:</p> $\frac{\text{Cantidad de Empresas ofertadas por el oferente}}{\text{Máxima cantidad de empresas ofertadas por los oferentes}} * 5$ <p>Aquellos oferentes que ofertaren menos de 26 o cuyas empresas propuestas para ser evaluadas no tengan una distribución estadísticamente representativa acorde con la población definida en las bases técnicas obtendrán una nota 0 en este criterio de evaluación, y sus ofertas además serán declaradas inadmisibles quedando fuera de la presente licitación, por no ajustarse a los requerimientos mínimos de estas bases.</p>	0 a 5.0	30%

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
Criterio N.º 1: "Precio".	0 a 5.0	10%	0.50
Criterio N.º 2: "Presentación de los antecedentes y documentos solicitados en las bases".	0 a 5.0	5%	0.25
Criterio N.º 3: "Experiencia del equipo de trabajo en ejecución de proyectos semejantes".	0 a 5.0	20%	1.00
Criterio N.º 4: "Plazo de entrega de los productos".	0 a 5.0	35%	1.75
Criterio N.º 5: "Mejoras a la Cantidad de empresas ofertadas a evaluar".	0 a 5.0	30%	1.50
Sumatoria Total		100%	5.0

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 desierto 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 inadmisibile cualquier oferta que no se ajuste a estas bases, en especial aquellas ofertas que no den total cumplimiento a lo solicitado en las bases técnicas de la presente licitación, o declarar desierto la licitación por no ser ninguna oferta conveniente a los intereses de la institución o no presentarse oferentes, lo que deberá constar en el carta de evaluación de las ofertas evacuada por la Comisión y 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 equipo de trabajo en ejecución de proyectos semejantes", 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 "Plazo de entrega de los productos" contenido en los criterios de evaluación de la oferta técnica.
- 4) Si persistiere la igualdad, será el (la) Director(a) Nacional de Turismo quien dirimirá el empate fundadamente, de acuerdo a los objetivos y servicios establecidos y/o solicitados en estas bases. Los fundamentos del desempate se expresarán en el acta de evaluación de las ofertas.

DÉCIMO SEGUNDO: 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 Nacional 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: acarcamo@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 TERCERO: 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 encontrare inscrito, deberá acompañarse la copia de la inscripción con el certificado de vigencia respectivo, con una fecha no superior a 90 (noventa) días corridos anteriores al día de su presentación.
3. Además, deberán enviar, según se trate de:

a) Personas jurídicas con fines de lucro:

- Copia simple del instrumento de constitución y de sus modificaciones, si las hubiere.
- Copia simple de las publicaciones de constitución y modificaciones, si las hubiere.
- Copia de la inscripción del extracto de constitución de la sociedad en el Registro de Comercio, emitido por el correspondiente Conservador, si se tratare de sociedades o E.I.R.L.

b) Personas jurídicas sin fines de lucro:

- Copia simple de sus Estatutos o del instrumento de constitución y de sus modificaciones, si las hubiere.
- Copia simple de las publicaciones de constitución y modificaciones, si las hubiere.
- Copia simple del instrumento donde consten las facultades del representante legal de la entidad, si lo hubiere.

c) Personas jurídicas de Derecho Público:

- Individualizar la norma legal que la creó.

- Copia simple del instrumento en donde conste la personería del representante.

B. Personas naturales:

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

El extranjero adjudicado deberá 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, 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, deberá inscribirse dentro del plazo de 10 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 CUARTO: 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 1591-24-LE16, las obligaciones laborales y presionales y las multas que se impongan**".

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 (TyP), acogiendo o rechazando.

En el caso de no ser contestados los descargos o de ser éstos rechazados por la Directora Nacional de Turismo (TyP), 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 QUINTO: 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 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 SEXTO: 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 final de ejecución y/o entrega de los servicios y productos finales contratados, será el ofertado por el proponente en su respectiva oferta (Anexo 6), el que en ningún caso podrá exceder de 26 días corridos contados desde la entrada en vigencia del contrato de prestación de servicios, 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. En ningún caso este plazo podrá exceder el plazo de vigencia del contrato, ello sin perjuicio de las prórrogas a que hubiere lugar de ese plazo.

Sin perjuicio, del plazo de entrega de los productos y servicios finales señalados en los párrafos anteriores, el adjudicado deberá de cumplir la entrega de los productos por etapas, para su revisión y aprobación, los que se parcelarán de la siguiente forma:

Etapas	Plazo de ejecución	Actividades
<p>Etapas</p> <p>Etapas Preparatoria (Levantamiento de Herramientas)</p>	<p>A los 5 días corridos desde la entrada en vigencia del contrato</p>	<p>a) Presentación de herramientas</p> <p>La empresa adjudicataria deberá presentar las herramientas de medición, las cuales se analizarán con la contraparte técnica para ver la efectividad de aplicación de estas, con el objetivo de unificar los antecedentes de la contraparte y de la consultora ejecutora.</p> <p>b) Aplicación de modificaciones presentadas por el mandante.</p> <p>Una vez presentada las herramientas, se recibirán los comentarios y/o modificaciones de parte de la contraparte, las cuales serán aplicadas por la consultora, creando una carpeta por empresarios turístico, donde se evaluará cada uno de los requisitos definidos en conjunto.</p> <p>c) Levantamiento de base de datos de servicios turísticos a evaluar.</p> <p>La contraparte hará entrega de la base de datos de los servicios turísticos a evaluar, con los datos de contacto y ubicación, insumo totalmente necesario para desarrollar el trabajo.</p> <p>d) Planificación de ruta de servicios turísticos a evaluar.</p> <p>Con los antecedentes previamente entregados, se elaborará una planificación de la ruta a seguir para el desarrollo de las evaluaciones, la cual se distribuirá por zona, de acuerdo a la distancia de ellos.</p>
<p>Etapas</p> <p>Etapas de Ejecución (Auditoría oculta de Servicios Turísticos)</p>	<p>15 días corridos contados desde la entrada en vigencia del contrato</p>	<p>a) Visita de los prestados de servicios turísticos certificados</p> <p>De acuerdo a la ruta de servicios turísticos previamente desarrollada se iniciará la visita individualizada en terreno, en donde se consumirán los servicios entregados por los prestadores, con el objetivo de poder medir y evaluar la calidad de estos. Los servicios solicitados serán de acuerdo a los parámetros de medición indicados en las herramientas elaboradas.</p> <p>Para el caso de los requerimientos de infraestructura, al recibir el servicio de alojamiento, esto permitirá revisar cada uno de los requisitos exigidos.</p> <p>b) Aplicación de herramientas</p> <p>Cada uno de los prestadores de servicios certificados contará con una carpeta que contendrá la herramienta de medición correspondiente al establecimiento como verificadores del trabajo realizado, más el respaldo fotográfico de la revisión realizada. Siendo esa herramienta la pauta de evaluación, la que será completada por el profesional auditor.</p>

Etapas	Plazo de ejecución	Actividades
		<p>El profesional incógnito tendrá la capacidad y hará las gestiones necesarias para poder abordar todos los parámetros de medición</p> <p>c) Desarrollo de informes individualizados.</p> <p>El profesional incógnito una vez finalizada la auditoría de servicios turísticos certificados definidos y oficinas de informaciones turísticas, realizará un informe por establecimiento, el cual servirá de insumo para la presentación del informe final, que contendrá los resultados del proyecto de manera sistematizada y analizada por zona geográfica y por tipo de servicio.</p>
<p>Etapa de Evaluación de herramientas aplicadas y resultados)</p>	<p>6 días corridos contados desde la aprobación de la etapa anterior</p>	<p>a) Presentación y comentarios de resultados</p> <p>Se realizará una reunión previa a la entrega de informe de resultados, para poder comentar las situaciones visualizadas y los informes individuales levantados. Esto será para poder generar una previsualización de los resultados generales.</p> <p>b) Elaboración de informe Final</p> <p>Tras los comentarios y antecedentes entregados por la contraparte técnica, la empresa adjudicataria deberá elaborar el informe final, el cual contendrá los resultados finales de las evaluaciones y sugerencias de mejora a cada uno de los involucrados.</p> <p>El informe se entregará vía digital, para revisión y presentación de observaciones de parte de la contraparte técnica, una vez entregado el VºBº se procederá a la impresión de este.</p> <p>c) Presentación formal del informe Final.</p> <p>Se realizará una reunión para la presentación de los resultados obtenidos.</p>

Nota: En todo caso el plazo de entrega final de los productos será el ofertado por el proponente en Anexo 6 y no podrá exceder de los 26 días corridos contados desde la entrada en vigencia del contrato.

Los informes, productos o servicios deberán ser entregados por el adjudicatario en el plazo indicado en cada etapa para su revisión y aprobación. Entregados, Sernatur contará con un plazo de 2 días contados desde la fecha de entrega para revisarlos, pudiendo aprobarlos o bien observarlos o solicitar correcciones a los mismos. Si se formularen observaciones el adjudicatario deberá subsanar tales observaciones o efectuar las correcciones solicitadas en un plazo máximo de 2 días contados desde que se le haya notificado dicha solicitud. Entregadas las correcciones En todo caso si la segunda 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 Cumplimiento de contrato y/o de Anticipos, si se hubieren entregado.

Todo proceso señalado en el párrafo anterior deberá estar dentro del plazo de vigencia del contrato.

Por razones de buen servicio y optimización en la obtención de los datos requeridos en estas bases para su procesamiento, los servicios y productos licitados podrán comenzar a ejecutarse desde la fecha de suscripción del contrato, sin esperar la total tramitación de los actos aprobatorios (por cuenta y riesgo del adjudicatario) sin perjuicio de que los pagos se comenzarán a ejecutar sólo una vez que se encuentre completamente tramitada la resolución aprobatoria del mismo y exista disponibilidad presupuestaria de recursos para ello de acuerdo a la Ley de presupuestos para el sector público del año correspondiente.

DÉCIMO SÉPTIMO: PAGOS.

El pago se efectuará de la siguiente manera:

El pago se realizará en una sola cuota, por el valor total del contrato, el que se realizará contra entrega a plena satisfacción y conformidad de la Contraparte Técnica del Servicio de la totalidad de los servicios y productos contratados, la que deberá constar por escrito; y contra entrega y previa aprobación de la factura o boleta correspondiente, emitida a nombre de SERNATUR, la que deberá ser entregada físicamente o enviada por correo certificado y recibido en Avenida Providencia N°1550, Santiago, Región Metropolitana.

El pago se realizará contra entrega y previa aprobación de la contraparte técnica a plena satisfacción del Servicio, tanto de la prestación realizada como de la factura o boleta correspondiente, emitida en la forma correcta, a más tardar dentro de los cinco (5) días corridos siguientes a la fecha en que se encuentren visados y/o aprobados por la Contraparte Técnica del Servicio los productos entregados (contratados) y aprobada la factura entregada.

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.

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).

a) 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 **70%** 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 1591-24-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 OCTAVO: 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. Determinar la aplicación de las sanciones, multas o del término anticipado del contrato de acuerdo a lo establecido en estas bases.
7. Fijar el monto del pago proporcional que se debe pagar al adjudicatario en caso que éste entregue o cumpla solo una parte de los productos o servicios contratados.
8. Autorizar las prórrogas del plazo de vigencia del contrato y/o los plazos de entrega de los servicios o productos contratados, en ambos casos mientras esos plazos no se encuentren vencidos, solicitando una nueva garantía de fiel cumplimiento del contrato

- y/o de anticipos, a fin de mantener permanentemente caucionadas las obligaciones del adjudicatario.
9. Aprobar las subcontrataciones del adjudicatario.
 10. Coordinar la interacción de los distintos actores o partícipes en el proceso de ejecución del contrato.
 11. Recepcionar las garantías de fiel cumplimiento de contrato y/o anticipo que entregue el adjudicatario en caso de prórrogas del contrato o de los plazos de entrega de los bienes o servicios contratados.
 12. Recepcionar en los plazos establecidos, los comprobantes y planillas que demuestren el pago por parte del adjudicatario de las remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años.
 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.

DÉCIMO NOVENO: 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: 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 aquélla o ésta se encuentre justificada técnica y presupuestariamente, debiendo complementarse o entregarse una nueva garantía de fiel cumplimiento del contrato y anticipo, si correspondiere. Las modificaciones en este sentido acordadas no podrán alterar el precio total del contrato en más de un treinta por ciento (30%), con impuestos incluidos si los hubiere, y tales aumentos serán ejecutados en los mismos términos y condiciones previstos en estas bases.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier aumento o disminución del contrato, debe contar con el visto bueno 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 PRIMERO: 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. Resiliación 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 subcontratare sin la autorización del Servicio o si subcontrataré 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 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 SEGUNDO: 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 TERCERO: 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 CUARTO: 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 QUINTO: 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 SEXTO: 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 SÉPTIMO: 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 OCTAVO: 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.

VIGÉSIMO NOVENO: RESPONSABLE DE LICITACIÓN.

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

TRIGÉSIMO: ANTECEDENTES ECONÓMICOS.

Las propuestas económicas que se presenten en esta licitación no podrán exceder los \$10.000.000 (diez millones pesos), impuestos incluidos si los hubiere, por la totalidad del servicio licitado. **Las ofertas brutas que excedan este monto serán declaradas inadmisibles en el acta de evaluación de las ofertas y no continuarán siendo evaluadas (no serán evaluadas técnicamente).**

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 "EVALUACIÓN DE CALIDAD PARA EMPRESAS
CON SELLO Q, S Y OIT, REGIÓN METROPOLITANA" ID N. ° 1591-24-LE16, DEL
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.**

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN:

Según un estudio realizado para la OMT "es evidente la preocupación de las autoridades de turismo por establecer un marco de gestión que permita, bajo los principios promovidos por la sostenibilidad, normar la actividad turística. El diseño de políticas y planes, en esta perspectiva, ha sido el reflejo de este mandato, como lo demuestra el trabajo que han desarrollado las Autoridades Nacionales de Turismo de la región con otras instituciones del Estado (instituciones del medio ambiente, parques nacionales, educación y cultura) así como del sector académico, entre otros; quienes han contribuido a integrar la variable calidad en todos los ámbitos de la actividad.

Los planes de desarrollo turístico elaborados recientemente por algunos países de la región (Argentina, Costa Rica, Chile, Ecuador, México y Venezuela) introducen explícitamente objetivos de promoción a la calidad y del turismo sostenible, reconociendo en su fomento una oportunidad para la mejora de la competitividad turística, especialmente en los mercados internacionales. Es en este contexto que surgen y se desarrollan normas y procesos de certificación en turismo, que estimulan a los empresarios hoteleros, a los guías de turismo, a las empresas de transporte y a las agencias de viaje, entre otras empresas, a invertir y capacitarse en "asegurar calidad".

Según la OMT la calidad es "el resultado de un proceso que implica satisfacción de todas las necesidades, exigencias y expectativas legítimas de los consumidores respecto de los productos y servicios, a un precio aceptable, de conformidad a las condiciones contractuales mutuamente aceptadas y con los factores subyacentes que determinan la calidad tales como la seguridad, la higiene, la accesibilidad, la transparencia, la autenticidad y la armonía de una actividad turística preocupada por su entorno humano y natural". De la definición anterior se desprenden varios aspectos a considerar para la política sectorial y la integración del sector privado (Cuadro N° 1).

Cuadro N°1 Alcances del concepto de calidad. Según la OMT, 1993

La calidad se exige en todos los servicios turísticos.	El término "exigencias respecto a los servicios" relaciona la calidad con sus dimensiones humanas y personales que, a menudo, son intangibles y aparentemente difíciles de valorar, evaluar y cuantificar, a diferencia de los atributos físicos de las instalaciones turísticas que se emplean primordialmente en la clasificación o calificación de las instalaciones. No obstante, ciertos elementos relacionados con el servicio prestado son cuantificables como, por ejemplo, el tiempo de espera, la frecuencia del servicio (ej. limpieza), el número y el tipo de servicios que incluye el precio básico, etc.
Calidad y expectativas	Se refiere a la necesidad de informar y dar una percepción positiva de las características del producto al consumidor potencial. No deberían producirse sorpresas negativas en el momento en que se presta el servicio o se suministra el producto: el consumidor debe recibir lo que se le ha prometido (o incluso más). Las expectativas, al mismo tiempo, deberían ser legítimas: hay límites para las expectativas y algunas no pueden cumplirse por muy alto que sea el pago ofrecido.
Calidad y consumo	El término "consumidor" hace referencia a los consumidores (finales) particulares, que pueden ser grupos de personas (p. ej. una familia), empresas (p. ej. una compañía que compra un viaje de incentivo) e intermediarios comerciales (p. ej. un tour operador). En el tercer caso, éste puede solicitar que su propio representante o un asesor externo reconocido evalúen y certifique la calidad del producto.
El precio de la calidad	"Precio aceptable" sugiere que las expectativas del cliente reflejadas en el precio no pueden satisfacerse cueste lo que cueste y que las "sorpresas positivas" no deberían ser demasiado generosas, ya que ello significaría una asignación excesiva de recursos que no recibiría una remuneración adecuada. Si la calidad está garantizada y el producto es excepcional no cabe esperar que sea barato.
Condiciones contractuales mutuamente aceptadas	Es un concepto añadido a la definición por el Comité de Apoyo a la Calidad de la OMT por indicación del sector privado. Introduce elementos de carácter comercial y jurídico y está relacionado con la transparencia. La aceptación puede ser explícita o tácita (implícita), según la normativa que regule el sector del turismo en cada país o el tipo de transacción de que se trate. Por ejemplo, algunos contratos requieren una firma, mientras que otras transacciones no requieren más que la comunicación previa del precio al solicitar el servicio
Factores subyacentes de calidad	Sugiere que debería haber unos criterios de calidad comunes e irrevocables esenciales para cualquier consumidor, con independencia de la categoría o clase del producto, del establecimiento, de la instalación o del servicio. Establecen el nivel mínimo de protección del consumidor por debajo del cual es imposible alcanzar una calidad o una calidad total y, si falla alguno de ellos, la calidad de la experiencia turística disminuye significativamente.

Fuente: OMT, 1993

La satisfacción del visitante, en este marco conceptual se entiende como una tarea y una responsabilidad compartida por todos funcionarios públicos, empresarios, funcionarios municipales y otros actores que conforman el sistema – destino, que el turista reconoce cuando aprecia su utilidad y eficiencia. La prestación de cualquier servicio (alojamiento, por ejemplo) es parte de una oferta que se complementa en la cadena productiva del destino y es por ello que la capacidad de respuesta colectiva ante el consumidor resulta vital para su competitividad.

Cabe destacar que consciente de esta responsabilidad el propio sector privado, como también se desprende de este estudio en la región, ha fomentado e incluso financiado la introducción de normas y otros instrumentos de control, que dada su diversidad amplía y facilitan el rango de acción para los organismos de gobierno y los empresarios, favoreciendo múltiples iniciativas que permiten lograr mayor eficacia en la gestión. Si bien es cierto que, la prestación de un servicio demanda instalaciones, equipos e insumos, éstos son sólo facilitadores para que el turista viva una determinada experiencia, que es finalmente el objeto del consumo y está ligada a la calidad total del destino visitado.

2. OBJETIVO:

El objeto de esta Licitación es analizar si el servicio entregado actualmente por los servicios turísticos que cuentan actualmente con el sello Q y S, de la Región Metropolitana, cumplen con los estándares esperados (normativa vigente) y con la promesa de servicio ofrecida.

Si bien SERNATUR cuenta con las Normas de Calidad a nivel nacional, las cuales entregan lineamientos y requisitos de cumplimiento para aquellos establecimientos que se certifiquen, se considera necesario poder medir y evaluar si los servicios son entregados tal como lo indican los documentos, entregando a los consumidores la experiencia tal como es ofrecida.

Así mismo se espera poder evaluar la calidad de atención de las Oficinas de Informaciones Turísticas de SERNATUR (Oficina Providencia y GAM) que se encuentran en la Región Metropolitana.

3. SERVICIOS O BIENES REQUERIDOS:

El servicio a contratar es un Estudio Cualitativo de corte Transversal que permita analizar si los prestadores de servicios de Alojamiento, Tour Operadores y Agencias de viaje que cuentan actualmente con el sello Q y S, de la Región de Metropolitana, cumplen con los estándares esperados (normativa vigente) y con la promesa de servicio ofrecida. Este estudio debe realizarse a través de la técnica "Mystery Shopping", la cual se basa en clientes ficticios que evalúan la calidad de los productos y establecimientos.

Adicionalmente se deberá evaluar mediante la misma técnica la calidad de atención de las Oficinas de Informaciones Turísticas de SERNATUR (Oficina Providencia y GAM) que se encuentran en la Región Metropolitana.

Para el desarrollo de este estudio se deberá contar con un equipo profesional capacitado que actuarán como observadores y deberán analizar el servicio entregado por una empresa a través de una situación real, llevando a cabo un papel de consumidor ante todos los empleados o sector determinado de la empresa.

El equipo profesional no sólo fijará su atención respecto del personal, sino que registrarán también el estado y funcionalidad de la infraestructura y el equipamiento. Además de esto, se evaluarán los procedimientos previos al consumo del servicio, relacionados con la comunicación del establecimiento en los distintos soportes (sobre todo digitales) y los procedimientos de reserva.

Las distintas dimensiones de la calidad se evaluarán de forma dinámica; es decir, generando situaciones en las que se manifieste la aplicación de procesos y estándares de servicio que deberían ser aplicados por el personal de los establecimientos estudiados para satisfacer las necesidades de los clientes.

Para ello, el equipo profesional se registrará en los establecimientos como un cliente más, deberán llevarán un registro fotográfico del estado y funcionamiento de la infraestructura y el equipamiento en el caso de los servicios de alojamiento, para todos los tipos de servicios provocarán situaciones en su interacción con el personal, a través de las que medirán sus respuestas y reacciones. En todos los casos se medirán y registrarán los tiempos de respuesta además de la adecuación de las mismas a las necesidades planteadas por el evaluador - cliente.

Para el caso de los servicios de agencia de viajes y tour operadores deberán llegar hasta el punto de la promesa de compra en donde deberán evaluar el proceso anterior a que se haga efectiva la compra.

Adicionalmente, se debe considerar el diseño de una encuesta en profundidad, que permita posteriormente entrevistar a los directivos de las empresas evaluadas respecto de cómo ven a su establecimiento y cuál es su promesa de calidad

4. POBLACIÓN OBJETIVO DEL ESTUDIO

La cantidad de empresas seleccionadas para ser evaluadas no podrá ser inferior a 25, las cuales deberá tener una distribución representativa acorde con la población definida.

La población objetivo definida para el estudio es la siguiente:

	Tipo establecimiento	cantidad
Sello Q	Agencia de Viajes	16
	Tour Operador	33
	Alojamiento Turístico	30
	3 Estrellas	5
	4 Estrellas	7
	5 Estrellas	4
	Básico	3
	Premium	3
	Turista	7
	Turista Superior	1
	Subtotal	79
Sello S	Tour Operador	5
	Alojamiento Turístico	7
	Subtotal	12
TOTAL GENERAL		91

5. ETAPAS Y PLAZOS DE EJECUCIÓN:

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

Etapas	Plazo de ejecución	Actividades
Etapa Preparatoria (Levantamiento de Herramientas)	A los 5 días corridos contados desde la entrada en vigencia del contrato	<p>e) Presentación de herramientas</p> <p>La empresa adjudicataria deberá presentar las herramientas de medición, las cuales se analizarán con la contraparte técnica para ver la efectividad de aplicación de estas, con el objetivo de unificar los antecedentes de la contraparte y de la consultora ejecutora.</p> <p>f) Aplicación de modificaciones presentadas por el mandante.</p> <p>Una vez presentada las herramientas, se recibirán los comentarios y/o modificaciones de parte de la contraparte, las cuales serán aplicadas por la consultora, creando una carpeta por empresarios turístico, donde de evaluará cada uno de los requisitos definidos en conjunto.</p> <p>g) Levantamiento de base de datos de servicios turísticos a evaluar.</p> <p>La contraparte hará entrega de la base de datos de los servicios turísticos a evaluar, con los datos de contacto y ubicación, insumo totalmente necesario para desarrollar el trabajo.</p> <p>h) Planificación de ruta de servicios turísticos a evaluar.</p>

Etapas	Plazo de ejecución	Actividades
		<p>Con los antecedentes previamente entregados, se elaborará una planificación de la ruta a seguir para el desarrollo de las evaluaciones, la cual se distribuirá por zona, de acuerdo a la distancia de ellos.</p>
<p>Etapa de Ejecución (Auditoría oculta de Servicios Turísticos)</p>	<p>15 días corridos contados desde la entrada en vigencia del contrato</p>	<p>d) Visita de los prestados de servicios turísticos certificados</p> <p>De acuerdo a la ruta de servicios turísticos previamente desarrollada se iniciará la visita individualizada en terreno, en donde se consumirán los servicios entregados por los prestadores, con el objetivo de poder medir y evaluar la calidad de estos. Los servicios solicitados serán de acuerdo a los parámetros de medición indicados en las herramientas elaboradas.</p> <p>Para el caso de los requerimientos de infraestructura, al recibir el servicio de alojamiento, esto permitirá revisar cada uno de los requisitos exigidos.</p> <p>e) Aplicación de herramientas</p> <p>Cada uno de los prestadores de servicios certificados contará con una carpeta que contendrá la herramienta de medición correspondiente al establecimiento como verificadores del trabajo realizado, más el respaldo fotográfico de la revisión realizada. Siendo esa herramienta la pauta de evaluación, la que será completada por el profesional auditor.</p> <p>El profesional incógnito tendrá la capacidad y hará las gestiones necesarias para poder abordar todos los parámetros de medición</p> <p>f) Desarrollo de informes individualizados.</p> <p>El profesional incógnito una vez finalizada la auditoría de servicios turísticos certificados definidos y oficinas de informaciones turísticas, realizará un informe por establecimiento, el cual servirá de insumo para la presentación del informe final, que contendrá los resultados del proyecto de manera sistematizada y analizada por zona geográfica y por tipo de servicio.</p>
<p>Etapa de Evaluación (Análisis de herramientas aplicadas y resultados)</p>	<p>6 días corridos contados desde la aprobación de la etapa anterior</p>	<p>d) Presentación y comentarios de resultados</p> <p>Se realizará una reunión previa a la entrega de informe de resultados, para poder comentar las situaciones visualizadas y los informes individuales levantados. Esto será para poder generar una previsualización de los resultados generales.</p> <p>e) Elaboración de informe Final</p> <p>Tras los comentarios y antecedentes entregados por la contraparte técnica, la empresa adjudicataria deberá elaborar el informe final, el cual contendrá los resultados finales de las evaluaciones y sugerencias de mejora a cada uno de los involucrados.</p> <p>El informe se entregará vía digital, para revisión y presentación de observaciones de parte de la contraparte técnica, una vez entregado el VºBº se procederá a la impresión de este.</p> <p>f) Presentación formal del informe Final.</p> <p>Se realizará una reunión para la presentación de los resultados obtenidos.</p>

Nota: El plazo de entrega de los productos y servicios finales será el ofertado por el adjudicatario el que en ningún caso podrá exceder de 26 días corridos contados desde la entrada en vigencia del contrato de prestación de servicios.

6. PERFIL DEL EQUIPO PROFESIONAL

El equipo profesional deberá estar conformado por al menos los siguientes perfiles obligatorios:

DIRECTOR DE PROYECTO: (Objeto de evaluación)

- Título profesional universitario o técnico profesional de a lo menos 3 años.
- Haber desarrollado y ejecutado proyectos relacionados a la materia de esta Licitación.
- Se considerara la experiencia en Chile y/o en el extranjero (con cartas de recomendación o certificados emitidos por antiguos mandantes o empleadores).
- Se deberá acompañar a la oferta, el curriculum vitae del Director de Proyecto.

PROFESIONAL INCOGNITO (Objeto de evaluación)

El equipo deberá conformarse por al menos 4 personas que cumplan el rol de cliente incognito y deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Se deberá acompañar a la oferta, el currículum vitae
- Se considerará la experiencia en Chile y en el extranjero (con cartas de recomendación o certificados emitidos por antiguos mandantes o empleadores).

Las experiencias en proyectos anteriores no puede exceder de 5 años contados hacia atrás desde la fecha de presentación de la oferta.

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 etapas y productos solicitados, incorporando los roles y detalle de las funciones del equipo de trabajo.
- **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 de acuerdo a las etapas señaladas en las bases administrativas cláusula 16° de las bases administrativas y el los párrafos anteriores.

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:

1. Un informe final general de performance del conjunto de establecimientos evaluados. El informe deberá contener al menos:
 - a) Objetivos del estudio
 - b) Metodología de herramienta aplicada en terreno
 - i. Ficha técnica
 - ii. Instrumento de medición
 - iii. Estrategia definitiva de levantamiento de información
 - iv. Supervisión y aseguramiento de la calidad de la información
 - v. Otros aspectos necesarios
 - c) Aspectos operativos del proyecto
 - i) Carta Gantt
 - ii) Otros aspectos
 - d) Instrumento de medición (versión definitiva)
 - e) Resultados pre-test
 - f) Otros aspectos a considerar
2. Un informe específico para cada establecimiento que servirá para los procedimientos de mejora del servicio que lleve adelante cada establecimiento evaluado. El contenido de este se acordará en la etapa preparatoria del estudio.

Los informes específicos por cada establecimiento y el informe final deberán entregarse en formato escrito Word en tres (3) copias y una en formato digital, por cada informe.

**ANEXO N° 1
ANTECEDENTES DEL OFERENTE
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "EVALUACIÓN DE CALIDAD PARA EMPRESAS
CON SELLO Q, S Y OIT, REGIÓN METROPOLITANA" ID N. ° 1591-24-LE16, DEL SERVICIO
NACIONAL DE TURISMO.**

ANTECEDENTES PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS		
Nombre o Razón Social		
Domicilio		
R.U.T. o N.° Cédula de Identidad		
Fono	Fax:	e-mail

ANTECEDENTES REPRESENTANTE(S)*	
Nombre Completo	
Cédula de Identidad	
e-mail	

ANTECEDENTES CONTACTO ADMINISTRATIVO	
Nombre Completo	
Fono	
e-mail	

ANTECEDENTES CONTACTO FACTURACIÓN Y PAGO	
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
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "EVALUACIÓN DE CALIDAD PARA EMPRESAS
CON SELLO Q, S Y OIT, REGIÓN METROPOLITANA" ID N. ° 1591-24-LE16, DEL SERVICIO
NACIONAL DE TURISMO.**

Nombre Oferente	
Nombre Representante Legal	

Quien suscribe, y en conformidad a lo dispuesto en el artículo 4° inciso 1° 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 4° inciso 6°, 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
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "EVALUACIÓN DE CALIDAD PARA EMPRESAS
CON SELLO Q, S Y OIT, REGIÓN METROPOLITANA" ID N. ° 1591-24-LE16, DEL
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.**

Nombre Oferente	
Nombre Representante Legal	

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

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

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

En la ciudad de _____, a _____ de _____ de 20__.

**ANEXO N° 4
DECLARACIÓN JURADA
INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES PARA CONTRATAR
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "EVALUACIÓN DE CALIDAD PARA EMPRESAS
CON SELLO Q, S Y OIT, REGIÓN METROPOLITANA" ID N. ° 1591-24-LE16, DEL SERVICIO
NACIONAL DE TURISMO.**

Nombre Oferente	
Nombre Representante Legal	

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

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

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

En la ciudad de _____, a _____ de _____ de 20__.

ANEXO N° 5
EXPERIENCIA DEL EQUIPO DE TRABAJO
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "EVALUACIÓN DE CALIDAD PARA
EMPRESAS CON SELLO Q, S Y OIT, REGIÓN METROPOLITANA" ID N. ° 1591-24-
LE16, DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

Nombre Oferente	
Nombre Representante Legal	

DIRECTOR DEL PROYECTO

N°	Nombre y Apellidos	Profesión	Experiencia	Teléfono y/o correo electrónico de las empresas o instituciones donde ha realizado los trabajos de similares características al Licitado
1	(Nombre Profesional)		(Indicar en forma resumida proyectos y años de ejecución)	

N°	Nombre y Apellidos	Profesión	Experiencia	Teléfono y/o correo electrónico de las empresas o instituciones donde ha realizado los trabajos de similares características al Licitado
1	(Nombre Profesional)		(Indicar en forma resumida proyectos y años de ejecución)	
2	(Nombre Profesional)			
3	(Nombre Profesional)			
4	(Nombre Profesional)			

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

En la ciudad de _____, a _____ de _____ de 20__.

ANEXO N° 6
TIEMPO DE ENTREGA DEL SERVICIO SOLICITADO
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "EVALUACIÓN DE CALIDAD PARA
EMPRESAS CON SELLO Q, S Y OIT, REGIÓN METROPOLITANA" ID N. ° 1591-24-
LE16, DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

Nombre Oferente	
Nombre Representante Legal	

Quien suscribe declara que efectuará la entrega total de los servicios encomendados en _____*
días corridos

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

En la ciudad de _____, a _____ de _____ de 20__.

* No puede exceder de 26 días corridos

ANEXO N° 7
MEJORAS A LA CANTIDAD DE EMPRESAS OFERTADAS A EVALUAR
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO "EVALUACIÓN DE CALIDAD PARA
EMPRESAS CON SELLO Q, S Y OIT, REGIÓN METROPOLITANA" ID N. ° 1591-24-
LE16, DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

Nombre Oferente	
Nombre Representante Legal	

Quien suscribe declara que efectuará la entrega de una mejora de _____ (número) empresas más a evaluar de lo establecido por bases (25 empresas mínimo)

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

En la ciudad de _____, a _____ de _____ de 20__.

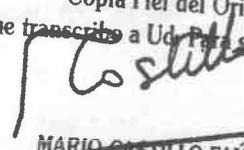
3º. PUBLÍQUESE la presente Resolución en el Sistema de Información de Compras y Contratación Públicas, www.mercadopublico.cl.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.



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


MJGA/AHC/MAM/ACM/AMC/LRP/NCE/MES
Distribución:
Oficina de Partes (2)
Subdirección de Desarrollo
Subunidad de Compras
Fiscalía

Copia Fiel del Original
lo que transcrito a Ud. Para su conocimiento

MARIO CASTILLO FAÚNDEZ
Ministro de Fé