

REF.: APRUEBA CONTRATO ENTRE EL SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL Y FIDELIZADOR SPA E IMPUTA GASTO.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 1998

SANTIAGO, 28 DE OCTUBRE DE 2025

VISTOS:

La Ley N°21.045 que crea el Ministerio de las Culturas, las Artes y el Patrimonio; el D.F.L. N°35 de 2017 y el D.F.L. N°5.200 de 1929, todos del Ministerio de Educación; la Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de Certificación de dicha firma, la Resolución N°36, de 2024, de la Contraloría General de la República; la Ley N°19.886, la Ley N°19.886 Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; el D.S. N°661 de 2024, del Ministerio de Hacienda, Reglamento de la Ley N°19.886; La Ley N° 21.634, que moderniza la ley N° 19.886 y otras leyes, para mejorar la calidad del gasto público, aumentar los estándares de probidad y transparencia e introducir principios de economía circular en las compras del estado; y la Resolución Exenta N°52, de 2021, del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural que delega firma;

CONSIDERANDO:

1. Que, mediante Resolución Exenta N°1439, de fecha 21 de agosto de 2025, el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (Serpat) aprobó las Bases Administrativas, Económicas, Técnicas y sus Anexos para la Licitación Pública denominada “**Servicio de Comunicación y Mensajería Institucional**”, la que fue publicada en el Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, www.mercadopublico.cl, el día 26 de agosto de 2025, bajo el **ID 622844-5-LE25**.
2. Que, mediante Resolución Exenta N°1810, de fecha 13 de octubre de 2025, el Serpat adjudicó la propuesta del proveedor **FIDELIZADOR SPA, RUT 76.005.174-8**, por un monto total ascendente a \$11.566.800.- IVA incluido.
3. Que, con fecha 23 de octubre de 2025, se suscribió el Contrato entre el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, RUT N° 60.905.000-4 y el proveedor FIDELIZADOR SPA, RUT 76.005.174-8, por los Servicios de Comunicación y Mensajería Institucional.

RESUELVO:

1. **APRUÉBASE**, el siguiente Contrato con el proveedor **FIDELIZADOR SPA, RUT 76.005.174-8**, en el marco de la licitación pública para la adquisición de los “Servicio de Comunicación y Mensajería Institucional”, ID 622844-5-LE25 del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, www.mercadopublico.cl, cuya transcripción íntegra y fiel es la siguiente:





CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

“SERVICIO DE COMUNICACIÓN Y MENSAJERÍA INSTITUCIONAL”

ENTRE

SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL

Y

FIDELIZADOR SPA

En Santiago, a 27 de octubre de 2025, comparecen por una parte el **SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL, RUT N° 60.905.000-4**, en adelante e indistintamente el “SERVICIO” o “SERPAT”, representada en adelante e indistintamente el “SERVICIO”, representado por su Coordinador de Política Digital, don Octavio Espinoza Collyer, Cédula Nacional de Identidad N°7.933.550-9, ambos domiciliados para estos efectos en calle Huérfanos N° 770, ciudad de Santiago y por otra parte la empresa FIDELIZADOR SPA, RUT 76.005.174-8, en adelante e indistintamente “la EMPRESA”, representada legalmente por don David López Costa, Cédula Nacional de Identidad N° 14.170.529-6, ambos domiciliados en calle Los Leones N°2225 oficina 101, Comuna de Providencia, Región Metropolitana; todos mayores de edad, quienes suscriben el siguiente Contrato de prestación de servicios que se registrará por los términos y condiciones contenidas en las cláusulas que se indican a continuación:

PRIMERO: ANTECEDENTES. Mediante Resolución Exenta N°1439, de 21 de agosto de 2025, el Servicio Nacional del Patrimonio Cultural (Serpat), aprobó las Bases Administrativas, Económicas, Técnicas y sus Anexos para la Licitación Pública denominada “Servicio de Comunicación y Mensajería Institucional”.

La licitación fue publicada en el Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, www.mercadopublico.cl, bajo el ID 622844-5-LE25 el día 26 de agosto de 2025, efectuándose la recepción de propuestas hasta el día 05 de septiembre de 2025, llevándose a cabo la apertura electrónica de las ofertas el día 08 de septiembre de 2025. Posteriormente, mediante Resolución Exenta N°1810, de fecha 13 de octubre de 2025, se aprobó la adjudicación al Proveedor que comparece en este contrato.

SEGUNDO: DOCUMENTOS DEL CONTRATO. Formarán parte del presente contrato las bases de licitación pública, las que contienen las bases administrativas, bases técnicas y sus anexos, así como las preguntas y respuestas generadas en el periodo de consultas a través del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, www.mercadopublico.cl, y la propuesta técnica y económica del proveedor.

Adicionalmente, formarán parte del presente contrato las Resoluciones que dicte el Serpat sobre la materia de esta adquisición.

Los mencionados antecedentes y/o documentos constituyen parte integrante del presente contrato y en ningún caso ellos podrán ser interpretados de manera que contradigan o vulneren las bases de licitación, rigiendo este aspecto el principio de estricta sujeción de las bases de licitación consagrado en el Artículo 10 inciso 3°, de la Ley 19.886.



TERCERO: OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR. El Serpat, mediante la Coordinación de Política Digital, contrata al Proveedor los servicios denominados “Servicio de Comunicación y Mensajería Institucional”, por el periodo de 24 meses, en conformidad a las condiciones establecidas en el presente Contrato, desglosándose el señalado servicio según el siguiente detalle:

CUARTO: PLAZO. El contrato iniciará su vigencia una vez que se encuentre tramitado el acto administrativo que lo apruebe y se extenderá por 24 meses.

Sin perjuicio de lo anterior y, por razones de buen servicio que así lo hagan necesario, una vez suscrito el respectivo contrato, el Proveedor podrá iniciar la ejecución de los servicios contratados sin aguardar la total tramitación del acto administrativo de que se trata; en tal caso, no se podrá cursar pago alguno, aun cuando los servicios y productos hubieren sido recibidos a conformidad, hasta la total tramitación del acto administrativo aprobatorio.

QUINTO: PRECIO. El monto que deberá pagar la Coordinación de Política Digital al Proveedor ascenderá a la suma total de **\$11.566.800.- IVA incluido**, siempre que los servicios se hayan ejecutado a conformidad y hayan sido validados por la Coordinación de Política Digital.

SEXTO: FORMA DE PAGO. El servicio contratado será pagado en 24 hitos de pagos, previa visación de la contraparte técnica, según el siguiente detalle:

HITO	FECHA	MONTO
1	nov-25	\$481.950
2	dic-25	\$481.950
3	ene-26	\$481.950
4	feb-26	\$481.950
5	mar-26	\$481.950
6	abr-26	\$481.950
7	may-26	\$481.950
8	jun-26	\$481.950
9	jul-26	\$481.950
10	ago-26	\$481.950
11	sep-26	\$481.950
12	oct-26	\$481.950
13	nov-26	\$481.950
14	dic-26	\$481.950
15	ene-27	\$481.950
16	feb-27	\$481.950
17	mar-27	\$481.950
18	abr-27	\$481.950
19	may-27	\$481.950
20	jun-27	\$481.950
21	jul-27	\$481.950
22	ago-27	\$481.950
23	sep-27	\$481.950

24	oct-27	\$481.950
----	--------	-----------

El Proveedor deberá enviar a la contraparte técnica un Informe Mensual que dé cuenta de las actividades y servicios realizados el mes anterior. Una vez aprobado el Informe Mensual por la contraparte técnica, se solicitará la facturación correspondiente y el monto quedará reflejado en un **Estado de Pago** generado por la Coordinación de Política Digital.

Una vez revisados y validados estos documentos por parte del Serpat, se procederá a efectuar el pago que corresponda dentro del plazo de 30 días contados desde la recepción conforme de la factura respectiva y entregada en la Coordinación de Política Digital, la cual deberá ser extendida a nombre de:

Razón Social : SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL.
Rut : 60.905.000-4.
Giro : Cultura.
Domicilio : Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 651, Santiago.

Para proceder con el pago, el Proveedor deberá acompañar un Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales Vigentes, emitidas por la Inspección del Trabajo.

Se deja expresa constancia que, en caso de que se acredite debidamente que el Proveedor incumple o cumple de manera parcial o imperfecta su obligación, el Serpat suspenderá el pago de toda suma que deba por cualquier concepto, hasta que se cumpla con esta obligación a entera satisfacción del Serpat, y sin perjuicio de lo señalado respecto de la garantía de fiel cumplimiento y de las multas de atraso, informando a la Dirección de Compras Públicas.

A contar del año 2020, la Tesorería General de la República (TGR) realiza directamente los pagos de servicios a través de transferencia electrónica, de acuerdo con la información contenida en sus sistemas, o a través de la emisión de un cheque en el caso de no tener dicha información bancaria.

Para actualizar la información de pago de la empresa en el Sistema para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE), se solicita que al momento de suscribir el acuerdo de servicios o aceptar la respectiva orden de compra en el portal mercado público, la empresa informe sus datos bancarios para realizar la actualización correspondiente.

SÉPTIMO: MULTAS. La Coordinación de Política Digital velará por el cumplimiento del presente instrumento. Sin perjuicio de lo anterior, ante cualquier incumplimiento por retrasos en entregas de productos y/o servicios adquiridos, se aplicarán las siguientes multas:

- Si la disponibilidad de la plataforma es inferior al 99,5% mensual o se incumplen los tiempos de respuesta definidos para soporte técnico crítico, el SERPAT aplicará una multa equivalente a 0,5 UF (cero comas cinco Unidades de Fomento) por cada incidente, con un tope máximo acumulado del 10% del monto total adjudicado.
- Si el proveedor no entrega la plataforma operativa dentro del plazo establecido para su implementación, el SERPAT aplicará una multa equivalente a 1 UF (una Unidad de Fomento) por cada día hábil de retraso.



- Si el proveedor no entrega en forma oportuna los informes o reportes obligatorios comprometidos en la propuesta técnica, el SERPAT aplicará una multa equivalente a 0,3 UF (cero comas tres Unidades de Fomento) por cada evento.
- Si se produjeran incidentes de seguridad, filtraciones, pérdida o vulneración de datos imputables al proveedor, el SERPAT aplicará una multa de hasta 5 UF (cinco Unidades de Fomento) por evento, según la gravedad del incidente, conforme a la siguiente escala:
 - Afectación igual o superior al 70% o más de 42.000 datos: 5 UF (grave)
 - Afectación igual o superior al 40% o más de 24.000 datos: 3 UF (mediana)
 - Afectación igual o superior al 10% o más de 6.000 datos: 1 UF (leve)Lo anterior se aplicará sin perjuicio de las responsabilidades legales que correspondan.
- Si el proveedor no realiza las sesiones de capacitación comprometidas o estas se efectúan sin el personal idóneo, el SERPAT aplicará una multa equivalente a 2 UF (dos Unidades de Fomento) por cada evento.
- Si se produjeran envíos erróneos o duplicados de campañas, atribuibles a fallas del sistema o del soporte del proveedor, el SERPAT aplicará una multa equivalente a 1,5 UF (una coma cinco Unidades de Fomento) por cada evento, con un tope máximo acumulado del 5% del monto total adjudicado.
- Si el canal de soporte técnico no se encuentra disponible dentro de los horarios establecidos o no da respuesta en los plazos comprometidos, el SERPAT aplicará una multa equivalente a 3 UF (tres Unidades de Fomento) por cada día de incumplimiento.
- En caso de reincidencia, entendida como la reiteración de una misma causal de incumplimiento dentro de un mismo período de evaluación mensual, el SERPAT aplicará una multa incrementada en un cincuenta por ciento (50%) respecto de la sanción base establecida para la primera infracción. Dicha reincidencia se considerará un agravante, al haberse otorgado previamente la oportunidad de corregir el incumplimiento.

El valor de la multa se calculará de acuerdo al valor de la UF de la fecha en que se emita el acto administrativo que la curse.

La parte proveedora podrá reclamar de su aplicación a el SERPAT, de los hechos que constituyen los cargos imputados y comunicados dentro de 5 días hábiles contados desde la notificación de la infracción. El SERPAT resolverá la reclamación presentada dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la recepción de la misma, acogiendo los fundamentos dados por la empresa en forma total o parcial o bien, la rechazará confirmando la multa respectiva mediante resolución fundada que así lo disponga, y la parte proveedora deberá efectuar el pago correspondiente.

No habiéndose presentado descargos, o habiéndose resuelto los mismos en los plazos señalados precedentemente, si correspondiere, el SERPAT aplicará la multa mediante una resolución fundada que así lo disponga y la parte proveedora deberá efectuar el pago correspondiente a la multa mediante documento comercial, el que deberá ser a la vista, irrevocable y nominativo. Sin perjuicio de lo anterior, la multa puede ser cobrada por el Serpat, descontando del próximo pago correspondiente, en caso de que se proceda. Si no lo hiciera o fuera imposible realizar lo anterior, el SERPAT podrá hacer efectiva efectivo el cobro de la garantía que tenga en su poder. De la misma manera el SERPAT podrá poner término anticipado a contrato. Estos procedimientos se regirán según lo dispuesto en el artículo 135 del D. N°661 de 2024, del Ministerio de Hacienda, Reglamento de la Ley N° 19.886.



No se aplicará multa si el atraso se produce por caso fortuito, fuerza mayor, o si es atribuible al Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, o bien la institución solicita el retraso.

OCTAVO: VÍNCULO LABORAL: El presente instrumento no implica vínculo laboral alguno del Proveedor con el Serpat, ni dependencia o sujeción de horario, por tanto, queda al margen de las obligaciones establecidas para ambas partes, en el Código del Trabajo y/o Estatuto Administrativo.

De esta forma, el Proveedor será el exclusivo empleador del personal que destine al cumplimiento de las obligaciones del mismo, el que deberá ser contratado de acuerdo con las normas del Código del Trabajo, si correspondiere, y el Serpat no tiene ni tendrá vínculo laboral ni jurídico alguno con ese personal.

El incumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales del Proveedor confiere al Serpat el derecho de dar por terminado anticipadamente el presente Acuerdo Complementario.

NOVENO: TÉRMINO ANTICIPADO: Se podrá poner término anticipado al contrato de conformidad con lo previsto en el artículo 13 BIS de la Ley N°19.886 y en el artículo 130 del Reglamento de la Ley N°19.886. En lo que concierne a la al artículo 130, referido, se considerará que existe incumplimiento grave, entre otros casos:

- a) No exista prestación del servicio por más de 10 días continuos.
- b) Existan tres reclamos reiterados notificados por escrito a la empresa, sin posterior solución dentro de los 3 días hábiles siguientes a cada reclamo.
- c) El adjudicatario incumpla con las normas laborales, previsionales y tributarias respecto de sus empleados, lo que se tendrá por ocurrido cuando exista una multa impuesta por la Dirección del Trabajo o sentencia ejecutoriada condenatoria.
- d) Se le haya impuesto al Adjudicatario al menos seis multas dentro de un período de tres meses.
- e) Cuando se produzca una acumulación de multas que supere el 20% del total del contrato.
- f) Incumplimiento de las obligaciones del proveedor y personal.

Asimismo, el SERPAT podrá poner término anticipadamente al Contrato en los siguientes casos:

- g) Resciliación o mutuo acuerdo entre los contratantes
- h) Muerte o incapacidad sobreviniente de la persona natural o extinción de la persona jurídica de la sociedad contratista.
- i) Imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados, cuando no sea posible modificar el contrato en conformidad con el artículo 13 de la ley. En el evento que la imposibilidad de cumplimiento del contrato obedezca a motivos imputables al proveedor, procederá que se aplique las medidas establecidas en el artículo 13 ter de la Ley de Compras.
- j) Proveedor/a que disuelva su personalidad jurídica sin tener continuador legal.
- k) Proveedor/a que figure en el Registro de Quiebras o se encuentre en un procedimiento concursal de liquidación, reorganización o renegociación, ante la Superintendencia de Insolvencia y Reemprendimiento.

- l) Proveedor/a que incumple las obligaciones laborales y previsionales hacia sus trabajadores y trabajadoras.
- m) Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.

Producida cualquiera de las situaciones antes señaladas, el SERPAT podrá poner término anticipado al Contrato de manera fundada, decisión que deberá ser comunicada al Proveedor/a por escrito o por cualquier medio electrónico, mediante la forma o mecanismo más directo y expedito.

La parte Proveedora podrá reclamar ante la decisión de poner término anticipado al contrato al Serpat dentro de 5 días hábiles contados desde la comunicación señalada precedentemente. El Serpat resolverá la reclamación presentada dentro del plazo de 5 días hábiles contados desde la recepción de la misma, acogiendo los fundamentos dados por el Proveedor en forma total o parcial o bien, la rechazará, confirmando el término anticipado del contrato.

No habiéndose presentado descargos por el Proveedor/a, o habiéndose resuelto los mismos en los plazos señalados precedentemente, si correspondiere, el Serpat aplicará el término del contrato anticipado mediante una resolución fundada que así lo disponga, debiendo publicarse en el Sistema de Información, a más tardar dentro de las 24 horas de dictada, pudiendo el Serpat hacer efectiva la boleta de garantía que tenga en su poder. Estos procedimientos se regirán según lo dispuesto en el artículo 135 D.S. N°661 de 2024, del Ministerio de Hacienda, Reglamento de la ley N°19.886.

En cualquiera de los casos señalados previamente, el Serpat podrá hacer efectiva la Garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, sin perjuicio de iniciar las acciones legales procedentes para exigir el pago de indemnizaciones por daños y perjuicios que fueren procedentes.

DÉCIMO PRIMERO: RENOVACIÓN DE CONTRATO. Dada la especial naturaleza de los servicios requeridos, con el objetivo de mantener la comunicación institucional a través del servicio contratado mediante resolución fundada, se podrá renovar por 1 período de 12 meses, siendo facultativo para el Serpat la autorización de la renovación, según el análisis de gestión del contrato, evaluación del proveedor, valores de mercado y disponibilidad presupuestaria. De renovarse el contrato, el proveedor deberá hacer entrega de una nueva garantía de fiel cumplimiento.

En este caso, el precio se reajustará de acuerdo al porcentaje de variación experimentado por el IPC del período de vigencia del contrato anterior, en base a la información dada a conocer por el Instituto Nacional de Estadísticas, a la fecha de la resolución que aprueba la renovación del contrato. En los casos que corresponda.

DÉCIMO SEGUNDO: CONFIDENCIALIDAD. El proveedor deberá guardar reserva de toda aquella información que obtenga con motivo del presente contrato. La divulgación, parcial o total a través de cualquier medio, de la información referida por parte del proveedor durante la prestación de los servicios, o después de su finalización, dará lugar al SERPAT a entablar las acciones judiciales que correspondan contra el proveedor responsable, sin perjuicio de la responsabilidad solidaria por los actos en infracción de esta obligación que hayan ejecutado sus empleados y quienes resulten responsables.



DÉCIMO TERCERO: PROPIEDAD INTELECTUAL. El material al que se tenga acceso en virtud de la presente licitación es de exclusiva propiedad del Serpat y su reproducción para cualquier fin está estrictamente prohibida, así como también cualquier uso que se desee dar, distinto a los servicios materia de esta licitación. Tanto el trabajo elaborado como el producto final del mismo serán de propiedad del SERPAT, la cual tendrá los exclusivos derechos de propiedad intelectual sobre éste, reconociendo desde ya el proveedor, que en ella radica todos los derechos patrimoniales exclusivos que señala la Ley N°17.336, sobre Propiedad Intelectual.

DÉCIMO CUARTO: COMPETENCIA. Para todos los efectos legales, ambas partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Santiago y se someten a la competencia de sus Tribunales de Justicia.

DÉCIMO QUINTO: EJEMPLARES. Este contrato se extiende en dos ejemplares de igual tenor y fecha, quedando uno en poder del Proveedor y el otro en poder del Serpat.

DÉCIMO SEXTO. PERSONERÍAS. La personería de don Octavio Espinoza Collyer, Cédula Nacional de Identidad N° 7.933.550-9, para actuar en nombre del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural, consta en Resolución Exenta N°0052 de 2021 del Servicio Nacional del Patrimonio Cultural.

La personería de don David López Costa, Cédula Nacional de Identidad N°14.170.529-6, para actuar en representación de Fidelizador S.p.A, consta de escritura pública de modificación de fecha 15 de enero de 2018, otorgado en la Notaría de Santiago de don Eduardo Avello Concha, bajo el número de repertorio 1555-2018, inscrita a fija 4979 numero 2790 del año 2018 y el certificado de poderes de fecha 10 de octubre del año 2025 emitida por el Registro de comercio de Santiago.-

FIRMARON: OCTAVIO ESPINOZA COLLYER, COORDINADOR DE POLÍTICA DIGITAL DEL SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL Y DON DAVID LÓPEZ COSTA, REPRESENTANTE LEGAL DE LA EMPRESA FIDELIZADOR SPA.

2. IMPÚTESE, el gasto que demanda la presente resolución, ascendente a la suma de total de **\$481.950-IVA incluido**, con cargo al presupuesto de la Coordinación de Política Digital aprobado para el año 2025, de acuerdo con el siguiente detalle:

SERVICIO	IMPUTACIÓN	MONTO TOTAL
Servicio de Comunicación y Mensajería Institucional	PRESUPUESTO PATRIMONIAL 24-09-001 "Mantenimiento de Sitios Web" Proyecto N° 35 Subdirección de Patrimonio Digital	\$481.950.- IVA incluido

El saldo pendiente será comprometido al ítem que corresponda del presupuesto institucional en los siguientes términos: **\$5.783.400 IVA incluido para el año 2026 y \$5.301.450 IVA incluido para el año 2027**, siempre que la contratación se mantenga vigente y el respectivo presupuesto contemple recursos suficientes para ello.



SERVICIO	IMPUTACIÓN	PERIODO	MONTO TOTAL
Servicio de Comunicación y Mensajería Institucional	Ítem que corresponda del presupuesto institucional	2026	\$5.783.400.- IVA incluido
		2027	\$5.301.450.- IVA incluido

3. PUBLÍQUESE, la presente Resolución y el Contrato en el Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, www.mercadopublico.cl.

**ANÓTESE, REFRÉNDESE Y PUBLÍQUESE,
POR ORDEN DE LA DIRECTORA**

**OCTAVIO ESPINOZA COLLYER
COORDINADOR DE POLÍTICA DIGITAL
SERVICIO NACIONAL DEL PATRIMONIO CULTURAL**



DMF/POS/JAIL/OEC/GJM/lvz

DISTRIBUCIÓN

1c.: Coordinación de Política Digital.
1c.: Secretaría General y Oficina de Partes.

