

Resolución Exenta N°22

Región de Los Lagos

**LLAMA A LICITACIÓN PÚBLICA Y APRUEBA
BASES ADMINISTRATIVAS, TÉCNICAS Y SUS
RESPECTIVOS ANEXOS, PARA LA
CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
"DESARROLLO DEL PROGRAMA VACACIONES
TERCERA EDAD ESCAPADAS, REGIÓN DE LOS
LAGOS ID N°1898-4-LQ25**

VISTO:

Lo dispuesto en el Decreto Ley N° 1.224 de 1975, que Crea el Servicio Nacional de Turismo; en la Ley N° 20.423, Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo; en la Ley N°21.722 De Presupuesto del Sector Público para el año 2025 ; en el D.F.L. N° 1/19.653 de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento aprobado mediante Decreto N°661 de 2024, del Ministerio de Hacienda; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.799, Sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha Firma y su Reglamento aprobado mediante Decreto N° 181 de 2002, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; en el Decreto Exento N° 225 de 2017 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que aprobó Convenio de Firma Electrónica Avanzada Para Autoridades y Funcionarios suscrito entre el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el Ministerio de Economía Fomento y Turismo; en la Resolución Exenta RA 266/231/2024, de fecha 19/06/2024, que nombra a la Directora Regional de Turismo a doña Claudia Marcela Renedo Skarneo, Región de Los Lagos; y, en la Resolución N° 36 de 2024 que "Fija Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón"; y

CONSIDERANDO:

1. Que, el Servicio Nacional de Turismo, creado por Decreto Ley N° 1.224 de 1975, es una "...persona jurídica de derecho público, descentralizada, con patrimonio propio y plena capacidad para adquirir, ejercer derechos y contraer obligaciones y que se relacionará con el Ejecutivo a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo"; en esta calidad y para ejercer sus funciones, requiere contratar a título oneroso el suministro de bienes muebles y servicios necesarios para su correcto funcionamiento y cumplimiento de sus objetivos institucionales".
2. Que, la Ley N° 20.423 de 2010 del Sistema Institucional para el desarrollo del Turismo, señala en su título II, párrafo 1° denominado: "De la Política Nacional de Turismo", artículo 6°, inciso tercero "Asimismo, promoverá el desarrollo de programas sociales que, junto con permitir el acceso a los diferentes grupos de interés social a los beneficios del turismo, contribuyan a crear

empleo; a fomentar la inversión de las empresas, especialmente las de menor tamaño; a disminuir la estacionalidad turística y a la descentralización del país”.

3. Que, la Misión Institucional de SERNATUR, es “Ejecutar planes y/o programas basados en la Política Nacional de Turismo, impulsando el desarrollo sustentable de la actividad turística, incentivando la especialización, la calidad y la competitividad de la industria y promocionando los destinos y atractivos turísticos nacionales, para contribuir al desarrollo económico, social y cultural del país; y uno de sus objetivos estratégicos es promover “el desarrollo de Programas Sociales que, junto con permitir el acceso a los diferentes grupos de interés social a los beneficios del turismo, contribuyan a crear empleo; a fomentar la inversión de las empresas, especialmente las de menor tamaño; a disminuir la estacionalidad turística y a la descentralización del país”.

4. Que, la Ley de Presupuestos, del Sector Público, permite al Servicio Nacional de Turismo, adjudicar contratos para el desarrollo del “Programa Vacaciones Tercera Edad”, transfiriendo recursos al Sector Privado.

5. Que, con el fin de cumplir sus funciones asignadas por ley y los objetivos estratégicos, SERNATUR requiere contratar los servicios denominados “DESARROLLO DEL PROGRAMA VACACIONES TERCERA EDAD ESCAPADAS, REGIÓN DE LOS LAGOS” según se indica en Memorando N° 64 de esta Dirección Regional de Turismo, de fecha 20 de marzo de 2025, enviado por don Manuel Almonacid González, Analista de Turismo Interno.

6. Que, los servicios requeridos se encuentran contemplados en el Plan Anual de Compras, aprobado por Resolución Exenta N°109, de fecha 18 de marzo de 2025 y sus posteriores modificaciones, e identificados en el portal www.mercadopublico.cl con el código PAC-DR_X25-38 – 24-01-132-40124001.

7. Que el artículo 35 bis de la Ley N° 19.886 dispone que, a saber: “Una vez determinada la necesidad de adquirir bienes o servicios, se iniciará el proceso de preparación de la contratación administrativa. Previo al inicio de cualquier procedimiento de contratación pública, el organismo del Estado estará obligado a consultar el Catálogo de Convenio Marco antes de llamar a una Licitación Pública, Licitación Privada, Trato Directo o Contratación Excepcional Directa con Publicidad u otro procedimiento especial de contratación”.

8. Que, los artículos 29 y 33 del Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 661, de 2004, del Ministerio de Hacienda, disponen que si los bienes y servicios a adquirir -por un servicio público- no se encuentran en un convenio marco suscrito por la Dirección de Compras y Contratación Pública que se encuentre actualmente vigente, procede contratarlos de acuerdo a la regla general, que es la licitación pública, salvo que se puedan contratar por licitación privada o trato o contratación directa, si hubiera una causal de las señaladas en esa ley y Reglamento que las justifique y haga procedente.

9. Que, según lo informado por doña Evelyn Pérez Hernandez, Encargada Administrativa de esta Dirección Regional, a través de correo electrónico de fecha 20 de marzo de 2025; habiendo 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”.

10. Que, se encuentran certificados los recursos necesarios para financiar la contratación de los servicios requeridos, a través del Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N° 25/DR_X/079, de fecha 21 de marzo de 2025, emitido por doña Evelyn Pérez Hernandez, Encargada Administrativa de esta dirección regional; cuyo monto total asciende hasta la cantidad de \$305.235.840.- (treientos cinco millones, doscientos treinta y cinco mil ochocientos cuarenta pesos)

11. Que, por lo ya señalado, es necesario que este Servicio apruebe las bases de licitación pública administrativas, técnicas y sus respectivos anexos, y realice el llamado a través del portal www.mercadopublico.cl, por lo que:

RESUELVO:

1°. LLÁMASE a licitación pública para la contratación de los servicios de “DESARROLLO DEL PROGRAMA VACACIONES TERCERA EDAD ESCAPADAS, REGIÓN DE LOS LAGOS” identificada en el portal mercado público con el ID N° 1898-4-LQ25”.

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

**BASES ADMINISTRATIVAS
PARA LA CONTRATACIÓN DE “DESARROLLO DEL PROGRAMA VACACIONES TERCERA
EDAD ESCAPADAS, REGIÓN LOS LAGOS”
ID N° 1898-4-LQ25.
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.**

ANTECEDENTES Y DEFINICIONES

El Servicio Nacional de Turismo, es un Organismo Público descentralizado, creado por D.L. N° 1.224, de 1975, en el que se señala que es una “...persona jurídica de derecho público, descentralizada, con patrimonio propio y plena capacidad para adquirir, ejercer derechos y contraer obligaciones y que se relacionará con el Ejecutivo a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo” y tiene como Misión Institucional “Ejecutar planes y/o programas basados

en la Política Nacional de Turismo, impulsando el desarrollo sustentable de la actividad turística, incentivando la especialización, la calidad y la competitividad de la industria y promocionando los destinos y atractivos turísticos nacionales, para contribuir al desarrollo económico, social y cultural del país”; y uno de sus objetivos estratégicos es “el desarrollo de Programas Sociales que, junto con permitir el acceso a los diferentes grupos de interés social a los beneficios del turismo, contribuyan a crear empleo; a fomentar la inversión de las empresas, especialmente las de menor tamaño; a disminuir la estacionalidad turística y a la descentralización del país”.

Bajo este contexto, el año 2001 nace el Programa Vacaciones Tercera Edad (VTE), una iniciativa del Servicio Nacional de Turismo busca disminuir la estacionalidad turística nacional y poner en valor destinos y atractivos turísticos nacionales, contribuyendo al desarrollo del sector en las comunas de destinos que participan. Para ello, SERNATUR entrega un subsidio a la demanda en temporadas media y baja, que asegura precios sustancialmente menores al costo total de los paquetes de viaje para los pasajeros del programa.

El Programa VTE consiste en paquetes turísticos totalmente diseñados para los adultos mayores, favoreciendo así, el acceso al turismo de este segmento de la población, de manera que puedan participar de los beneficios físicos, psicológicos y sociales que esta actividad otorga.

Asimismo, año 2012 se creó la modalidad Escapadas del Programa VTE, la que conserva su sistema convencional y la estructura de los paquetes turísticos, generando una oferta para viajar dentro de la misma región a los adultos mayores. Posteriormente, a partir del año 2016 y para las regiones que presentan factibilidad, se implementó el intercambio de pasajeros entre regiones, con el fin de estimular la demanda de viajes por parte de los adultos mayores, respetando el principio de reciprocidad en las cuotas de pasajeros entre los destinos de ambas regiones y generando un producto atractivo para quienes cuenten con menos tiempo para realizar una actividad turística.

Los paquetes turísticos de la modalidad Escapadas contemplan en general:

- Servicio de Transporte.
- Servicio de Alojamiento.
- Servicio de Alimentación completa (desayuno, almuerzo y cena).
- Excursión en destino.
- Actividad Recreativa.
- Tour Opcional
- Guía acompañante durante todo el viaje.
- Seguro de asistencia en viajes.
- Atención Paramédica

Los recursos financieros para licitar y su distribución por año, las características de los pasajeros del programa; la convocatoria, comercialización y modalidad de pago; el listado de comunas de

destino; las cuotas mínimas de pasajeros por cada origen y destino, la estructura y componentes de los paquetes turísticos (condiciones que dichas presentaciones deben cumplir); los montos máximos de cobro por subsidio y copago por cada paquete turístico; la imagen y difusión; el sistema de reserva, entre otros requisitos, se definen en las bases técnicas, que a continuación se insertan.

DEFINICIONES

- **Actividad Recreativa:** Actividad que busca generar un espacio de entretenimiento para los/las pasajeros/as, con el fin de favorecer la integración entre los pasajeros y busca propiciar la participación de actores locales (cantantes, relatores, poetas, artesanos, animadores, etc.).

- **Atractivos Turísticos:** Elementos determinantes para motivar, por sí solos o en combinación con otros, la elección del destino de la actividad turística.

- **Copago:** monto que debe pagar el pasajero para adquirir a un paquete de viaje en el marco del Programa Vacaciones Tercera Edad.

- **Cupos:** Vacantes de un viaje o un destino en el marco del Programa, que poseen determinadas características y pueden clasificarse en Sociales, Regulares u otros que determinen estas bases. A saber:

- **Cupos Regulares:** Corresponden a los cupos que se comercializan directamente en el mercado y no cuentan con criterio de focalización para quienes quieran acceder.

- **Cupos Sociales:** Corresponden a los cupos que cuentan con algún criterio de focalización y se asignan en algún proceso de postulación.

- **Criterio de Focalización:** instrumento que permiten identificar y localizar los distintos grupos de población de modo de orientar la asignación transparente de los cupos sociales del Programa a la población de objetivo más vulnerable.

- **Condicionabilidad:** estado asignado a un prestador de servicios turísticos, en el cual podrá brindar servicios por un periodo específico, donde se observará y evaluará su desempeño y la calidad del servicio prestado, con el fin de validar su continuidad en el Programa

- **Suspensión:** estado asignado a un prestador de servicios turísticos, en el cual no podrá brindar servicios por un periodo definido, en el marco del Programa Vacaciones Tercera Edad.

- **Excursión:** Salida o viaje de corta duración que se realiza como diversión, por deporte o para hacer algún estudio y que no considera pernoctación en el lugar visitado. Para efectos de esta licitación, las excursiones corresponden a los tours que se encuentran incluidos dentro del paquete turístico adquirido por un pasajero/a.

- **Paquete de Viaje:** Grupo de pasajeros que materializan un viaje juntos, compartiendo los mismos componentes, en la misma fecha y destino. Se identifican con un número de paquete de viaje único.
- **Plan de Distribución de Cupos:** Corresponde al instrumento a través del cual SERNATUR establece las cuotas por cada origen, destino, tipo de cupo, tipo de transporte y número de noches, considerando la temporada de ejecución, la temporalidad (baja o media) y asignando el monto de subsidio y monto de copago.
- **Plan de Viajes:** Es la planificación de todos los paquetes de viajes que se realizarán durante un periodo de tiempo determinado, y que considera las características e información del paquete de viaje, tales como fecha de inicio, fecha de término, servicio de alojamiento, servicio de transporte, servicio de alimentación, entre otros.
- **Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos (RNPST):** herramienta del Servicio Nacional de Turismo, que permite identificar oficialmente los servicios turísticos formales que se desarrollan en nuestro país, de manera de contar con información diferenciada de servicios según tipo, clase y nivel de cumplimiento de la normativa vigente. El registro es obligatorio para servicios de alojamiento turístico y actividades de turismo aventura.
- **Plan de Medios:** Corresponde a las acciones comunicacionales de carácter publicitario que son patrocinadas y utilizan soportes on u offline. Por ejemplo, radios nacionales, prensa local, avisos patrocinados en RRSS, etc.
- **Subsidio:** Es el aporte monetario que realiza el programa para financiar un porcentaje del costo total de un paquete turístico.
- **Temporalidad Turística:** fenómeno que se produce en los destinos turísticos cuando la demanda de servicios es irregular, lo que provoca períodos de alta y baja demanda. Esto conlleva a que en determinadas épocas del año haya un exceso de turistas. Se clasifica en:
 - **Temporalidad Baja:** Corresponde a los meses en el cual se registran los menores porcentajes de pernoctaciones, respecto al total de pernoctaciones recibidas durante un año calendario en una comuna de destino. Lo anterior, puede determinar una alta prioridad en el Plan de Distribución de Cupos.
 - **Temporalidad Media:** Corresponde a los meses en el cual se registran los porcentajes intermedios de pernoctaciones, respecto al total de pernoctaciones recibidas durante un año calendario en una comuna de destino. Lo anterior, puede determinar una prioridad media en el Plan de Distribución de Cupos.

- **Temporalidad Alta:** Corresponde a los meses en el cual se registran los porcentajes más altos de pernoctaciones, respecto al total de pernoctaciones recibidas durante un año calendario en una comuna de destino. Lo anterior, determina que no exista prioridad en el Plan de Distribución de Cupos.

- **Tour Opcional:** Corresponde a la misma definición de una excursión, sin embargo, para efectos de esta licitación se entenderá como tours opcionales a las excursiones que no están incluidas dentro del paquete turístico, por tanto, las delegaciones de viaje las pueden adquirir de manera adicional pagando el costo que signifique.

PRIMERO: REGULACIÓN DE LA LICITACIÓN.

La presente licitación pública se rige por la Ley N° 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° 661 de 2024 del Ministerio de Hacienda, en adelante el "Reglamento de compras"; por la Ley N° 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 a consultas de oferentes y sus modificaciones o aclaraciones, si las hubieren.

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

El presupuesto máximo disponible para la presente licitación es la cantidad de \$305.235.840.- (trescientos cinco millones doscientos treinta y cinco mil ochocientos cuarenta pesos), impuestos incluidos y demás gastos si los hubiere, de manera que las ofertas brutas no podrán exceder esa cantidad.

SEGUNDO: PLAZOS.

Para 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 otra forma.

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

TERCERO: REQUISITOS MÍNIMOS PARA PARTICIPAR DE LA OFERTA

Podrán participar en esta licitación pública tanto personas naturales y jurídicas, unión temporal de proveedores (asociación temporal de personal naturales o jurídicas), sean chilenas o extranjeras, que se encuentren inscritos en el Registro de Proveedores a cargo de la Dirección de

Compras y Contratación Pública y encontrarse habilitados para participar en él, y que cumplan con los requisitos establecidos en la legislación vigente y los señalados a continuación:

1) No haber sido condenado por prácticas antisindicales, infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en el Código Penal dentro de los dos últimos años anteriores a la fecha de presentación de la oferta, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 4° de la ley N° 19.886.

2) No haber sido condenado por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, dentro de los cinco años anteriores, contados desde que la sentencia definitiva quede ejecutoriada, con la prohibición de contratar a cualquier título con órganos de la administración, contemplada en el artículo 26, letra d), del Decreto con Fuerza de Ley N° 1, de 2004, del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del Decreto Ley N° 211, de 1973.

3) No haber sido condenado a la pena de prohibición de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, por los delitos mencionados en la ley N° 20.393.

4) No haber sido condenado por los Tribunales de Justicia a la medida dispuesta en el artículo 33 de la ley N° 21.595 de Delitos Económicos. En el caso de que el oferente sea una persona jurídica, ya sea que se trate de sociedades, fundaciones o corporaciones, esta no debe tener como socio, accionista, miembro o partícipe con poder para influir en la administración, a personas naturales que hubieren sido condenadas a la citada medida.

5) No haber sido, durante el periodo de un año transcurrido con antelación al presente proceso licitatorio, funcionario directivo del organismo licitante y/o comprador, hasta el nivel de jefe de departamento o su equivalente, o funcionario que participe en procedimientos de contratación del organismo licitante y/o comprador, ni estar unido(a) a éstos o aquéllos por los vínculos descritos en la letra b) del artículo 54 de la ley N° 18.575 (cónyuge, hijo, adoptado o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive).

6) No integrar la nómina de personal del organismo licitante y/o comprador, en cualquier calidad jurídica, ni ser contratado a honorarios por el organismo licitante y/o comprador, ni estar unido(a) a éstos o aquéllos por los vínculos descritos en el inciso primero del artículo 35 quáter de la ley N° 19.886 (cónyuge, convivientes civil o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad).

7) Cumplir con las siguientes condiciones:

a) No ser una sociedad de personas o empresa individual de responsabilidad limitada en la que una o más de las personas singularizadas en los numerales 5) y 6) precedentes formen parte o sean beneficiarias finales.

b) No ser una sociedad en comandita por acciones, sociedad por acciones o anónima cerrada en

que una o más de las personas singularizadas en los numerales 5) y 6) precedentes sean accionistas o beneficiarias finales.

c) No ser una sociedad anónima abierta en que una o más de las personas singularizadas en los numerales 5) y 6) precedentes sean dueñas de acciones que representen el 10% o más del capital o sean beneficiarias finales.

d) No ser gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas.

A fin de acreditar el cumplimiento de dichos requisitos, el oferente, ya sea una persona natural, persona jurídica o Unión Temporal de Proveedores, deberá efectuar dicha declaración de manera electrónica a través del formato de declaración denominado "Declaración jurada de requisitos para ofertar", el que se encuentra disponible en el módulo de presentación de las ofertas del Sistema de Información www.mercadopublico.cl.

Sin perjuicio de lo anterior, SERNATUR podrá verificar la veracidad de la información entregada en la declaración, en cualquier momento, a través de los medios oficiales disponibles. En caso de que el oferente corresponda a una UTP, se entenderá que quien ingresa la oferta a través del Sistema de Información está facultado por los demás integrantes para realizar tal declaración a favor de cada uno de ellos y, por lo tanto, la DCCP podrá realizar dicha verificación para cada integrante de ésta.

De acuerdo con lo establecido en el Art. 51 de la Ley de Compras, la Unión Temporal de Proveedores puede ser constituida únicamente por un conjunto de empresas de menor tamaño, sea que se trate de personas naturales o jurídicas. La Unión Temporal de Proveedores se constituye exclusivamente para un proceso de compra en particular y su vigencia no podrá ser inferior a la del contrato adjudicado, incluyendo su renovación o prórroga.

Las ofertas presentadas por una Unión Temporal de Proveedores (UTP) deberán contar con un apoderado. El apoderado de la UTP debe corresponder a un integrante de la misma, ya sea persona natural o jurídica. En el caso que el apoderado sea una persona jurídica, ésta deberá actuar a través de su representante legal.

En caso de que el oferente no dé cumplimiento a la exigencia señalada precedentemente, es decir, que no complete debidamente la declaración jurada online, se configurará un incumplimiento respecto de lo establecido en la presente cláusula, por lo que dicha oferta será declarada inadmisibles, y no será parte del proceso de evaluación de ofertas, sin perjuicio de lo señalado en el artículo 40 del Reglamento de la Ley N° 19.886 para el caso de errores u omisiones formales en su contenido.

Debe tenerse presente que faltar a la verdad respecto de lo informado en una declaración jurada puede traducirse en la comisión del delito de perjurio, en virtud del artículo 210 del Código Penal, que dispone que "el que ante la autoridad o sus agentes perjurare o diere falso testimonio en

materia que no sea contenciosa, sufrirá las penas de presidio menor en sus grados mínimo a medio y multa de seis a diez unidades tributarias mensuales."

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 (atendida la complejidad en la preparación de estas) éstas no serán visibles, salvo los antecedentes que deban darse a conocer de conformidad a lo dispuesto en la "Ley de Compras".

Para todos los efectos legales, las bases administrativas y técnicas serán parte integrante de la relación contractual y/o del contrato que se establezca entre el adjudicatario con el Servicio Nacional de Turismo.

QUINTO: FORO DE PREGUNTAS

Los interesados en participar en la presente licitación podrán formular consultas y solicitar aclaraciones dentro de los plazos señalados en el calendario de la licitación. Las preguntas deberán formularse a través de <https://www.mercadopublico.cl>. SERNATUR pondrá las preguntas y sus respuestas en conocimiento de todos los interesados, a través de su publicación en <https://www.mercadopublico.cl>, sin indicar el autor de las preguntas, dentro del plazo señalado en el calendario.

Las referidas respuestas del foro se entenderán formar parte integral de las presentes bases de licitación.

De conformidad a lo señalado en las "Políticas y Condiciones de Uso" del Sistema de Información, acápite "Foro de preguntas y respuestas", el foro en el Sistema de Información tiene por única y exclusiva finalidad el motivar aclaraciones respecto al proceso licitatorio en particular, de manera tal que queda prohibido a los usuarios utilizar esta vía para otros fines, tales como proferir injurias en contra de la Entidad Licitante, en contra de otros proveedores, publicitar la venta de bienes y/o servicios, coordinar acuerdos entre oferentes, entre otros. En caso de que se realicen intervenciones en el foro de esta naturaleza, esto es, no atinentes al proceso licitatorio, SERNATUR se abstendrá de responder aquel comentario.

SEXTO: ACLARACIONES Y MODIFICACIONES A LAS BASES.

El Servicio, antes de la fecha de cierre de recepción de ofertas, establecido en el calendario de licitación de la cláusula séptima, podrá efectuar a iniciativa propia, modificaciones o aclaraciones a las Bases para precisar su sentido y 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 deberán aprobar por resolución fundada, señalando en ellas el nuevo plazo para el cierre de recepción de 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 adicionales.

Esta resolución será publicada en el Portal, dentro de las 24 horas siguientes a su dictación, y en este mismo plazo se deberán modificar las fechas del calendario de Licitación del Portal, de acuerdo con el nuevo plazo establecido en dicha resolución; de omitirse esto, quedará sin efecto la modificación o aclaración realizada.

Todas las modificaciones y aclaraciones que haga el Servicio se entenderán que contribuyen a determinar el alcance y sentido de estas bases de licitación, y en tal condición deberán ser consideradas por los oferentes en la preparación/elaboración de sus ofertas, pues forman parte integrante de éstas, desde la fecha de su publicación en el Portal.

SÉPTIMO: 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
Inicio de consultas	Desde la fecha y hora de publicación del llamado en el Portal.
Final de consultas	4 días hábiles , contados desde la fecha de inicio de consultas, hasta las 23:59 horas.
Reunión informativa (Esta reunión se llevará a cabo vía on-line por plataforma Teams y la invitación se adjuntará como anexo al proceso de licitación en el Portal)	3 días hábiles , contados desde la publicación del llamado en el Portal, a las 16:00 horas. (Esta reunión se llevará a cabo vía on-line por plataforma Teams y la invitación se adjuntará como anexo al proceso de licitación en el Portal)
Publicación de respuestas	3 días hábiles , contados desde la fecha del vencimiento del plazo para presentar consultas, hasta las 23:59 horas.
Cierre recepción de ofertas y entrega de garantía de seriedad de la oferta	30 días corridos , contados desde la fecha de la publicación del llamado en el Portal, hasta las 15:00 horas.
Acto de apertura técnica y económica de las ofertas	30 días corridos , contados desde la fecha de la publicación del llamado en el Portal, desde las 15:01 horas; sin perjuicio de ello, se aumentará en la misma proporción que el cierre de recepción de ofertas, sea por modificaciones o aclaraciones.
Plazo de evaluación y adjudicación de las ofertas	Dentro de los 30 días hábiles siguientes a la fecha del acto de apertura técnica y económica de las ofertas en el Portal.
Plazo estimado para la firma del contrato o emisión de orden de compra	Dentro de los 10 días hábiles , contados desde la fecha de notificación de la adjudicación a través del sistema de información del portal, siempre que el proveedor adjudicado haya presentado los documentos requeridos para la suscripción del contrato; entregado la garantía de fiel cumplimiento del contrato, en caso de haber sido requerida; estuviere inscrito y hábil para contratar con la Administración del Estado en el portal o Registro de proveedores y cumplidos los demás requisitos indicados en estas Bases.

OCTAVO: FORMAS 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 contenido en la cláusula precedente; sin perjuicio de lo establecido en la cláusula siguiente.

Estas deberán contener la totalidad de los anexos incluidos en estas bases, considerar todos los bienes, servicio y/o informes indicados en las Bases Técnicas y ajustarse al presupuesto máximo señalado en la cláusula primera de estas bases de licitación, párrafo final.

SERNATUR podrá recibir ofertas en formato papel cuando exista una indisponibilidad técnica del "Portal", circunstancia que deberá ser ratificada por la Dirección de Compras y Contratación Pública, mediante el correspondiente certificado, el cual deberá ser solicitado por los oferentes por las vías que informe dicho Servicio, dentro de las 24 horas siguientes al cierre de la recepción de las ofertas. En tal caso, los oferentes afectados tendrán un plazo de 2 días hábiles, contados desde la fecha del envío del certificado de indisponibilidad, para la presentación de sus ofertas fuera del Portal, a través de correo electrónico dirigido a la casilla eperezh@sernatur.cl.

NOVENO: DOCUMENTO DE GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA

Las presentes bases son inferiores a 5000 UTM por lo que no se solicitará garantía de seriedad de la oferta.

DÉCIMO: CONTENIDO DE LAS OFERTAS. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA.

Los oferentes deberán presentar a través del Portal, dentro del plazo señalado en el calendario de licitación de la cláusula séptima de estas bases y en formato electrónico o digital, salvo las excepciones indicada en la cláusula octava y novena, los documentos que se detallan a continuación, para que sus ofertas sean declaradas admisibles y puedan ser evaluadas, dentro del proceso señalado en la cláusula decimoquinta.

Los oferentes 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, en los casos que corresponda, debe ser presentada en forma física en el lugar, fecha y hora señalada en las presentes bases:

- 1) Anexo N° 1 "Identificación del Oferente", completado y firmado, por representante legal o quien tenga poder suficiente para ello, según formato que se acompaña en la parte final de estas bases.
- 2) Anexo N°2 "Oferta Económica", completo y firmado, por representante legal o quien tenga poder suficiente para ello, según formato que se acompaña; la falta de ésta, o aquellas que excedan el precio máximo indicado en el párrafo final de la cláusula primera, o bien, omita la indicación del porcentaje de comisión o ésta exceda el máximo establecido para esta licitación o no cumpla los demás requisitos de admisibilidad de la oferta económica señalados en estas bases, será declarada inadmisibles.
- 3) Declaración Jurada en línea en el Portal: "Requisitos o Antecedentes mínimos del Oferente, según se trate de:

a) Personas Naturales y Jurídicas

- “Declaración jurada de requisitos para ofertar”, generada completamente en línea a través del Portal, en el módulo de presentación de las ofertas, por la que el oferente acredite no haber sido condenado por prácticas antisindicales, infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por los delitos concursales establecidos en el código penal, dentro de los dos años anteriores a la presentación de su oferta, que no le afectan las inhabilidades establecidas en el inciso 6º artículo 4º de la Ley de Compras, ni que se encuentra afecta a la sanción de prohibición de celebrar actos y contratos con los órganos de la Administración del Estado, en conformidad al Decreto con Fuerza Ley N° 1 del año 2005 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DL N° 211 de 1973, que fija normas para la defensa de la libre competencia. Sin perjuicio de que, SERNATUR podrá verificar la veracidad de la información entregada en la declaración, en cualquier momento, a través de los medios oficiales disponibles.

b) Unión Temporal de Proveedores (UTP)

i. Instrumento simple donde conste la conformación de la Unión Temporal de Proveedores (en adelante, UTP).

Deberá presentarse junto con la Oferta, el documento simple donde conste la unión temporal, sin que sea necesario constituir una sociedad. El mencionado instrumento, deberá contener las siguientes estipulaciones obligatorias:

- Identificación de los integrantes (razón social).
- Nombramiento de un apoderado o un representante común con poder suficiente.
- Declaración de responsabilidad solidaria de todos sus miembros.
- Determinación de su duración, la que no podrá ser inferior al plazo de vigencia del contrato más 100 días corridos. Sin perjuicio de lo recién establecido, siempre deberá modificarse el plazo de la UTP si el plazo del contrato a su turno llega a extenderse. En este caso, deberá extenderse el plazo de vigencia por el mismo plazo que se extienda la duración del contrato más 100 días corridos.
- Identificación explícita del proveedor que facturará los servicios, en caso de resultar adjudicados.
- Podrán incorporarse todas las cláusulas lícitas que los integrantes determinen como necesarias y relevantes, que no vayan en contra de lo establecido en las presentes bases.

ii. Declaración Jurada, del representante de la UTP, que señale que ésta no presenta incompatibilidades e inhabilidades para ofertar con el Estado, generada completamente en línea a través del Portal, en el módulo de presentación de las ofertas, por la que el oferente acredite no haber sido condenado por prácticas antisindicales, infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por los delitos concursales establecidos en el código penal, dentro de los dos años anteriores a la presentación de su oferta, que no le afectan las inhabilidades establecidas en el inciso 6º artículo 4º de la Ley de Compras, ni que se encuentra afecta a la sanción de prohibición de celebrar actos y contratos con los órganos de la Administración del Estado, en conformidad al Decreto con Fuerza Ley N° 1 del año 2005 del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción

que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado del DL N° 211 de 1973, que fija normas para la defensa de la libre competencia. Sin perjuicio de que, SERNATUR podrá verificar la veracidad de la información entregada en la declaración, en cualquier momento, a través de los medios oficiales disponibles.

Respecto de aquellos oferentes que figuren inscritos en el Portal 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, siempre y cuando dichos documentos no tengan una fecha de emisión anterior a 90 días corridos contados desde la primera fecha de cierre de recepción de ofertas establecida en el calendario de la licitación de la cláusula séptima, esto es, descontados los dos días de prórroga automática en caso de recepcionarse 2 o menos ofertas en el Portal.

4) Anexo N°3 "Declaración jurada de independencia de la oferta", debidamente completado y firmado por representante legal o quien tenga poder suficiente para ello, según el formato del Anexo N°3 adjunto al final de estas bases. Las ofertas que no presenten esta declaración debidamente completada y firmada serán declaradas inadmisibles en su totalidad y no participarán de la evaluación de las ofertas.

Asimismo, se declararán inadmisibles las propuestas cuando se presenten ofertas simultáneas respecto de un mismo bien o servicio por parte de empresas pertenecientes al mismo grupo empresarial o relacionadas entre sí.

En este caso, SERNATUR considerará para efectos de la evaluación de la licitación pública, sólo la oferta de menor precio, presentada por el grupo empresarial o las relacionadas entre sí, y declarará inadmisibles las demás.

Para estos efectos, se entenderá que dos o más oferentes, cualquiera sea su naturaleza jurídica, son del mismo grupo empresarial cuando respecto de éstos concurren alguna de las circunstancias señaladas en el Art. 9° de la Ley de Compras.

5) Oferta de Alojamiento debidamente completo según formato que se acompaña (Anexo N° 6 adjunto en la parte final de las presentes bases), y de acuerdo con lo establecido en el artículo denominado "DÉCIMO QUINTO: EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS", número "I. Verificación de requisitos de admisibilidad de la oferta".

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, en 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 y no presentado, por lo que se entenderá no forma parte de la oferta que la contenga.

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

Es responsabilidad del oferente la calidad del archivo electrónico elegido para anexar su propuesta en el Portal (formatos compatibles con Acrobat Reader, JPG, Project, Excel o Word), debiendo respetar el tamaño del archivo máximo permitido por el sistema informático. En caso de 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, sin perjuicio de lo señalado en el párrafo tercero de la cláusula decimotercera de "Solicitud de Aclaraciones y Antecedentes omitidos en la Oferta".

Será de exclusiva responsabilidad de los oferentes proporcionar en forma oportuna, clara y completa los documentos exigidos, igual que su contenido y veracidad.

Antecedentes o Requisitos Formales De La Presentación De La Oferta

Estos corresponden a los anexos y sus documentos complementarios, que deben presentar los oferentes de acuerdo con las presentes bases y que no correspondan a los requisitos de admisibilidad de la oferta, señalados en el título anterior. Estos anexos deberán encontrarse debidamente completos y en formato Excel, si corresponde. A saber:

Anexo N° 5: Programa de Integridad

Anexo N° 7.1: Excursiones y documentación solicitada en las bases de licitación.

Anexo N° 7.2: Actividades Recreativas y documentación solicitada en las bases de licitación.

Anexo N° 7.3: Tour Opcional y documentación solicitada en las bases de licitación.

Anexo N° 8: Guías De Turismo y documentación solicitada en las bases de licitación.

Anexo N° 9: Total Pasajeros, Valores De Copago Y Subsidio

Anexo N° 10.1: Experiencia del oferente en trabajo turístico con grupos.

Anexo N° 10.2: Calificación del Equipo de Trabajo y documentación solicitada en las bases de licitación.

Anexo N° 11: Certificaciones Y Distinciones De Los Prestadores De Servicios turísticos.

Anexo N° 12: Inclusividad y documentación solicitada en las bases de licitación.

Anexo N° 13.1: Servicios de alimentación

El oferente deberá presentar los Anexos anteriormente señalados según los formatos que se acompañan adjuntos en la parte final de las presentes bases y publicados en formato Excel editable junto a la documentación indicada en los artículos de las bases técnicas de la presente licitación.

DÉCIMO PRIMERO: DE LA VIGENCIA DE LAS OFERTAS.

Los oferentes se obligan a mantener vigentes sus ofertas por un plazo de 90 días corridos,

contados desde la primera fecha cierre de recepción de éstas en el Portal, establecido en el calendario de licitación de la cláusula séptima de las presentes bases.

DÉCIMO SEGUNDO: APERTURA DE LAS OFERTAS.

La apertura electrónica de las ofertas la efectuará el profesional de la Dirección Regional de Turismo de la unidad administrativa responsable de llevar en el Portal el proceso de licitación, quien actuará como ministro de fe, o quien lo subroge o reemplace.

Se procederá a aceptar todas las ofertas que hayan sido remitidas electrónicamente, a través del Portal, en el plazo y hora señalado en el calendario de la licitación indicado en la cláusula séptima de las presentes bases, salvo lo dispuesto en la cláusula octava párrafo final sobre indisponibilidad del sistema.

DÉCIMO TERCERO: SOLICITUD DE ACLARACIONES Y ANTECEDENTES OMITIDOS EN LA OFERTA.

Si la Comisión Evaluadora lo estima pertinente, en concordancia con el artículo 56 del Reglamento y durante el plazo de evaluación de ofertas señalado en la cláusula séptima, podrá solicitar a algún oferente, por escrito a través del Portal:

1. Salvar los errores u omisiones formales en que ha incurrido. No se considerará error formal errores en el precio de la oferta.
2. La presentación de certificaciones o antecedentes que hayan omitido presentar al momento de efectuarla la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas; y,
3. La presentación de certificaciones o antecedentes que se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el periodo de evaluación de éstas.

Las rectificaciones de los errores u omisiones detectados por la Entidad licitante y que se solicitan y permiten salvar o subsanar a los oferentes, no podrán conferir una situación de privilegio respecto de los demás competidores, dado que se afectará el principio de igualdad de los oferentes.

En caso de ejercer esta facultad, la solicitud deberá realizarse a través del portal a todos los oferentes que hayan omitido algún antecedente, para no vulnerar el principio de igualdad de los oferentes; y quedará registro de ello en el puntaje asignado a esa oferta en el criterio de evaluación relativo al cumplimiento de los requisitos formales de la oferta, en concordancia con la cláusula decimoquinta y lo requerido en el artículo 40 del Reglamento.

No será motivo de aclaración los documentos ilegibles, archivos corruptos (vacíos, con errores de lectura o que no puedan abrirse). En estos casos, la Comisión Evaluadora solicitará al Encargado

de la Unidad de Tecnologías de la Información de SERNATUR que informe y certifique esta situación, de lo que se dejará constancia en el acta de evaluación de las ofertas y quedará como anexo dicho informe.

Las aclaraciones y la presentación de antecedentes omitidos por los oferentes se realizarán por el Portal y deberán ser entregados por la misma vía, a más tardar dentro de un plazo máximo de 48 horas corridas siguiente a su solicitud, lo que deberá ser informado en el acta de evaluación de ofertas; transcurrido ese plazo, la Comisión procederá a evaluar la oferta sólo con los antecedentes que se tengan a la vista.

Las aclaraciones solicitadas y las respuestas correctamente otorgadas por el oferente pasarán a formar parte integrante de su oferta y de los antecedentes del contrato, en caso de ser adjudicado.

Cabe señalar que la responsabilidad de revisar el “foro inverso”, disponible en <http://www.mercadopublico.cl>, a través del cual se solicitan los antecedentes y aclaraciones durante el periodo de evaluación, recae exclusivamente en los oferentes.

DÉCIMO CUARTO: REVOCACIÓN DEL LLAMADO.

El Servicio se reserva el derecho de revocar el presente llamado, hasta antes de la adjudicación de la propuesta, por razones de interés del Servicio o de disponibilidad presupuestaria, mediante la publicación de la resolución correspondiente en el Portal; ante esta situación, los proponentes no tendrán derecho a reclamo ni indemnización alguna.

DÉCIMO QUINTO: EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS.

La evaluación de las ofertas la efectuará una Comisión Evaluadora, en lo sucesivo la “Comisión”, integrada por los siguientes funcionarios/profesionales de la dirección Regional de Turismo de la Región don Manuel Almonacid González analista de Turismo Interno y encargado de programa de la dirección Regional, don Oscar Mansilla Arismendi, Analista de Turismo Interno y Encargado de programas sociales y doña Rebeca Francisca Ríos, Analista provincial de Turismo Interno, o por quiénes los subroguen o reemplacen.

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, señalándose el nombre y cargo del reemplazante, a quien subroga o reemplaza, e indicando las razones del reemplazo.

SERNATUR podrá proveer a la Comisión Evaluadora, cuando esta lo requiera, de la asesoría de expertos de reconocido prestigio en las materias técnicas a revisar en los procesos de licitación, de lo cual se deberá dejar constancia en el acta de evaluación de ofertas, consignando en el acta de evaluación de ofertas las opiniones proferidas por el referido experto y/o anexando el informe

evacuado por dicho experto.

La evaluación de las propuestas es un proceso competitivo entre los oferentes, donde la Comisión revisará, en primer término:

- La concurrencia o que las ofertas cumplan los requisitos de admisibilidad, según lo indicado en el artículo DÉCIMO: CONTENIDO DE LAS OFERTAS. REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA de estas bases;

- Luego, se revisarán los aspectos económicos indicados en el Anexo N° 2: precio total y comisión asignada, y que éste/a no supere el monto bruto máximo asignado a esta licitación, y luego se evaluará según lo señalado en el punto 2) Evaluación de la Oferta Económica, de esta cláusula;

- A continuación, se evaluarán las ofertas técnicas según los criterios de evaluación establecidos en el punto 3) Evaluación de la Oferta Técnica, de esta cláusula, asignando los puntajes de cada criterio de acuerdo con la escala, procedimiento, notas y ponderaciones definidas, debiendo justificar en cada caso las razones tenidas a la vista para asignarlos; para finalmente, en la tercera etapa, realizar la evaluación final, según el punto 4) Evaluación Final.

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 a través del Sistema de Información y Gestión de Compras Públicas administrado por la Dirección de Compras y Contratación Pública, para efectos de realizar consultas, solicitar de aclaraciones, presentaciones, exposiciones, entrega de muestras, pruebas o visitas a terreno que ésta pudiese requerir durante la evaluación, y siempre que hubiesen sido previstas en las presentes bases, y en las formas y plazos establecidos para ello, quedando absolutamente prohibido cualquier otro tipo de contacto, de acuerdo con el Artículo 35 ter de la Ley 19.886.

Si alguno de los oferentes no cumpliera con lo precedentemente establecido, intentando establecer igualmente contacto con la entidad licitante o algún miembro de la comisión evaluadora o interfiriendo de cualquier modo con el normal desempeño de esta, podrá ser sancionado declarando inadmisibles sus ofertas.

Los integrantes de la Comisión Evaluadora no podrán aceptar ningún donativo de parte de terceros. Entiéndase como terceros, entre otros, a las empresas que prestan servicios de asesoría, o bien, sociedades consultoras, asociaciones, gremios o corporaciones y cualquier otra

entidad que tenga o no interés en la licitación.

Los miembros de la Comisión Evaluadora no podrán tener conflictos de intereses con los oferentes, de lo que quedará constancia en una declaración jurada, suscrita por cada uno de sus integrantes, las que deberán anexarse al acta de evaluación de ofertas.

Los miembros de la Comisión Evaluadora no podrán aceptar solicitudes de reunión, de parte de terceros, sobre asuntos vinculados directa o indirectamente con esta licitación, mientras integren la Comisión Evaluadora.

De acuerdo con lo establecido en el artículo 35 de la Ley N° 19.886, los miembros de la Comisión Evaluadora deberán suscribir una declaración jurada en la que manifiesten, expresamente, la ausencia de conflictos de interés con aquellos oferentes que participen en el procedimiento de licitación, obligándose, además, a guardar la confidencialidad del mismo.

Asimismo, y en virtud de lo preceptuado en el artículo referido, toda persona contratada a honorarios que participe de las funciones de calificación o evaluación en el presente proceso tendrá la calidad de agente público, encontrándose sujeto a responsabilidad administrativa en el desempeño de ellas, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que corresponda.

Se deja constancia de que son motivos de abstención, aquellas situaciones contempladas en el artículo 35 quinquies de la Ley N° 19.886. Por consiguiente, no podrán tener participación, en comisiones evaluadoras o intervenir en el procedimiento de contratación pública o ejecución contractual en los que puedan tener interés, aquellas autoridades y funcionarios, independientemente de su calidad jurídica, que se encuentren en los casos puntualizados por la norma indicada.

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

- 1) Verificación de los requisitos de admisibilidad de la oferta.
- 2) Evaluación de la oferta económica
- 3) Evaluación de la oferta técnica
- 4) Evaluación final.

- 1) Verificación de los requisitos de admisibilidad de la oferta.

En esta etapa, la Comisión verificará que las ofertas hayan presentado correctamente la totalidad de los requisitos de admisibilidad, establecidos en la cláusula décima de las presentes bases.

La Comisión señalará en el acta de evaluación de las ofertas, si los oferentes cumplen o no con este paso, indicando qué antecedentes presentó y cuáles omitió, y sólo los oferentes que hayan

presentado la totalidad de los antecedentes requeridos 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, según lo establecido en la cláusula decimotercera.

Los oferentes que hayan cumplido con esta etapa pasarán a la evaluación de la oferta económica.

2) Evaluación de la Oferta Económica (10%)

Las propuestas económicas que se presenten en esta licitación no podrán exceder los \$305.235.840.- (trescientos cinco millones doscientos treinta y cinco mil ochocientos cuarenta pesos), impuestos incluidos si los hubiere y todos los demás gastos asociados a la oferta, tales como, comisiones, seguros, permisos, traslados, etc. Por tanto, las ofertas económicas corresponderán a la expresión monetaria que hace el oferente por la totalidad del servicio requerido.

El presupuesto de subsidio deberá ser distribuido y ejecutado en dos períodos. El primero, desde la total tramitación del contrato hasta el 31 de diciembre del año 2025 (Temporada 2025) y el segundo período, entre enero y noviembre del 2026 (Temporada 2026).

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

El valor total del contrato a celebrar ascenderá al monto de la oferta que resulte adjudicada, que en ningún caso podrá exceder del monto señalado en el párrafo final de la cláusula primera, señalado en el Anexo N° 2.

Por ende, la oferta económica deberá presentarse en el formato del Anexo N° 2 y en caso de existir diferencias con lo indicado por el oferente en el Portal, siempre primará lo indicado en dicho anexo.

La propuesta que presente el menor precio de subsidio promedio por pasajero obtendrá la nota máxima, correspondiente a 5.0 (cinco) puntos. El resto de las propuestas con precios mayores obtendrán puntajes proporcionalmente menores, de acuerdo con la siguiente fórmula:

(Menor monto de subsidio promedio por pasajero ofertado * 5)
monto subsidio promedio por pasajero oferta evaluada

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

La Comisión podrá rechazar, fundadamente, cualquier oferta que no se ajuste a estas bases o se estime inviable para 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 61 del Reglamento de Compras, el Servicio podrá declarar inadmisibles una o más ofertas, si determina que se trata de ofertas riesgosas o temerarias, por cuanto el precio ofertado está significativamente por debajo del promedio de las otras propuestas o de los precios de mercado, sin justificar documentadamente en las especificaciones técnicas cómo se cumplirán los requisitos del contrato. Se considerará que la justificación presentada por el Proveedor no es suficiente si está incompleta, si está basada en suposiciones o prácticas inadecuadas desde una perspectiva técnica o económica, o que el precio compromete el cumplimiento del contrato. Asimismo, las ofertas serán rechazadas si el precio ofertado es resultado del incumplimiento de normativas sociales, laborales y medioambientales o conductas que vulneran la libre competencia.

Para declarar la inadmisibilidad por ofertas temerarias o riesgosas, la comisión evaluadora deberá previamente analizar la viabilidad de la oferta de acuerdo con lo señalado a continuación:

a) La comisión evaluadora deberá solicitar, a través del Sistema de Información, al o los proveedores que, en un plazo de tres días hábiles, acompañen antecedentes que justifiquen detalladamente los precios, costos o cualquier parámetro por el cual han definido la oferta. Esto incluye demostrar factores como ahorros e innovaciones técnicas en su productividad, condiciones excepcionalmente favorables y/o subsidios.

b) La comisión evaluadora analizará la información y documentos acompañados por el Proveedor y deberá, en un plazo de cinco días hábiles, evacuar su informe, junto a la propuesta de adjudicación, señalando si propone adjudicar la oferta o declararla inadmisibles. De ser adjudicada la oferta, el Servicio deberá solicitar al proveedor o contratista el aumento de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento. El monto de esta garantía deberá corresponder al cinco por ciento neto del valor resultante entre la diferencia entre el precio de este oferente y el precio ofertado por el que le siga en su calificación económica.

Las ofertas que hayan sido evaluadas económicamente en esta etapa, sin perjuicio de las notas y ponderaciones obtenidas, pasarán a la evaluación de la oferta técnica, con la sola excepción de aquellas que fueren rechazadas o declaradas inadmisibles por la Comisión.

Nota: La comisión evaluadora realizará el cálculo del subsidio promedio dividiendo el monto total de subsidio ofertado a través del número total de pasajeros ofertados por cada uno de los proponentes de la presente licitación. A saber:

Monto de subsidio total ofertado por proponente evaluado

Número total de pasajeros por proponente evaluado

3) Evaluación de la Oferta Técnica (90%)

La Comisión constituida al efecto, evaluará la oferta técnica de acuerdo con los parámetros que se indican en esta sección.

El puntaje 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 documentos o antecedentes solicitados para evaluar el criterio de evaluación respectivo.

CRITERIO N° 1: CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS FORMALES DE LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA (5%)

0 puntos: No presenta en su oferta todos los anexos y/o documentación solicitada en las bases de licitación o, en caso de 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 o no firmado según corresponda.

3 puntos: No presenta todos los anexos y/o documentación en su oferta antes de la fecha de cierre de la licitación, pero los presenta dentro de los plazos establecidos en caso de que la comisión evaluadora los hubiere solicitado.

5 puntos: Presenta correctamente todos los anexos y/o documentación solicitada en las bases de licitación antes de la fecha de cierre de recepción de ofertas establecida en el calendario de licitación de las presentes bases.

Observaciones para considerar:

1. Este criterio evalúa la presentación por parte del oferente de los anexos y/o documentación solicitada en los presentes bases señalados en el artículo DÉCIMO QUINTO: REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA apartado Antecedentes o Requisitos Formales De La Presentación De La Oferta.

CRITERIO N° 2 OFERTA DE ALOJAMIENTO (22%)

1 punto: Presenta el Anexo N° 6 completo.

3 puntos: Presenta el Anexo N° 6 completado con sus respectivos datos obligatorios; presenta en su oferta todos los servicios de alojamiento con registros vigentes en el RNPST y adjunta todos

los antecedentes referidos en el artículo XII. ALOJAMIENTO de las bases técnicas.

4 puntos: Presenta el Anexo N° 6 completado con sus respectivos datos obligatorios; presenta en su oferta todos los servicios de alojamiento con registros vigentes en el RNPST, adjunta todos los antecedentes referidos en el artículo XII. ALOJAMIENTO de las bases técnicas y al menos el 50% de su oferta de alojamientos deberá estar adherido al Compromiso de Turismo Sustentable.

5 puntos: Presenta el Anexo N° 6 completado con sus respectivos datos obligatorios; presenta en su oferta todos los servicios de alojamiento con registros vigentes en el RNPST, adjunta todos los antecedentes referidos en el artículo XII. ALOJAMIENTO de las bases técnicas; además, al menos el 50% de su oferta de alojamientos deberá estar adherido al Compromiso de Turismo Sustentable, y, su oferta presenta el promedio más alto, en el monto de pago por noche de alojamiento por pasajero, en comparación con los otros oferentes.

Observaciones para considerar:

1. La oferta de Alojamiento deberá ser presentada de acuerdo con el Anexo N°6 denominado "Oferta de Alojamiento" el que deberá ser completado y subido al portal en formato Excel. Si no lo presenta de esta manera será declarado inadmisibles según lo estipulado en las presentes bases.

2. Los registros de los prestadores de servicios de alojamiento ofertados deberán encontrarse vigentes en el RNPST a la fecha del cierre de recepción de ofertas del presente llamado, lo que será verificado por escrito directamente por la comisión evaluadora con la Unidad correspondiente de SERNATUR, por tanto, no será necesario que el oferente adjunte dicho documento.

3. Para la evaluación de este criterio, se considerará el pago del monto por pasajeros con pensión completa de acuerdo con lo presentado en el Anexo N°6, aunque el servicio de alimentación no sea entregado por el alojamiento.

4. La comisión podrá verificar la veracidad de la información entregada por la proponente en las cartas de compromiso, contactando a los prestadores de servicios ofertados. En caso de existir discrepancia o desconocimiento del documento por parte del prestador con lo informado en el documento, se entenderá como documento no presentado.

5. Para alcanzar la nota 4 y 5, el 50% de los alojamientos deberá estar adherido al Compromiso de Turismo Sustentable, lo que será verificado directamente por la comisión evaluadora con la Unidad correspondiente de SERNATUR, por tanto, no será necesario que el oferente adjunte dichos documentos.

6. Por medio de este criterio se da cumplimiento al artículo 6° de la Ley 19.886, relativo a las

mejores condiciones de empleo y remuneración

CRITERIO N° 3: EXCURSIONES, ACTIVIDADES RECREATIVAS Y TOUR OPCIONAL (15%)

0 punto: El oferente no presenta los Anexos N° 7.1, N°7.2 y N°7.3, y/o los presenta de manera incompleta y/o presenta en su oferta prestadores de los servicios correspondientes a la categoría de Turismo Aventura (si corresponde) y de las empresas encargadas de desarrollar las Excursiones, Actividades Recreativas y Tour Opcionales con su registro en estado NO vigente en el RNPST.

1 punto: El oferente presenta de manera completa los Anexos N° 7.1, N°7.2 y N°7.3, presenta en su oferta a todos los prestadores de los servicios correspondientes a la categoría de Turismo Aventura (si corresponde) y de las empresas encargadas de desarrollar las Excursiones, Actividades Recreativas y Tour Opcionales con su registro en estado vigente en el RNPST.

3 puntos: El oferente presenta de manera completa los Anexos N° 7.1, N°7.2 y N°7.3, presenta en su oferta a todos los prestadores de los servicios correspondientes a la categoría de Turismo Aventura (si corresponde) y de las empresas encargadas de desarrollar las Excursiones y Actividades Recreativas y Tour Opcionales con su registro en estado vigente en el RNPST. Además, presenta un 10% o más de atractivos y productos con carácter accesible e inclusivo dentro de todas las excursiones, actividades recreativas o tour opcionales.

5 puntos: El oferente presenta de manera completa los Anexos N° 7.1, N°7.2 y N°7.3, presenta en su oferta a todos los prestadores de los servicios correspondientes a la categoría de Turismo Aventura (si corresponde) y de las empresas encargadas de desarrollar las Excursiones y Actividades Recreativas y Tour Opcionales con su registro en estado vigente en el RNPST. Además, presenta un 10% o más de atractivos y productos con carácter accesible e inclusivo dentro de todas las excursiones, actividades recreativas o tour opcionales. Además, oferta uno o más tours opcionales adicionales al obligatorio en otros destinos de la presente licitación.

Observaciones para considerar:

1. La oferta de Excursiones, Actividades Recreativas y Tour Opcional deberá ser presentada a través de los Anexos 7.1, N°7.2 y N°7.3, respectivamente. Estos anexos deberán ser completados y subidos al portal en formato Excel adjunto a las presentes bases.
2. Los registros de los prestadores de servicios ofertados como operadores locales deberán encontrarse vigentes en el RNPST a la fecha del cierre de recepción de ofertas del presente llamado, lo que será verificado directamente por la comisión evaluadora con la Unidad correspondiente de SERNATUR, por tanto, no será necesario que el oferente adjunte dicho documento.
3. Para acreditar los atractivos y/o productos con carácter inclusivo dentro de todas las

excursiones y actividades recreativas la comisión evaluadora corroborará lo ofertado con el área correspondiente en el Servicio Nacional de Turismo.

4. La comisión podrá verificar la veracidad de la información entregada por la proponente en las cartas compromisos, contactando a los prestadores de servicios ofertados. En caso de existir discrepancia o desconocimiento del documento por parte del prestador con lo informado en el documento, se entenderá como documento no presentado.

CRITERIO 4º GUÍAS DE TURISMO (18%)

0 puntos: El oferente presenta en su oferta a través del Anexo N°8 al menos un Guía de Turismo con el registro NO vigente en el RNPST.

1 puntos: El oferente presenta el Anexo N° 8 completo, presenta a todos los Guías de Turismo con el registro vigente en el RNPST.

3 puntos: El oferente presenta el Anexo N° 8 completo, presenta a todos los Guías de Turismo con el registro vigente en el RNPST, además, presenta en su oferta al menos un 60% de guías de turismo de género femenino.

5 puntos: El oferente presenta el Anexo N° 8 completo, presenta a todos los Guías de Turismo con el registro vigente en el RNPST; presenta en su oferta al menos un 60% de guías de turismo de género femenino, y, además, presenta el monto promedio de pago diario más alto por servicio ofertados entre todos los participantes de la presente licitación.

Observaciones para considerar:

1. La oferta de Guías de Turismo deberá ser presentada en el Anexo N°8. denominado "Guías de Turismo" el que deberá ser completado y subido al portal en formato Excel que se encuentra adjunto a las presentes bases.
2. Los registros de los prestadores de servicios ofertados como guías de turismo deberán encontrarse vigentes en el RNPST a la fecha del cierre de recepción de ofertas del presente llamado, lo que será verificado directamente por la comisión evaluadora con la Unidad correspondiente de SERNATUR, por tanto, no será necesario que el oferente adjunte dicho documento.
3. En caso de discrepancias en el monto de pago diario entre el Anexo N°8 y la carta de compromiso del guía de turismo, se evaluará lo establecido en la carta de compromiso que se deberá encontrar firmada por ambas partes.
4. La comisión evaluadora verificará de manera interna el porcentaje de guías de turismo mujeres, información existente en la base de datos del RNPST. En caso de que dicha información no esté disponible en el registro, se considerará lo declarado en la carta de compromiso firmada por el guía de turismo.
5. La comisión podrá verificar la veracidad de la información entregada por la proponente en las

cartas compromisos, contactando a los prestadores de servicios ofertados. En caso de existir discrepancia o desconocimiento del documento por parte del prestador con lo informado en el documento, se entenderá como guía de turismo no presentado.

CRITERIO N° 5: TOTAL DE PASAJEROS, MONTOS DE COPAGO Y SUBSIDIO (15%)

0 puntos: El oferente no presenta el Anexo N° 9 completado por cada destino definido en las bases técnicas de la presente licitación y/o no cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo VI. ESTRUCTURA DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS de las bases técnicas.

2 puntos: El oferente presenta el Anexo N° 9 completado por cada destino definido en las bases técnicas de la presente licitación, y cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo VI. ESTRUCTURA DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS de las bases técnicas.

5 puntos: El oferente presenta el Anexo N° 9 completado por cada destino definido en las bases técnicas de la presente licitación, y cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo VI. ESTRUCTURA DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS de las bases técnicas. Además, la cantidad total de pasajeros ofertados corresponde al mayor número de pasajeros ofertados entre todos los proponentes.

Observaciones para considerar:

1. La oferta de Total de Pasajeros, montos de Copago y subsidio deberá ser presentada en el Anexo N° 9, denominado "Total de Pasajeros, montos de Copago y Subsidio" el que deberá ser completado y subido al portal en formato Excel adjunto a las presentes bases.
2. Si la oferta considera cupos de monitor para acompañar a los cupos sociales, estos no se considerarán como sumatoria al cumplimiento de la cuota mínima de Cupos Sociales exigida en las bases técnicas.

CRITERIO N° 6: EXPERIENCIA DEL OFERENTE Y CALIFICACIÓN EQUIPO DE TRABAJO (8%)

0 punto: El oferente no acredita la experiencia en trabajo turístico con grupos.

1 punto: El oferente acredita tener hasta 2 años de experiencia en trabajo turístico con grupos.

2 puntos: El oferente acredita tener más de 2 años de experiencia en trabajo turístico con grupos.

3 puntos: El oferente acredita tener 5 o más años de experiencia en trabajo turístico con grupos y presenta más del 50% de su equipo de trabajo con título profesional.

5 puntos: El oferente acredita tener 5 o más años de experiencia en trabajo turístico con grupos, presenta más del 50% de su equipo de trabajo con título profesional y, además, acredita que

más del 50% de sus trabajadores actualmente cuentan con contrato indefinido.

Observaciones para considerar:

1. Para ofertar el presente criterio, el proponente deberá adjuntar los Anexos N° 10.1 "EXPERIENCIA DEL OFERENTE EN TRABAJO CON GRUPOS TURÍSTICOS" y N° 10.2 "CALIFICACIÓN EQUIPO DE TRABAJO", completados y subido al portal en formato Excel que se encuentra adjunto a las presentes bases de licitación.

2. Para acreditar la experiencia a evaluar, el oferente deberá acompañar los respectivos certificados de experiencia, que podrán ser entre otros: cartas de recomendación firmadas por representantes legales de empresas o instituciones para las que haya realizado trabajos turísticos con grupos o comprobantes de pago o copias de facturas que contengan el detalle del trabajo realizado, entre otros.

3. Para acreditar cada año de experiencia de trabajo turístico con grupos, deberá al menos adjuntar un medio de verificación por cada año que desee acreditar.

4. Si el oferente corresponde a una UTP, la comisión evaluará solo una de las empresas, y la oferente deberá señalar en su oferta cuál de sus integrantes deberá ser evaluado por la Comisión en el presente criterio. Para ello, deberá adjuntar la documentación correspondiente a dicho integrante.

5. La experiencia del oferente podrá ser corroborada por la comisión evaluadora mediante contacto a los teléfonos que haya indicado el oferente en el Anexo N° 10.1. Si tras intentar contactar a las referencias indicadas en la oferta, según los términos y condiciones señalados, no obtienen referencias sobre la experiencia o no logra contactarse o el teléfono señalado no existiese, tal experiencia no será considerada para efectos de asignar la nota final.

6. Para acreditar la calificación del equipo de trabajo, el oferente deberá adjuntar el Anexo 10.2 y los certificados de títulos correspondientes de cada uno de los profesionales que formen parte del equipo de trabajo. En el caso de ser otorgado por una institución educacional extranjera, debe encontrarse reconocido en Chile y acompañar el correspondiente certificado de reconocimiento o revalidación según corresponda (reconocimiento de convenio: Ministerio de Relaciones Exteriores o Ministerio de Educación, según corresponda, o revalidación o reconocimiento de la Universidad de Chile para títulos emitidos en países con los cuales Chile no cuenta con convenio).

7. No se considerarán como parte del equipo de trabajo a los prestadores de servicios turísticos presentados en la oferta, a saber: guías de turismo, guías acompañantes, personal del alojamiento, personal de tour operador local, si hubiere, etc.

8. Para acreditar el 50% del equipo con contrato indefinido, los oferentes deberán presentar el contrato de cada trabajador presentado en su oferta a través del anexo N° 10.2, y además adjuntar el respectivo Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales F30-1 emitido por la Dirección del Trabajo con la misma nómina.

9. La comisión podrá verificar la veracidad de la información entregada por la proponente en los contratos de trabajo, contactando a los trabajadores ofertados. En caso de existir discrepancia o desconocimiento por parte del trabajador con lo informado en el documento, se entenderá como trabajador no presentado como uno con contrato indefinido.

CRITERIO N° 7: "COMPROMISO, CERTIFICACIONES Y DISTINCIONES DEL OFERENTE (3%)

0 puntos: El oferente no posee Compromiso de Turismo Sustentable, ni certificación de calidad (Sello Q) ni Distinción de Sustentabilidad (S).

3 puntos: El oferente se encuentra adherido al Compromiso de Turismo Sustentable.

5 puntos: El oferente posee certificación de calidad (Sello Q) y/o Distinción de Sustentabilidad (S).

Observaciones que considerar:

1.El Compromiso de Turismo Sustentable, la Certificación de Calidad y/o Sustentabilidad del oferente deberá encontrarse vigente al momento de presentar la oferta, lo que será verificado por la comisión evaluadora con la unidad correspondiente de SERNATUR, por tanto, no es necesario adjuntarlo.

2.Si el oferente corresponde a una UTP, todas las empresas integrantes deberán contar con el Compromiso de Turismo Sustentable, la Certificación de Calidad y/o Distinción de Sustentabilidad para obtener el puntaje respectivo del presente criterio.

CRITERIO N° 8: CERTIFICACIONES Y DISTINCIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS (3%)

0 puntos: No presenta el Anexo N° 11 completo.

1 puntos: Presenta el Anexo N° 11 completo.

3 puntos: Presenta el Anexo N° 11 completo y presenta hasta un 60% de los prestadores de servicios turísticos ofertados cuentan con Sello Q y/o Sello S en estado vigente.

5 puntos: Presenta el Anexo N° 11 completo y presenta más de un 60% de los prestadores de servicios turísticos ofertados cuentan con Sello Q y/o Sello S en estado vigente.

Observaciones que considerar:

1. La oferta de Certificación y Distinciones deberá ser presentada en el Anexo N° 11, el que deberá ser completado y subido al portal en formato Excel adjunto a las presentes bases.

2. Para efectos de este criterio, se considerará como prestadores a los servicios de alojamiento, guías de turismo y tour operadores y agencias de viaje, si corresponde, por tanto, la construcción del denominador estará constituido por todos ellos, según lo señalado en los anexos correspondientes (Anexo N° 6 "Alojamiento", Anexo N° 8 "Guías de Turismo y Anexos N° 7.1, 7.2 y 7.3 Actividades Recreativas, Excursiones y tours opcionales).

3. La Certificación de Calidad y/o Sustentabilidad del oferente deberá encontrarse vigente, lo que

será verificado por la comisión evaluadora con la unidad correspondiente de SERNATUR, por tanto, no es necesario adjuntarlo.

CRITERIO N° 9: INCLUSIVIDAD (4%)

Para la evaluación de este criterio, los oferentes deberán presentar su propuesta mediante el Anexo N°12 debidamente completado, en el que se evaluará la inclusión laboral de PERSONAS TERCERA Y CUARTA EDAD, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD y PERSONAS DE PUEBLOS ORIGINARIOS, dentro del equipo de trabajo de la adjudicataria y/o de los prestadores ofertados para la participación del Programa.

0 puntos: El oferente no presenta el Anexo N° 12 completo.

3 Puntos: El oferente presenta el Anexo N° 12 completo y hasta un 20% del total de los trabajadores/as de los prestadores de servicios y/o de la adjudicataria acreditan tener en su equipo personas de TERCERA Y/O CUARTA EDAD, a PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y/O PERSONAS DE PUEBLOS ORIGINARIOS.

5 puntos: El oferente presenta el Anexo N° 12 completo y acreditan tener más de un 20% del total de los trabajadores/as de los prestadores de servicios y/o de la adjudicataria en su equipo personas de TERCERA Y/O CUARTA EDAD, a PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD Y/O PERSONAS DE PUEBLOS ORIGINARIOS.

Observaciones que considerar:

1. Para presentar la oferta de INCLUSIVIDAD, el oferente deberá realizarlo mediante el Anexo N° 12 el que deberá ser completado y subido al portal en el formato Excel adjunto al final de las presentes Bases.
2. Para acreditar la participación de personas de TERCERA Y CUARTA EDAD los oferentes deberán presentar una copia de la cédula de identidad de los trabajadores que hayan cumplido los 60 años a la fecha del cierre de la presente licitación, de acuerdo con lo que establece la Ley N° 19.828 que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor.
3. Para acreditar la participación de personas de PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, los oferentes deberán presentar la Credencial o el Certificado de la Discapacidad emitido por el Registro Civil e Identificación que acreditan que pertenecen al Registro Nacional de la Discapacidad (RND).
4. Para acreditar la participación de personas de PERSONAS DE PUEBLOS ORIGINARIOS los oferentes deberán presentar el Certificado de acreditación de la calidad indígena del trabajador emitido por la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena (CONADI), que acredita que una persona, comunidad o asociación pertenece a uno de los 10 pueblos originarios reconocidos legalmente en Chile: Mapuche, Aymara, Rapa Nui, Atacameña, Quechua, Colla, Diaguita, Kawéskar, Yagán y Chango.

CRITERIO N° 10: SELLO EMPRESA MUJER (3%)

Sobre la base de lo establecido en las presentes bases y en la Directiva de Compras y Contratación Pública N° 20 "Perspectiva de género y compras públicas", se asignarán los siguientes puntajes:

0 puntos: El proponente no cuenta con el Sello Empresa Mujer de ChileCompra.

5 puntos: El proponente cuenta con el Sello Empresa Mujer de ChileCompra.

Observaciones que considerar:

1. En la plataforma www.mercadopublico.cl, ChileCompra diseñó el Sello Empresa Mujer, que se asigna a todas las proveedoras que cumplan con alguno de los siguientes criterios:

- Tener más del 50% de propiedad de mujeres
- Tener una gerenta general
- Tener más del 50% de representantes legales mujeres
- En el caso de las personas naturales, esta definición se realiza en base a la información del Registro Civil. Esto incluye a personas que han rectificado su sexo registral a través de la Ley N° 21.120 de Identidad de Género, identificándose como mujeres.

2. Este sello se puede verificar en www.mercadopublico.cl, tanto en la Ficha del Registro de Proveedores como en la tienda de Convenio Marco para las proveedoras adjudicadas.

3. Este criterio será evaluado con la información que se encuentra disponible en el Registro de Proveedores de ChileCompra, la que será proporcionada a la Comisión Evaluadora por la Subunidad de Compras de SERNATUR

CRITERIO N° 11: PROGRAMA DE INTEGRIDAD (4%)

Para la evaluación de este criterio, se evaluará si el oferente posee un programa de integridad que sea conocido por su personal, lo cual deberá ser declarado en el Anexo N° 5. En caso de que dicho anexo no se presente en conjunto con la oferta presentada, o bien, éste no se encuentre debidamente completado y firmado, se entenderá que el oferente en cuestión no cuenta con un programa de integridad que sea conocido por su personal. Asimismo, también se entenderá que el oferente no cuenta con dicho programa de integridad cuando así lo declare en el anexo referido o cuando no acompañe a su declaración copia del programa de integridad en cuestión, tal como es requerido según lo señalado en el Anexo N° 5.

Se entenderá por programas de integridad cualquier sistema de gestión que tenga como objetivo prevenir y, si resulta necesario, identificar y sancionar las infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos que tienen lugar en una organización, promoviendo una cultura de cumplimiento.

De acuerdo con lo señalado, la asignación de puntajes en este criterio se realizará de acuerdo con lo siguiente:

0 Puntos: Oferente no presenta el Anexo N°5, este se encuentra incompleto, no adjunta copia del programa de integridad, o declara en el Anexo N°5 que no posee uno conocido por todo su personal.

5 Puntos: Oferente presenta el Anexo N°5 completo, en el declara que posee un programa de integridad conocido por todo su personal, y adjunta copia de este.

En el caso de que una oferta sea presentada por una UTP, para la asignación de puntaje, la totalidad de los integrantes deben cumplir con lo requerido previamente.

CRITERIO N° 12: COMPORTAMIENTO CONTRACTUAL ANTERIOR

Mediante el presente criterio, se indica que una vez determinado el puntaje total de los criterios de evaluación de cada oferta, se realizarán la siguiente reducción:

Término anticipado de contrato: por cada término anticipado de contrato suscrito con SERNATUR por incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del proveedor (tiempo a evaluar; 24 meses anteriores contados desde la fecha de publicación del proceso), se le descontará del puntaje final conforme al siguiente recuadro:

TÉRMINO ANTICIPADO DEL CONTRATO	PUNTAJE DE REDUCCIÓN
de 1 a 3 contrato	-0,5
de 4 a 36 contrato	-1
más de 6 contratos	-1,5

Observaciones que considerar:

1. Este criterio será evaluado con la información que se encuentra disponible en el Registro de Proveedores de ChileCompra, la que será proporcionada a la Comisión Evaluadora por la Subunidad de Compras de SERNATUR.

Para todos los criterios ya mencionados, en caso de existir diferencias entre lo declarado por el oferente y el contenido de los antecedentes complementarios presentados en su oferta, para la evaluación de los criterios precedentes, primará lo indicado en los Anexos presentados según los formatos y condiciones indicadas en las presentes bases de licitación. Todo ello, sin perjuicio de los antecedentes con los que cuenta SERNATUR en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos.

Para la confección de la oferta de los distintos criterios, deberá observarse y cumplir además con lo señalado en las bases técnicas de esta licitación, las que se encuentran desarrolladas más abajo.

Terminada la evaluación técnica, se procederá a la evaluación final.

4) Evaluación Final.

En esta etapa, la Comisión calculará los puntajes finales ponderados, sumando notas y porcentajes obtenidos en cada criterio de evaluación, de acuerdo con el siguiente cuadro resumen:

MATRIZ DE EVALUACIÓN				
Evaluación de la Oferta Económica (10%)		Nota	%	Ponderación
Menor valor de subsidio promedio por pasajero ofertado		5	100,0%	5,00
			Total	5,00
				0,50
Evaluación de la Oferta Técnica (90%)		Nota	%	Ponderación
Cumplimiento de los Requisitos Formales de la Presentación de Oferta		5	5%	0,25
Oferta de Alojamiento		5	22%	1,10
Excursión obligatoria, Actividades Recreativas y Tour Opcional.		5	15%	0,75
Guías De Turismo		5	18%	0,90
Total De Pasajeros, Montos De Copago Y Subsidio		5	15%	0,75
Experiencia De La Empresa Y Equipo De Trabajo		5	8%	0,40
Compromiso, Certificaciones Y Distinciones Del Oferente		5	3%	0,15
Certificaciones Y Distinciones De Los Prestadores De Servicios Turísticos		5	3%	0,15
Inclusividad		5	4%	0,20
Sello Empresa Mujer		5	3%	0,15
Programa de Integridad		5	4%	0,20
			Total	5,00
				4,50
EVALUACIÓN OFERTA ECONÓMICA Y TÉCNICA				5,00
Comportamiento del proveedor				0
EVALUACIÓN FINAL				5,00

5) Acta de Evaluación de Ofertas de la Comisión Evaluadora:

De la evaluación resultante, y en concordancia con lo establecido en el artículo 57 del Reglamento de Compras, la Comisión elaborará un Acta de Evaluación de ofertas que contendrá el informe final de esa Comisión; será suscrita por todos sus integrantes, y dirigida a la Autoridad facultada para adoptar la decisión final de este proceso por acto administrativo (resolución) correspondiente.

Dicha Acta de evaluación de ofertas dará cuenta de:

- Los antecedentes del proceso licitatorio y cantidad total de oferentes.
- La conformación de la Comisión Evaluadora, de sus reemplazantes, si los hubiere, y las razones del reemplazo.
- El examen de admisibilidad de las ofertas, señalando las ofertas cumplen los requisitos de admisibilidad de la cláusula décima y pasan a la etapa de evaluación de la oferta económica, y cuáles no.
- Los criterios de evaluación de las ofertas y sus ponderaciones.
- La evaluación de las ofertas, según ponderaciones y notas establecidas en estas bases, justificando en cada caso el puntaje obtenido, y el cuadro resumen con la evaluación final. El puntaje ponderado solo llevará 2 decimales. Sin embargo, la comisión evaluadora podrá establecer más de dos decimales en caso de ser necesario para la evaluación.

- f) La asignación de puntajes a las ofertas, por cada criterio y las fórmulas de cálculo aplicadas para la asignación de dichos puntajes, así como cualquier observación relativa a la forma de aplicar los criterios de evaluación.
- g) Las ofertas que deben ser declaradas inadmisibles, debiendo especificarse los requisitos incumplidos y las razones que la Comisión tuvo a la vista para declararlas inadmisibles.
- h) La proposición de declarar desierta la licitación, cuando no se presentaren ofertas o bien, cuando concluya que las ofertas son todas inadmisibles o que las ofertas presentadas no resultan convenientes para los intereses del Servicio; o bien, de adjudicar la licitación, individualizando el oferente adjudicatario y el monto o precio total adjudicado.
- i) Anexar declaración jurada sobre ausencia de conflicto de intereses suscrita por todos los miembros definitivos de la Comisión Evaluadora.

La Comisión deberá declarar fundadamente, tanto el rechazo como la inadmisibilidad de 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 y/o a los requisitos de admisibilidad de la cláusula décima; o bien, desierta la licitación completa, por no ser ninguna oferta conveniente a los intereses de la institución, o haberse declarado todas inadmisibles o por no presentarse oferentes; y si corresponde, proponer al oferente mejor calificado para adjudicar la licitación; todo lo cual deberá constar luego en la correspondiente resolución.

5) Mecanismos de resolución de empates:

En caso de producirse un empate entre dos o más ofertas, se considerará para dirimir tal situación, la calificación más alta obtenida en el ítem de mayor ponderación de las presentes bases; de mantenerse el empate, se aplicará la mayor calificación del ítem que le siga en ponderación y así sucesivamente.

Si la Comisión siguiendo el orden señalado, tiene que aplicar criterios de evaluación que ponderan lo mismo, en este caso operarán esos criterios de evaluación de igual ponderación en el siguiente orden: Primeramente, se aplicará el criterio de evaluación de la OFERTA ECONÓMICA y luego el criterio de evaluación N° 12 PROGRAMA DE INTEGRIDAD y luego se aplicará el criterio N°9 CERTIFICACIONES Y DISTINCIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS.

De no ser suficiente lo descrito anteriormente, se procederá a utilizar el tercer decimal en la puntuación entregada en la evaluación. En caso de que aplicado este criterio se mantuviera el empate en la puntuación obtenida por los oferentes, se preferirá la primera oferta registrada en el sistema de información, conforme a la fecha del comprobante de ingreso de la oferta en el Portal.

DÉCIMO SEXTO: ADJUDICACIÓN.

La Comisión, en concordancia con el artículo 57 del Reglamento de Compras, podrá emitir una proposición de adjudicación, que recaerá en el oferente que, a su juicio, mejor cumpla con los requisitos administrativos, técnicos y económicos de la licitación y ofrezca las condiciones más ventajosas, de

acuerdo con los criterios de evaluación fijados en la cláusula anterior; para ello, informará a la autoridad competente del resultado de su trabajo en el Acta de Evaluación, adjuntando todos los antecedentes que le permitan resolver sobre la propuesta más conveniente para el Servicio.

En este orden, y siguiendo lo señalado en el inciso tercero del artículo 58 del Reglamento, el Servicio podrá aceptar cualquier propuesta que, aplicando los criterios de evaluación, obtenga el puntaje más alto y haga la propuesta más ventajosa, aunque no sea la de menor precio, o no aceptar ninguna, por no corresponder a los intereses de la institución, sin que los proponentes tengan derecho a indemnización alguna por este concepto.

SERNATUR podrá declarar desierta la licitación por no haberse presentado ofertas que sean convenientes a los intereses de la institución, todo ello en concordancia con el artículo 9 de la Ley de Compras Públicas.

Asimismo, el Servicio podrá declarar desierta la licitación si las ofertas no se ajustasen al precio indicado en el párrafo final de la cláusula primera, y deberá declarar inadmisibles todas las ofertas que no cumplan con los requisitos de la cláusula décima. La decisión del Servicio de declarar desierta la licitación o inadmisibles una o la totalidad de las ofertas, se hará por resolución fundada, la que se notificará por medio de su publicación en el Portal.

Si la autoridad competente, en uso de sus facultades, decide aprobar la proposición de adjudicación, se dictará la resolución de adjudicación respectiva, dentro del plazo establecido en el calendario de la cláusula séptima; y se notificará por medio de su publicación en el Portal.

Si la adjudicación no se realizase dentro del término señalado en la cláusula séptima, se informará a través del Portal las razones que justifican tal circunstancia, debiendo indicar el nuevo plazo por esta misma, el que no podrá exceder de 45 días, contados desde la fecha inicialmente fijada para la adjudicación.

Las consultas sobre la adjudicación deberán realizarse dentro del plazo fatal de 5 días hábiles administrativos contados desde la publicación en el Sistema de Información www.mercadopublico.cl, a través del correo electrónico eperezh@sernatur.cl.

SERNATUR dispondrá del mismo tiempo indicado precedentemente para responder, contados desde el vencimiento del plazo para presentar estas consultas. Este plazo no afectará la vigencia de contratación.

DÉCIMO SÉPTIMO: INVALIDACIÓN DE LA ADJUDICACIÓN.

SERNATUR podrá, de oficio o a petición de parte, invalidar el acto administrativo de adjudicación si fuere contrario a derecho o surgieren nuevos antecedentes que obliguen a tomar esta determinación, previa audiencia del interesado y siempre que lo haga dentro de un plazo máximo de dos años, contados desde su publicación en el Portal.

Como primera actuación, el Servicio realizará un acto administrativo que declare iniciado el proceso de invalidación, ordenando notificar a los interesados para que, dentro del plazo de 5 días, efectúen las alegaciones que estimen convenientes para sus intereses. Una vez verificado (o no) este acto de audiencia de la(s) parte(s) interesada(s), y previo informe de la Comisión Evaluadora, la autoridad procederá a declarar fundadamente la Invalidación del acto adjudicatorio, o bien, que este se mantiene firme.

A continuación, el Servicio se pronunciará por acto administrativo (resolución correspondiente), considerando las alegaciones de parte interesada e informe técnico de la Comisión, respecto de la procedencia de esta invalidación del acto que aprueba las bases de la licitación o del acto administrativo que corresponda dentro del proceso licitatorio, resolviendo respecto de la Invalidación del Acto Administrativo que corresponda y, si correspondiere, decretando cómo continuará la presente licitación: dejando sin efecto la licitación completa, retrotrayendo sus efectos hasta un momento previo o decretando una readjudicación en los términos de la cláusula siguiente; o bien declarando la validez de la Adjudicación original.

La invalidación de este acto administrativo podrá ser total o parcial. La invalidación parcial no afectará las disposiciones que sean independientes de la parte invalidada.

DÉCIMO OCTAVO: READJUDICACIÓN.

Una vez adjudicada la propuesta, sin que el proponente adjudicado hubiese firmado el contrato por causales imputables a éste, o bien se hubiere invalidado o dejado sin efecto la adjudicación original, en los términos de la cláusula anterior; el Servicio deberá determinar si readjudica a la siguiente oferta mejor evaluada, declara desierta la licitación o efectúa un nuevo llamado.

De acuerdo con lo señalado en el inciso final del artículo 58 del Reglamento, si el adjudicatario se desistiese de formar el contrato, o aceptar la orden de compras del artículo 117, o no cumpliera con las demás condiciones y requisitos para contratar; el Servicio podrá, junto con dejar sin efecto la adjudicación original, adjudicar la licitación al oferente que le seguía en puntaje, dentro del plazo de 60 días corridos, contados desde la publicación de la adjudicación original.

En el evento que, el Servicio decida readjudicar al tenor del artículo 58 del Reglamento de Compras, ya sea al oferente que hubiera ocupado el segundo lugar en la evaluación, o quienes hayan ocupado el tercer o siguientes lugares; éste deberá cumplir con todos los requisitos para contratar indicados en la cláusula siguiente, e inscribirse en el Registro Electrónico de ChileProveedores, en el evento en que no lo esté, todo dentro de un plazo de 10 días hábiles, contados desde la notificación de la Resolución de Readjudicación.

Si el readjudicatario fuese una persona jurídica, dentro del mismo plazo señalado en el párrafo anterior, deberá acreditar la vigencia de la sociedad y de los poderes de su representante legal, en los términos

señalados en la cláusula siguiente.

Si fuese una UTP, y alguno de sus integrantes estuviese afecto a las inhabilidades señaladas en la Ley de Compras Públicas, especialmente las señaladas en el artículo 35 quater, esta deberá informar por escrito, en un plazo de 5 días hábiles, si se desiste o si decide igualmente ejecutar el contrato adjudicado, con la integración del resto de sus miembros, siempre que éstos fuesen hábiles. En el evento de no informar lo anterior o de manifestar su intención de desistirse, la licitación será readjudicada de acuerdo con los términos señalados precedentemente.

Luego del retiro de alguno de sus miembros, la UTP deberá continuar funcionando con al menos 2 integrantes. Si la integración no cumple con el mínimo indicado en el artículo 180 y siguientes del Reglamento de la Ley de Compras, o bien, el integrante de la UTP que se retira es alguno de los que hubiese reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta, la adjudicación deberá ser invalidada, en los términos señalados en la cláusula anterior.

DÉCIMO NOVENO: FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

Resuelta la adjudicación, se suscribirá el contrato correspondiente en la fecha estimada en el calendario de la cláusula séptima; para ello, 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:

- 1) La garantía para asegurar el fiel, íntegro y oportuno cumplimiento de las obligaciones contraídas por estas bases y el contrato que se suscriba, en los términos de la cláusula vigésima.
- 2) Declaración Jurada de Inhabilidades e Incompatibilidades para contratar con la Administración del Estado, según formato del Anexo N°4. En el caso de ser el adjudicatario una UTP, cada miembro de ella deberá presentar esta Declaración.
- 3) Certificado de Antecedentes Laborales y Previsionales, F30-1, de todos sus actuales trabajadores y de aquellos contratados en los últimos 2 años; otorgado por la Dirección del Trabajo con una fecha no superior a 90 días corridos anteriores a la fecha de su presentación.
- 4) Documentos administrativos, todos los cuales no deberán tener una fecha superior a 90 (noventa) días corridos anteriores al día de su presentación; según se trate de:

a) Personas jurídicas con o sin fines de lucro:

- i. Certificado de vigencia del oferente, emitido por la autoridad competente.
- ii. Copia simple del instrumento o escritura pública en el que conste la personería del representante y sus facultades.
- iii. Domicilio legal del oferente, dentro del territorio nacional.
- iv. Además, deberán enviar, según se trate de:

Personas jurídicas con fines de lucro:

- Copia simple del instrumento de constitución y de sus modificaciones, si las hubiere.

- Copia simple de la publicación de su constitución y de sus 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, con anotaciones marginales y vigencia no superior a 90 días.
- Certificado con vigencia de la inscripción de poderes del representante de la oferente, de fecha no superior a 90 días.
- Copia simple del documento de identidad del representante legal.

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 personería y facultades del representante legal de la entidad.
- Acta depositada en el Ministerio de Economía que señale la conformación de su directorio.
- Copia simple del documento de identidad del representante legal.

Personas jurídicas de Derecho Público:

- Individualizar el cuerpo normativo que la creó.
- Copia simple del instrumento en donde conste la personería del representante.
- Copia simple del documento de identidad del representante legal.

b) Personas naturales:

- i. Fotocopia de la cédula de identidad, por ambos lados.
- ii. Inscripción en el registro de Proveedores del Portal,
- iii. Certificación de habilidad para contratar con el Estado.

c) Unión temporal de proveedores (UTP):

- i. Instrumento Público o Privado donde conste o se materialice la Unión Temporal de Proveedores (UTP), sin que sea necesario constituir una sociedad, (escritura pública en adquisiciones superiores a 1.000 UTM) la que deberá contener:
 - Identificación de los Integrantes.
 - Nombramiento de un Apoderado o Representante común con Poder Suficiente.
 - Declaración de responsabilidad solidaria de todos sus miembros.
 - Determinación de su duración, la que no podrá ser inferior al plazo de vigencia del contrato más 100 días hábiles. Sin perjuicio de lo recién establecido, siempre deberá modificarse el plazo de la UTP si el plazo del contrato a su turno llega a extenderse. En este caso, deberá extenderse el plazo de vigencia por el mismo plazo que se extienda la duración del contrato más 100 días corridos.
 - Solidaridad entre las partes respecto de todas las obligaciones que se generen con SERNATUR y el nombramiento de un representante o apoderado común con poderes suficientes.
 - Identificar explícitamente al proveedor que facturará los servicios, en caso de adjudicación.
 - Podrán incorporarse todas las cláusulas lícitas que los integrantes determinen como necesarias y relevantes, que no vayan en contra de lo establecido en las presentes bases.

- Si el valor del contrato fuese igual o superior a 1000 UTM el acuerdo en que conste la unión temporal deberá materializarse por escritura pública, como documento para contratar, sin que sea necesario constituir una sociedad.

ii. Todos los documentos solicitados en la letra A (Personas Jurídicas chilenas), B (Personas Naturales chilenas), D (Personas Naturales extranjeras) y E (Personas Jurídicas extranjeras), dependiendo del tipo de personas que integren la UTP.

iii. Inscripción de cada uno de los miembros de la unión temporal en el Registro de Proveedores del Portal, y certificación de habilidad para contratar con el Estado, de todos ellos.

iv. Copia simple del documento de identidad del apoderado común de la UTP.

d) Personas Naturales Extranjeras:

i. Fotocopia de su pasaporte o documento identificador nacional, por ambos lados.

ii. Indicación de su domicilio laboral, dentro del territorio nacional.

iii. Certificación de habilidad para contratar con el Estado y con su respectivo país de origen.

iv. Inscripción en el registro de Proveedores del Portal.

e) Personas Jurídicas Extranjeras:

i. Se requerirá la totalidad de documentación general solicitada precedentemente, y aquella indicada en el literal A, según corresponda; todo lo cual deberá constar en actas acogidas al Convenio de Apostille y/o debidamente legalizadas por la autoridad nacional y traducidas al español.

ii. El extranjero adjudicado deberá otorgar y constituir al momento de la adjudicación, y en todo caso antes de la suscripción del contrato, 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, 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 estas bases; de lo contrario deberá inscribirse dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la notificación de la adjudicación, lo que podrá acreditar mediante la entrega del respectivo certificado de inscripción con antelación a la suscripción del correspondiente contrato. Similar situación ocurrirá con aquellos oferentes inscritos en el portal, pero que se encuentren en estado "inhábil para contratar", deberán realizar las gestiones necesarias para modificar su estado y encontrarse hábiles para contratar, dentro del mismo plazo.

En el caso que el adjudicatario (1) no entregare la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato, (2) no concurriera a suscribir el contrato, (3) no presente la totalidad de los documentos solicitados, dentro el plazo señalado por el Servicio, (4) no se encuentre inscrito en el portal chileproveedores o (5) no se encuentre en estado hábil para contratar; se entenderá que no acepta la adjudicación, procediendo SERNATUR a hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta e invalidar la adjudicación original, en los términos de las cláusulas novena y decimoséptima, respectivamente.

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 121 del Reglamento, tratándose de licitaciones superiores a 5.000 unidades tributarias mensuales la suscripción del contrato sólo podrá efectuarse una vez transcurrido el plazo de 10 días hábiles desde la notificación de la resolución de adjudicación.

VIGÉSIMO: GARANTÍA DE FIEL, ÍNTEGRO Y OPORTUNO CUMPLIMIENTO DEL CONTRATO.

Para garantizar el fiel, íntegro y oportuno cumplimiento de las obligaciones que impone el contrato, asegurar el pago de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores del adjudicatario, de conformidad con el artículo 11° de la Ley de Compras, y de las multas que se impusieren; el adjudicatario deberá entregar, como condición previa para la suscripción del contrato, cualquier documento que asegure el cobro de una garantía o caución de manera rápida y efectiva, de carácter irrevocable y pagadero a la vista, que podrá ser tomado en un banco comercial o institución financiera habilitada, a nombre del "Servicio Nacional de Turismo", R.U.T. N°60.704.000-1, equivalente al 5% del monto total bruto de la oferta adjudicada o monto del contrato señalada en el Anexo N° 2, debiendo expresarse el monto en pesos chilenos. Dicha garantía deberá contener la siguiente glosa: "Garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato ID N°1898-4-LQ25, el pago de las obligaciones laborales y sociales de sus trabajadores, y de las multas que se impusieren".

La vigencia de dicha garantía deberá comprender el plazo total de vigencia del contrato, más 100 días corridos, sin perjuicio de algún plazo adicional que tome el proceso, lo que será informado a través del Portal. Con todo, será responsabilidad del adjudicatario mantener permanentemente vigente esta garantía en caso de prórroga, ampliación o aumento de presupuesto de contrato, debiendo siempre cumplir con los términos, plazos y características señalados previamente.

Si el instrumento a presentar solo pudiere ser emitido en divisas, UF o similares, deberá indicarse de forma expresa su conversión a pesos chilenos, a la fecha de emisión de dicho documento.

En el caso que opte por una póliza de seguro pagadera a la vista o a primer requerimiento y que sea de las permitidas por la Superintendencia de Valores y Seguros, actual Comisión para el Mercado Financiero (CMF) deberá excluir a SERNATUR de cláusulas de arbitrajes, y en el caso de optar por un certificado de fianza deberá excluir el beneficio de excusión.

La garantía se podrá presentar en soporte papel o electrónicamente.

En el caso de presentarse en soporte papel, deberá entregarse en las oficinas de SERNATUR, ubicadas en Avenida Décima Región 480, edificio anexo piso 2, ciudad de Puerto Montt, región de Los Lagos, en sobre cerrado, y rotulado "Garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato ID N° 1898-4-LQ25" el pago de las obligaciones laborales y sociales de sus trabajadores, y de las multas que se impusieren"; el que será abierto al momento de su presentación con el objeto de verificar su contenido y se colocará el timbre con la fecha de recepción.

Si se presentare electrónicamente, deberá remitirse en el plazo indicado al correo electrónico eperezh@sernatur.cl indicando claramente que se trata de la "Garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato ID N° 1898-4-LQ25 el pago de las obligaciones laborales y sociales de sus trabajadores, y de las multas que se impusieren", y deberá otorgarse según lo establecido en la Ley N°19.799 sobre Documentos Electrónico, Firma Electrónica y Servicios de certificación de dicha Firma y al Artículo 31 de su Reglamento, es decir, deberá contar con firma electrónica avanzada, proporcionada por las entidades acreditadas según lo indicado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Esto se podrá verificar en <https://www.entidadacreditadora.gob.cl/>. Los documentos electrónicos que no cumplan con lo estipulado anteriormente no serán aceptados para el proceso licitatorio.

Dicha garantía podrá ser presentada a cobro cuando el adjudicatario:

- 1) No cumpla con las obligaciones y/o los plazos que establezcan las bases, la oferta correspondiente y/o el contrato respectivo,
- 2) No cumpla con las obligaciones laborales y previsionales de sus trabajadores, en los términos señalados en el numeral 4) de la cláusula vigesimotercera de estas bases,
- 3) No cumpla con el pago de cualquiera de las multas que se le impusieren, de acuerdo con lo señalado en la cláusula vigésima octava, y/o
- 4) En los demás casos que señalen las presentes Bases de Licitación.

El Servicio queda desde ya autorizado para su presentación a cobro, administrativamente, sin necesidad de requerimiento ni acción judicial o arbitral alguna, para satisfacer dicho pago íntegro; una vez efectuado, el Servicio procederá a efectuar la devolución del remanente, si hubiere, dentro de un plazo de 15 días hábiles, contados desde su cobro.

El Adjudicatario tendrá un plazo máximo de 10 días para presentar ante la contraparte técnica una nueva caución o garantía, en similares condiciones a las indicadas en los párrafos anteriores de esta cláusula; el incumplimiento de esta renovación será considerada por el Servicio como un incumplimiento grave de las obligaciones del contrato.

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.

VIGÉSIMO PRIMERO: CONTENIDO MÍNIMO DE LA CONTRATACIÓN.

El contrato que se suscriba deberá establecer, a lo menos, lo siguiente:

- 1) La individualización del contratado y de su representante legal.
- 2) Las características de el/los bien(es) y/o servicio(s) contratado(s).
- 3) El precio del contrato, según lo indicado en el numeral 1) de la cláusula vigesimotercera.

- 4) El plazo de vigencia de la contratación y el plazo de ejecución de los servicios o entrega de los productos contratados, en concordancia con la cláusula vigesimosegunda.
- 5) La forma de pago de la prestación contratada, según lo indicado en los numerales 2) y 3) de la cláusula vigesimotercera.
- 6) Las obligaciones esenciales del contrato.
- 7) La circunstancia de que los pagos serán efectuados sólo estando totalmente tramitado el acto administrativo aprobatorio del contrato.
- 8) La entrega de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato, en los términos de la cláusula vigésima.
- 9) La individualización del Departamento, Unidad, profesional o grupo de profesionales, por parte del Servicio, que actuarán en calidad de Contraparte Técnica; y quien lo será respecto del contratado.
- 10) Las sanciones establecidas por incumplimiento de las obligaciones contractuales, imputables al contratado, y el procedimiento para su imposición, reclamación y cobro.
- 11) La facultad del Servicio de poner término anticipado al contrato, en caso de concurrir alguna de las circunstancias previstas en el artículo 13bis de la Ley de Compras, en el artículo 130 del Reglamento de Compras, en la cláusula vigesimonovena de las presentes bases y/o en el respectivo contrato.
- 12) La indicación expresa de que la propiedad intelectual sobre todos los documentos o antecedentes, así como de los bienes, productos o servicios emanados del futuro contrato, son exclusivamente del Servicio, cualquiera sea su formato, en concordancia con la cláusula trigésimo-tercera y/o en el respectivo contrato.
- 13) La obligación de confidencialidad y/o reserva de la información, respecto de toda la información a que acceda el contratado en el cumplimiento del contrato, según lo establecido en la cláusula trigésimo-cuarta y/o en el respectivo contrato.
- 14) La facultad del Servicio para realizar incrementos o disminuciones de las actividades establecidas originalmente en la oferta técnica, las que deberán ser aprobadas por el correspondiente acto administrativo y encontrarse justificadas presupuestariamente.
- 15) La facultad del Servicio de modificar el plazo de ejecución de los servicios y de vigencia del contrato, en los casos y formas establecidos en las presentes bases.

VIGÉSIMO SEGUNDO: PLAZO DE VIGENCIA DE LA CONTRATACIÓN Y DE EJECUCIÓN O ENTREGA DE LOS DE LOS SERVICIOS, INFORMES O PRODUCTOS CONTRATADOS.

1) Plazo de vigencia del contrato

El contrato entrará en vigor desde la fecha de total tramitación del acto administrativo que lo apruebe, y tendrá una duración o vigencia máxima hasta el 31 de diciembre de 2026, sin perjuicio de las prórrogas a que hubiere lugar, de acuerdo con lo establecido en la cláusula trigésima.

2) Plazo de ejecución o de entrega de los servicios contratados

El plazo de ejecución, para la entrega de los servicios, informes y productos contratados y su aprobación será hasta el 30 de noviembre de 2026, sin perjuicio de las prórrogas a que hubiere lugar, de acuerdo

con lo establecido en la cláusula trigésima, y sin exceder el plazo de vigencia del contrato, del literal a) precedente.

3) Cumplimiento del contrato

Cumplimiento de los contratos y recepción de la prestación.

El contrato se entenderá cumplido por el contratista cuando haya realizado a total conformidad la totalidad de la prestación.

Según lo establecido en el Artículo 131 del Reglamento, la constatación del término del contrato exigirá por parte de SERNATUR un acto escrito emitido por la contraparte técnica del contrato, de recepción o conformidad tan pronto como sea posible, o en el plazo que se determine en las respectivas Bases, según la naturaleza de la contratación.

La fecha y lugar en que la Entidad efectuará su revisión, si de acuerdo con la naturaleza del contrato fuera procedente, le será comunicada al contratista por las vías que se hayan establecido en las Bases de licitación o el contrato, para su eventual asistencia.

VIGÉSIMO TERCERO: PRECIO Y PAGOS.

1) Precio.

El precio total del contrato ascenderá al valor único, bruto y total indicado en la oferta económica del Adjudicado, señalado en el Anexo N° 2 de su propuesta.

El Precio convenido en el contrato no estará afecto a reajustes. Sin embargo, y existiendo disponibilidad presupuestaria, Sernatur podrá notificar a la adjudicataria que, los montos por concepto de copago, pago de servicio a prestadores turísticos contemplados en el contrato según los montos estipulados en su oferta, se reajustarán de acuerdo con la variación de precios del consumidor IPC (Índice de Precios al Consumidor) de los últimos 12 meses y el monto de subsidio de acuerdo con la ley de presupuesto del año correspondiente.

En cuanto al reajuste de la comisión a los canales de comercialización, este deberá ser reajustado de acuerdo con la variación de precios del consumidor IPC (Índice de Precios al Consumidor) de los últimos 12 meses

2) Pagos.

No se efectuarán pagos, sino una vez que se encuentre totalmente tramitada la resolución que aprueba el contrato respectivo y sólo si se cumple la condición suspensiva de existir disponibilidad presupuestaria o de recursos para ello, de acuerdo con la Ley de Presupuestos para el Sector Público del año respectivo

Los pagos se efectuarán de la siguiente manera:

SERNATUR efectuará pagos a cuenta del presupuesto establecido en el contrato, siempre y cuando se hayan presentado los antecedentes que acrediten la entrega de los servicios y éstos se hayan devengado, y que éstos se encuentren previamente aprobados por la Contraparte Técnica a través del Formulario de Recepción y Evaluación del portal.

El pago se realizará contra recepción conforme de la totalidad de los servicios contratados, siempre que se encuentren aprobados o cuenten con VºBº de la Contraparte Técnica del Servicio, y se cumplan las condiciones que se señalan en el numeral 3) siguiente.

3) Requisitos para efectuar el pago.

Los pagos se realizarán, una vez cumplido lo señalado en el literal anterior, y concurriendo copulativamente los siguientes requisitos:

a) Previa aprobación de la contraparte técnica del Servicio de la prestación realizada, la que deberá constar en el Formulario de Recepción y Evaluación, con sus respectivos medios de verificación, los que también deberán estar aprobados; previa publicación de ese formulario en el Portal. A saber:

1. Listado de pasajeros timbrado por el servicio de alojamiento turístico en original digitalizado con timbre o firma electrónica o el listado de pasajeros, con alguna verificación que el Servicio implemente notificando de aquello formal y oportunamente a la adjudicataria.
2. Medios de verificación que acredite de manera indubitada la condición de beneficiarios para los pasajeros menores de 60 años que viajen en calidad de pensionados, jubilados, montepiados o discapacitados.
3. Certificado que acredite estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales de la adjudicataria emitido por la Dirección del Trabajo, en caso de que SERNATUR lo solicite.
4. Informe de inversión mensual, si corresponde. Este formato será provisto por Sernatur.

En caso de que el listado de pasajeros remitido cuente con timbre original, la adjudicataria de forma previa o al momento de presentar la primera rendición de cuentas, deberá presentar una carta formal ingresada a la casilla eperezh@sernatur.cl, con copia a la Contraparte Técnica del Servicio, en la que se indique el nombre, RUT y timbre(s) de cada uno de los establecimientos de alojamiento, con lo que se comprobará la estadía de cada beneficiario en el mismo, para el cobro del subsidio respectivo.

En el caso de que sean incorporados nuevos establecimientos durante el desarrollo del Programa, se deberá adjuntar el documento señalado en el inciso anterior, en la misma rendición correspondiente. Cabe precisar, que la recepción de la documentación de pago en el Servicio podrá ser remitida en formato digital a la casilla electrónica de oficina de partes: eperezh@sernatur.cl

b) Contra entrega de la factura o boleta correctamente emitida a nombre del Servicio Nacional de

Turismo, RUT. N° 60.704.000-1, de giro "Administración Pública", domiciliado en Avenida Décima Región 480, edificio anexo piso 2, comuna de Puerto Montt, Región de Los Lagos, en la que además se señale el número de la orden de compra (en el campo 801 de la factura), y consignar en su glosa lo siguiente:

1. El número total de pasajeros viajados.
2. Monto de subsidio total.
3. O en su defecto señalar un código de identificación que establezca dichos antecedentes en la rendición aprobada por SERNATUR.

c) La factura solo podrá ser emitida una vez que SERNATUR haya elaborado, tramitado y publicado en el Portal el Formulario de Recepción y Evaluación, donde conste la aprobación de los bienes y servicios entregados.

d) El pago se realizará a más tardar dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción de la boleta o factura, es decir, siempre que no se hubiere rechazado y este correctamente emitida a nombre del Servicio.

Los pagos estarán sujetos al cumplimiento de la condición de existir disponibilidad de recurso para ello en la Ley de Presupuesto para el Sector Público del año respectivo o en el convenio de transferencia de recursos respectivo y, en este caso, siempre que se hayan realizado las transferencias de tales recursos a SERNATUR.

El pago se realizará dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción de la boleta o factura, tal como lo establece la ley N°21.131; y la totalidad de los pagos deberán verificarse dentro del plazo de vigencia del contrato.

El Servicio pagará únicamente el monto del subsidio equivalente al número de beneficiarios efectivamente viajados y aprobados por la contraparte técnica, de acuerdo con el Plan de Distribución de Cupos vigente a la fecha de inicio del viaje. Además, en el caso que los pasajeros efectivamente viajados superen los cupos definidos en el contrato, sólo se pagará el aporte del número de usuarios establecidos en el mismo.

La adjudicataria siempre deberá comunicar de manera formal a la contraparte técnica de SERNATUR y al menos con 2 días de anticipación en caso de haber contratado el servicio de FACTORING, detallando el nombre de la empresa, número de las facturas, monto y el periodo de ejecución factorizado. En caso de no cumplir con la presente indicación, se procederá de acuerdo con lo indicado en el artículo denominado VIGÉSIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA.

A la vez, SERNATUR se reserva el derecho de supervisar el pago que realice la adjudicataria a sus proveedores, con el objeto de verificar que efectivamente se han cumplido los compromisos con éstos. Para ello, SERNATUR podrá solicitar tanto a la adjudicataria como a los prestadores de servicios, los

comprobantes respectivos de pago u otros documentos que sirvan para acreditarlo. En caso de que la adjudicataria no presente la documentación solicitada dentro de los 7 días hábiles siguientes, se procederá a actuar según lo estipulado en el artículo VIGÉSIMO OCTAVO: "SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA".

4) Saldos insolutos de Remuneraciones y/o cotizaciones de Seguridad Social.

Para proceder a cada estado de pago, el adjudicatario contratado deberá tener al día el pago de las remuneraciones y cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores y aquellos contratados en los últimos dos años. Para acreditar su cumplimiento, deberá presentar el "Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Laborales y Previsionales", Formulario F-30, otorgado por la Dirección del Trabajo, y la nómina de aquellos trabajadores que intervengan en la prestación del servicio objeto de la presente licitación.

En caso de 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 su total cumplimiento para el estado de pago siguiente. El incumplimiento de esta obligación será sancionado según lo estipulado en el artículo VIGÉSIMO OCTAVO: "SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA", pudiendo el Servicio poner término al contrato y hacer efectivas las garantías de fiel cumplimiento del contrato y/o de anticipo, si hubiere; según lo indicado en el numeral 5) de la cláusula vigesimonovena, en el literal a) del numeral 2) de la cláusula vigesimoctava y en la cláusula vigesimosexta, respectivamente; pudiendo llamarse a una nueva licitación en el que el adjudicatario referido no podrá participar.

Si el adjudicatario subcontratare parcialmente algunas labores del contrato, la empresa subcontratista deberá igualmente cumplir con todos los requisitos señalados en esta cláusula.

VIGÉSIMO CUARTO: PAGOS INDEBIDOS

De acuerdo con lo establecido en el Artículo 134 del Reglamento, se entenderá que existe un pago indebido cuando por error material, aritmético o de hecho se efectúe un desembolso de fondos públicos a favor de un Proveedor que no tiene derecho para recibir dicho pago, o en una cuantía que excede la obligación establecida en el contrato u Orden de Compra respecto de bienes y/o servicios afectos a la Ley de Compras.

El Proveedor que reciba un pago indebido, total o parcial, queda obligado a restituir las cantidades percibidas en exceso. SERNATUR deberá requerir, de oficio, al Proveedor la restitución de los montos correspondientes, dentro de un plazo de treinta días hábiles desde que tomó conocimiento del pago

indebido. Este requerimiento podrá efectuarse a través del Sistema de Información.

En caso de que el Proveedor no proceda a la restitución en el plazo solicitado, SERNATUR informará dicha situación a la Dirección de Compras, para que inicie un procedimiento de suspensión, de conformidad a los artículos 160, numeral 9, y 161 del Reglamento.

VIGÉSIMO QUINTO: PAGO PROPORCIONAL.

En caso de 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 solo de aquellos productos o servicios entregados a plena conformidad del Servicio.

Para estos efectos, la contraparte técnica del Servicio elaborará un informe en el que indicará cuáles fueron los servicios efectivamente prestados y los no prestados por el adjudicatario, el porcentaje de cumplimiento a satisfacción, y fijará el pago proporcional que le corresponda, de acuerdo con lo establecido en el artículo VI. ESTRUCTURA DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS, letra B. PESO PORCENTUAL DE CADA COMPONENTE DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS de las bases técnicas.

La Contraparte Técnica del Servicio notificará por escrito al contratado, indicando el monto del pago proporcional que haya determinado que debe pagarse; el cual podrá presentar sus descargos dentro de los 5 días siguientes a la notificación. El Servicio analizará los antecedentes presentados y resolverá acogiendo los fundamentos del reclamo, o bien, rechazándolos y confirmando el monto del pago proporcional, por resolución fundada la que deberá publicarse en el portal. Todo ello, sin perjuicio de las multas que se pudieren producir por algún tipo incumplimiento.

En contra de esta resolución procederá la interposición de los recursos establecidos en la Ley N° 19.880 que "Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado". En el caso que los recursos fueran rechazados, se procederá al pago proporcional, dentro del plazo de 30 días, contados desde la notificación del rechazo de la reclamación o del recurso a través del portal.

VIGÉSIMO SEXTO: ADELANTOS O ANTICIPOS.

El adjudicatario, durante la ejecución del contrato, podrá solicitar al Servicio anticipos o adelantos por un monto de hasta el 20% del valor total del contrato. El Servicio podrá concederlo en todo o parte, previa evaluación de la oportunidad y pertinencia de su otorgamiento.

El anticipo podrá ser solicitado a través de carta o correo electrónico, indicando las razones por las que se pide y el monto requerido. La Contraparte Técnica del Servicio podrá aprobarlo o no, en todo o parte, dando cuenta de ello al solicitante por la misma vía.

Sin perjuicio de lo anterior, de ser aprobado el anticipo, ya sea total o parcialmente, se concederá por resolución fundada, la que deberá individualizar los bienes y servicios objetos del anticipo. En tal caso, el adjudicatario estará obligado a entregar, antes de la dictación de dicha resolución, una "Garantía de Anticipo" para caucionar el valor total (100%) de los recursos anticipados, cumpliendo lo señalado en el párrafo siguiente y debiendo rendir cuenta de los recursos anticipados.

Para garantizar el anticipo solicitado, el adjudicatario deberá entregar cualquier documento que asegure el cobro de una garantía o caución de manera rápida y efectiva, de carácter irrevocable y pagadera a la vista, que podrá ser tomada en un banco comercial o institución financiera habilitada, a nombre del "Servicio Nacional de Turismo", R.U.T. N°60.704.000-1, por un monto equivalente al 100% de los recursos anticipados. Esta Garantía deberá contemplar la siguiente glosa: "Para garantizar el anticipo de recursos para la ejecución del contrato ID N°_1898-4-LQ25".

La vigencia de dicha garantía deberá comprender el plazo total de vigencia del contrato, más 100 días corridos, sin perjuicio de algún plazo adicional que tome el proceso, lo que será informado a través del Portal. Con todo, será responsabilidad del adjudicatario mantener permanentemente vigente esta garantía en caso de prórroga, ampliación o aumento de presupuesto de contrato, debiendo siempre cumplir con los términos, plazos y características señalados previamente.

Esta deberá expresar su monto en pesos chilenos, y si el instrumento a presentar solo pudiere ser emitido en divisa, UF o similares, deberá indicarse de forma expresa su conversión a pesos chilenos, a la fecha de emisión de dicho documento.

En el caso que opte por una póliza de seguro pagadera a la vista o a primer requerimiento y que sea de las permitidas por la Superintendencia de Valores y Seguros deberá excluir a SERNATUR de cláusulas de arbitrajes, y en el caso de optar por un certificado de fianza deberá excluir el beneficio de excusión.

La garantía de anticipo se podrá presentar en soporte papel o electrónicamente.

En el caso de presentarse en soporte papel, deberá entregarse en las oficinas de SERNATUR, ubicadas en Avenida Décima Región 480, edificio anexo piso 2, comuna de Puerto Montt, Región de Los Lagos, en sobre cerrado, y rotulado "Para garantizar el anticipo de recursos para la ejecución del contrato ID N°1898-4-LQ25" el que será abierto al momento de su presentación con el objeto de verificar su contenido y se colocará el timbre con la fecha de recepción.

Si se presentare electrónicamente, deberá remitirse en el plazo indicado a los correos electrónicos eperezh@sernatur.cl y vquintullanca@sernatur.cl indicando claramente que se presenta "Para garantizar el anticipo de recursos para la ejecución del contrato ID N° 1898-4-LQ25" , y deberá otorgarse de acuerdo con lo establecido en la Ley N°19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de certificación de dicha Firma y al Artículo 31 de su Reglamento, es decir, deberá contar con firma electrónica avanzada, proporcionada por las entidades acreditadas según lo indicado por el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo. Esto se podrá verificar en

<https://www.entidadacreditadora.gob.cl/>. Los documentos electrónicos que no cumplan con lo estipulado anteriormente no serán aceptados como garantía de anticipo.

No obstante, la garantía no será necesaria tratándose de las contrataciones cuya cuantía sea inferior a 1.000 UTM, o cuando hayan sido celebradas por medios electrónicos de acuerdo con el artículo 12 A de la ley N° 19.496, sobre protección de los derechos de los consumidores, y utilizando medios de pago señalados en el artículo 1 de la ley N° 20.009, que establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.

El Servicio podrá hacer efectiva esta garantía:

- 1) Cuando no se renovare o mantuviere permanentemente vigente esta garantía por el plazo indicado o en caso de haberse prorrogado el contrato. Además, en este caso, el Servicio quedará facultado para poner término anticipado al contrato, de acuerdo con la cláusula vigésimo novena.
- 2) Cuando no se hubieren rendido los recursos anticipados, en los plazos que se deben entregar los bienes y servicios contratados, según lo señalado en la cláusula vigésima segunda.
- 3) Cuando el adjudicatario hubiere presentado las rendiciones y estas hayan sido observadas por la Contraparte Técnica del Servicio, sin que tales observaciones hubieren sido subsanadas por el adjudicatario, dentro de los plazos indicados para ello en las presentes bases.
- 4) Cuando se hubieren presentado rendiciones que no cuenten con respaldo contable, en el documento de cobro respectivo.
- 5) Cuando los recursos anticipados se hubieren utilizado para un fin distinto al establecido en el contrato o en la Resolución que conceda el anticipo.
- 6) En todos aquellos casos que, por incumplimiento grave de las obligaciones contractuales del adjudicatario, el Servicio ponga término anticipado al contrato, de conformidad con la cláusula vigesimonovena.
- 7) En los demás casos señalados en estas Bases.

El anticipo deberá ser descontado de cada una de las rendiciones que el adjudicatario presentare. Una vez completadas las rendiciones hasta el monto anticipado, se puede proceder a devolver la garantía y continuar los procesos de pago como se señalan en las cláusulas precedentes.

En virtud del artículo 125 del Reglamento, 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.

Sólo podrá ser devuelta la garantía de anticipo una vez que SERNATUR haya elaborado, tramitado y publicado en el Portal el Formulario de Recepción y Evaluación, donde conste la aprobación de los bienes y servicios entregados, y se encuentre recepcionada conforme la factura o el documento de cobro respectivo.

VIGÉSIMO SÉPTIMO: CONTRAPARTES TÉCNICAS.

El adjudicatario deberá informar, antes de la suscripción del contrato, el nombre de quien actuará como contraparte técnica ante el Servicio; en caso de omisión de esta información, hará las veces de tal su Representante Legal, indicado en el Anexo N° 1 de su oferta.

Cualquier cambio deberá ser informado a SERNATUR, y aprobado por la Contraparte Técnica del Servicio; de no ser así, se entenderán como no realizados.

Por su parte, actuará como Contraparte Técnica del Servicio don/doña Manuel Almonacid González, Analista Regional de Programa Vacaciones Tercera Edad, o bien quien lo subrogue o reemplace.

Las funciones de la Contraparte Técnica del Servicio serán las siguientes:

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 los productos o servicios generados en el proceso.
5. Aprobar a través del Formulario de Recepción y Evaluación los productos o servicios entregados por el adjudicatario y de las fases de trabajo cumplidas por él.
6. Autorizar los pagos programados según se haya estipulado en las Bases, la oferta y/o lo acordado en el contrato u orden de compra, según corresponda.
7. Determinar la aplicación de las sanciones, multas o del término anticipado del contrato de acuerdo con lo establecido en estas bases.
8. Fijar el monto del pago proporcional o parcial que se debe pagar al adjudicatario, en caso de que éste entregue o cumpla solo una parte de los productos o servicios contratados.
9. Autorizar y/o notificar las prórrogas del plazo de ejecución de los servicios o productos contratados u otros plazos establecidos en las presentes bases, en ambos casos mientras esos plazos no se encuentren vencidos, lo que será sancionado a través de Resolución Exenta, como Adecuaciones de los bienes y/o servicios contratados.
10. Coordinar la interacción de los distintos actores o partícipes en el proceso de ejecución del contrato.
11. Solicitar y recepcionar en los plazos establecidos, los certificados que demuestren el pago por parte del adjudicatario de las remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores.
12. Solicitar, aprobar y/o rechazar incorporaciones, adecuaciones, modificaciones, eliminaciones y/o reemplazos de: destinos, orígenes, cuota/s de pasajeros, porcentaje de viaje por temporada, plan de distribución de cupos, tipos de paquetes turísticos, nuevos paquetes turísticos, monto de copago y subsidio, pólizas de seguro de asistencia en viaje, plazo de ejecución de las cuotas de pasajeros, , modificación de las características de los pasajeros y otras estrategias orientadas al cumplimiento de los

objetivos del Programa y su correcta ejecución, lo que será sancionado por Resolución del Servicio, como Adecuaciones de los bienes y/o servicios contratados.

13. Aprobar, rechazar y/o solicitar al adjudicatario incorporaciones, adecuaciones, modificaciones, eliminaciones y/o reemplazos de: canales de comercialización, componentes del paquete turístico (alimentación, transporte, guías de turismo, alojamiento, excursiones, entre otros), itinerarios, temporalidad de destinos, prestadores de servicios turísticos de alojamiento, alimentación, transporte, guías de turismo, entre otros, lo que será sancionado a través de carta y/o correo electrónico de la Contraparte Técnica del Servicio.

14. Recibir y recopilar reclamos u observaciones realizadas por los usuarios u otros, los que podrán ser enviadas al adjudicatario para su adecuada solución, posibles compensaciones proporcionales a las situaciones ocurridas o, si lo amerita, ser considerado como un incumplimiento.

15. Autorizar pagos de servicios adicionales según los casos establecidos en el artículo XI. CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIAS SANITARIAS, AMBIENTALES, SOCIALES, CLIMÁTICAS O CATÁSTROFES.

16. Supervisar y velar por el desarrollo de la ejecución del Programa, velando por el estricto cumplimiento de lo solicitado como requisitos técnicos de las presentes bases de licitación.

17. Si el contrato posee una duración mayor a 12 meses, proponer a la autoridad, mediante el correspondiente informe, aprobar el reajuste de precio a los paquetes turísticos, de acuerdo con lo señalado en el artículo vigesimotercero "Precio y Pagos" numeral "1) Precio" de las bases administrativas, lo que será sancionado por Resolución Exenta.

18. Derogar o modificar por razones fundadas, el/los criterios/s de focalización de pasajeros si existieren. Asimismo, podrá solicitarlo la empresa adjudicataria de manera formal lo cual podrá ser aceptado o rechazado por SERNATUR. La derogación o modificación deberá ser formalizada a través de Resolución mediante la correspondiente adecuación.

19. Proponer a la autoridad del Servicio, aprobar la modificación del plazo de vigencia o el precio del contrato, solicitando una nueva garantía de fiel cumplimiento del contrato y/o de anticipos, a fin de mantener permanentemente caucionadas las obligaciones del adjudicatario, si correspondiere. Lo cual deberá manifestarse en el correspondiente informe, suscribiéndose, con posterioridad, una modificación del contrato, la que deberá ser sancionada por la correspondiente resolución.

20. Proponer mediante el informe técnico respectivo adecuaciones al copago máximo por pasajero en el caso señalado en el numeral 8 de la letra F. MONTOS MÁXIMOS DE COBRO POR SUBSIDIO Y COPAGO del artículo VI. ESTRUCTURA DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS de las bases técnicas, resguardando que no se excedan los montos máximos adjudicados, lo que será sancionado por Resolución Exenta, como Adecuaciones de los bienes y/o servicios contratados.

21. Las demás que se establezcan en estas bases o en el contrato.

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

VIGÉSIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA.

Si el contratado no cumpliera con la labor establecida en estas bases, en su oferta y/o en el contrato,

por razones que le fueren imputables y que implique una deficiencia o incumplimiento de sus obligaciones, SERNATUR podrá aplicar sanciones, conforme al artículo 135 del Reglamento, las que se aplicaran proporcionalmente a la gravedad del incumplimiento.

Se excluyen situaciones de caso fortuito, fuerza mayor y/o necesidades fundadas de mayor plazo para ejecutar los servicios o entrega de los productos; todas las cuales deben estar debidamente acreditadas ante la contraparte técnica del Servicio. SERNATUR podrá cursar los siguientes incumplimientos y sanciones asociadas:

1. Incumplimientos menores:

Se considerarán situaciones de incumplimiento menor, todas aquellas que no sean situaciones de incumplimiento mediano ni grave, pero en las que no se cumplan los requisitos de los componentes del paquete turístico solicitados en estas bases o las mejoras establecidas en la oferta de la adjudicataria, sin afectar el transcurso normal del paquete turístico. En el caso de incumplimientos menores, hecho que será calificado por la Contraparte Técnica del Servicio y la sanción será la amonestación por escrito.

Así mismo constituirán incumplimientos menores los siguientes:

1. No brindar, dentro del plazo de 3 días corridos, una adecuada solución a un reclamo, devolución de dinero u observación realizada por SERNATUR, los usuarios u otros y que le hubieren sido derivadas por el Servicio, en conformidad con lo establecido en el numeral 14 de la cláusula anterior.
2. No presentar ante SERNATUR dentro de los 10 días corridos a contar de la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que aprueba el contrato o cuando SERNATUR lo solicite, un plan de viajes que contenga la programación (plan de viaje) de todo el Programa, según lo establecido en el artículo denominado "XVIII. TRANSPORTE" de las bases técnicas.
3. Modificar sin autorización expresa de SERNATUR, fechas de viaje, precios (Copagos, y cualquier otro), componentes del paquete, itinerarios o programaciones, y prestadores de servicios turísticos contemplados en la oferta y en el contrato, así como también la anulación sin autorización expresa de un paquete de viaje informado a SERNATUR y que no haya tenido ventas.
4. Utilizar sin autorización previa de SERNATUR un prestador de servicio turístico que no se encuentre incorporado formalmente a la ejecución del Programa.
5. Que la adjudicataria realice la apertura de venta cualquier tipo de cupo sin autorización expresa del Servicio o comercializarlo previamente.
6. No brindar medidas de apoyo y mitigación a los pasajeros frente a modificaciones imprevistas de transporte u otras que pudiesen ocurrir durante el desarrollo del viaje, así como también en la atención previa al viaje y de post venta.

7. No aplicar encuestas de satisfacción, estadísticas o de investigación en los términos y condiciones que SERNATUR establezca, o en caso de que SERNATUR determine realizar una encuesta de satisfacción a un paquete de viaje específico y su resultado sea insatisfactorio según se establece en el artículo VI. ESTRUCTURA DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS.

8. En función del numeral anterior, no remitir los resultados de las encuestas de satisfacción, estadísticos o de investigación aplicados a los pasajeros o prestadores de servicios en un plazo de 10 días contado desde la solicitud del SERNATUR.

9. No proporcionar la información solicitada por SERNATUR respecto a aspectos económicos o técnicos relacionados con la ejecución del programa y sus subcontratos.

10. Que la adjudicataria no presente los contratos o convenios firmados con prestadores de servicios o no los mantenga vigentes en caso de producirse una extensión de la vigencia del contrato, de acuerdo con lo establecido en el artículo TRIGÉSIMO PRIMERO: SUBCONTRATACIÓN.

11. Que un pasajero realice su viaje sin haber recibido previamente su voucher de viaje con información actualizada.

12. La utilización por parte de la empresa adjudicataria, sus proveedores y/o sub-contratos, de la imagen, logos y/o gráfica del Programa, para beneficios particulares ajenos a la ejecución de éste. Así mismo, Utilización por parte de la empresa adjudicataria para promocionar el Programa, de una línea gráfica, logos propios o externos que no sean los autorizados por la contraparte técnica de SERNATUR.

13. Que la adjudicataria cobre a los pasajeros dinero extra al indicado en las bases técnicas en su artículo IX. COMERCIALIZACIÓN, MODALIDAD DE PAGO Y CONVOCATORIA.

14. Que la adjudicataria no entregue los certificados de antecedentes laborales y previsionales de cada empresa subcontratada, emitido por la Dirección del Trabajo, en los plazos que haya establecido SERNATUR.

15. Que la adjudicataria no presente en el plazo establecido en las presentes bases, los itinerarios correspondientes a cada destino, los que deberán detallar por día las excursiones y las actividades recreativas que se realizarán y todos los servicios incluidos, según lo establezcan las bases técnicas.

16. Que la adjudicataria no implemente las mejoras en la gestión instruidas por el Servicio en términos operativos y administrativos, que afecten el buen funcionamiento del Programa y la eficiencia del servicio. También se entenderá como un incumplimiento menor la no implementación de mejoras en equipamiento e infraestructura instruidas por SERNATUR a los prestadores de servicios turísticos y que estén estipuladas como obligaciones en el presente contrato.

17. No implementar y dar estricto cumplimiento a las medias de resguardo sanitario, ambiental y/o catástrofes naturales de emergencia, según establece el artículo "XI. CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS ANTE ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIAS SANITARIAS, AMBIENTALES, SOCIALES, CLIMÁTICAS O CATÁSTROFES" Sin perjuicio de lo anterior, el servicio podrá calificar de mediano o grave el incumplimiento de los requisitos exigidos al efecto, de acuerdo con la naturaleza y/o características de la infracción o incumplimiento y/o consecuencias de esta, pudiendo aplicarse lo dispuesto en el número 3. Incumplimientos Graves siguiente de esta cláusula en relación con lo establecido en el numeral 6) de dicho título.

18. No utilizar el sistema informático de administración proporcionado por SERNATUR según los términos indicados en el artículo denominado "SISTEMA INFORMÁTICO DE ADMINISTRACIÓN" de las presentes bases técnicas.

19. No proporcionar a los beneficiarios del Programa, antes del inicio del viaje, una adecuada información respecto de condiciones de anulación, itinerarios de viajes y prestadores de servicios a utilizar según se establece en las Bases Técnicas.

20. Que adjudicataria no comunique de manera formal y oportuna el haber contratado el servicio de factoring, detallando el nombre de la empresa y el periodo de ejecución factorizado, de acuerdo a lo establecido en el artículo VIGÉSIMO TERCERO: PRECIO Y PAGOS.

21. Que la adjudicataria no notifique formalmente al prestador de servicio de alojamiento sobre las mejoras a realizar establecidas en la Pauta de Revisión SAT aplicada por la contraparte técnica de SERNATUR, o a quien se le haya entregado esta función.

22. Que la adjudicataria no presente, antes del inicio de los viajes, el detalle del menú diario en cada destino, indicando donde será entregado el servicio de alimentación (alojamiento, restaurant u otros) para la aprobación de SERNATUR mediante los Anexos N°13.1 y 13.2 de acuerdo al formato adjunto y publicado junto a las presentes bases de licitación

23. No entregar la copia legalizada ante notario de la póliza de seguros colectiva en los plazos determinados en las presentes bases de licitación.

24. No utilizar el SISTEMA INFORMÁTICO DE APOYO A LA VENTA (SAVE) adecuadamente, de acuerdo con lo que está establecido en el artículo SISTEMA INFORMÁTICO DE APOYO A LA VENTA de las presentes bases de licitación.

25. Que la adjudicataria deshabilite sin autorización previa del Servicio algún paquete de viaje que haya sido autorizado anteriormente y publicado en el SISTEMA INFORMÁTICO DE APOYO A LA VENTA (SAVE).

26. No brindar medidas de apoyo y mitigación a los pasajeros en caso de enfermedad, emergencia, accidentes acaecidos en el transcurso del viaje, modificaciones imprevistas de transporte aéreo u otras

que pudiesen ocurrir durante el desarrollo del viaje, así como también en la atención previa al viaje y de post venta.

27. Que la adjudicataria y/o alguno de sus proveedores no cumpla con las funciones que el Servicio determine en el marco del Proceso de Supervisión Integrado.

28. Que la adjudicataria no cumpla con el pago de las comisiones de los viajes efectivamente realizados a los canales de comercialización, en el plazo establecido en el artículo IX. **COMERCIALIZACIÓN Y MODALIDAD DE PAGO**

29. Que la adjudicataria o el operador local cobre a los pasajeros dinero extra por concepto de pago de Tour Opcional, de acuerdo con lo indicado en su oferta y en el contrato, mediante el Anexo N°7.3.

30. Que la adjudicataria no mantenga durante toda la ejecución del Programa la proporción de al menos un (1) guía turístico por cada 300 pasajeros ofertados y contratados.

31. Cualquier otro incumplimiento contractual de la adjudicataria que no califique como mediano o grave.

En caso de que la adjudicataria incurriese en 5 incumplimientos menores, se le aplicará una multa del 5% de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, todo ello de acuerdo con el procedimiento señalado en el número 4. de esta cláusula.

2. Incumplimientos Medianos

Se considerarán como situaciones de incumplimiento mediano:

1. El mal trato dispensado a los pasajeros durante el desarrollo de los diferentes viajes de "el Programa", debidamente acreditado por el Servicio ya sea obra de los agentes de la adjudicataria, y/o de los prestadores de los servicios que haya contratado, entendiéndose por maltrato, las agresiones físicas o verbales efectuadas en contra de los beneficiarios del Programa Vacaciones Tercera Edad o la negación de acceso a las dependencias del prestador de servicios sin justificación atendible. Este incumplimiento tendrá una multa equivalente al 10% de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, todo ello de acuerdo con el procedimiento señalado en el numeral 4 de esta cláusula.

2. La falta injustificada de las obligaciones establecidas en las Bases, en la Oferta del adjudicatario o en el contrato, y que impliquen la interrupción o la anulación de un viaje ya comercializado sin justificación o autorización previa de SERNATUR. Este incumplimiento tendrá una multa equivalente al 5% de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, todo ello de acuerdo con el procedimiento señalado en el número 4. de esta cláusula.

3. El que la adjudicataria no resuelva o aclare por escrito, dentro del plazo de 6 días corridos, una

solicitud formulada por parte de SERNATUR, acerca de hechos presumiblemente constitutivos de deudas impagas por causa de servicios prestados por terceros por concepto del Programa Vacaciones Tercera Edad. En estos casos, se aplicará una multa ascendente al 10% de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, todo ello de acuerdo con el procedimiento señalado en el número 4. de esta cláusula.

4. En relación con el cumplimiento de la cuota de pasajeros por destino para el total del contrato, la adjudicataria deberá cumplir a lo menos con el 90% de las cuotas de pasajeros señaladas en su oferta para cada destino o las modificaciones que se hubieren aprobado. En caso contrario, el Servicio, aplicará una multa ascendente al 5% de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento por cada destino incumplido, todo ello de acuerdo con el procedimiento en el numeral 4 de la presente cláusula.

5. La inobservancia de los requisitos exigidos en el artículo denominado "XVIII. TRANSPORTE" de las presentes bases técnicas, caso en el cual se aplicará una multa ascendente al equivalente al 30% de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, todo ello de acuerdo con el procedimiento señalado en el numeral 4. de la presente cláusula. Sin perjuicio de lo anterior, el servicio podrá calificar de grave el incumplimiento de los requisitos de transporte exigidos al efecto de acuerdo con la naturaleza y/o características de la infracción o incumplimiento y/o consecuencias de esta, pudiendo aplicarse lo dispuesto en el numeral 3. Incumplimientos graves siguiente de esta cláusula, en relación con lo establecido en el numeral 5 de dicho título.

6. El que la empresa adjudicataria no presentare el Informe Final a que se alude el artículo CUADRIGÉSIMO: LIQUIDACIÓN E INFORME FINAL de las bases, en un plazo superior a 30 días desde que SERNATUR lo solicite. En caso de incumplir esta solicitud se aplicará una multa del equivalente al 5% de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento.

7. La inobservancia de los requisitos indicados en el artículo denominado "XIX. PROTECCIÓN DE SALUD" de las presentes bases técnicas, caso en el cual se aplicará una multa equivalente al 20% de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

8. El no llevar a efecto los requisitos indicados en el artículo denominado "XXII. IMÁGEN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA" de las presentes bases técnicas, caso en el cual se aplicará una multa equivalente al 5% de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

9. Constituirá un incumplimiento de esta categoría que los contratos suscritos con los prestadores de servicios turísticos que formen parte del Programa (guías de turismo, alojamiento, restaurante, Tour operador local, etc) señalen un precio menor al indicado en las cartas de compromiso presentadas para ofertar, o que se acredite el pago a uno de ellos en un monto inferior a lo ahí estipulado. En este caso, se aplicará una multa equivalente a un 5% de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, todo ello de acuerdo con el procedimiento señalado en el numeral 4. de la presente cláusula.

10. Cuando del incumplimiento de los requisitos del artículo XI de las Bases Técnicas: "CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIAS SANITARIAS, AMBIENTALES,

SOCIALES, CLIMÁTICAS O CATÁSTROFES ", se derivaren consecuencias graves para los prestadores de servicios, pasajeros, la imagen del Servicio Nacional de Turismo o el Programa, caso en el cual se aplicará una multa equivalente al 10% de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

11. Que la adjudicataria cobre a los pasajeros dinero extra al indicado en las bases técnicas en su artículo denominado "IX. COMERCIALIZACIÓN, MODALIDAD DE PAGO Y CONVOCATORIA" o no haga devolución del copago cuando se suspenda un viaje de acuerdo con el artículo "X. CONDICIONES DE ANULACIÓN CAMBIO Y RETIRO DE VIAJE". En estos casos, se aplicará una multa equivalente al 4% de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato, todo ello de acuerdo con el procedimiento señalado en el número 4. de esta cláusula.

El procedimiento para el cobro de las multas establecidas en este numeral en el caso de que el Servicio considere que aplique, está establecido en el numeral 4. Procedimientos de la presente cláusula.

3. Incumplimientos graves:

El Servicio podrá calificar como grave el incumplimiento cuando éste atente contra la ejecución del Programa o la ponga en riesgo, atente contra la imagen de Sernatur, o afecte la salud, la integridad física o psíquica de los pasajeros o actores involucrados en la ejecución del Programa, en cuyo caso el Servicio podrá poner término anticipado al contrato y hará efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento.

Lo anterior, de conformidad con el procedimiento señalado en el número 4. Procedimiento de la presente cláusula y al informe evacuado por la contraparte técnica.

Especialmente se considerarán situaciones de incumplimiento grave:

1. El hecho de habérsele impuesto tres (3) o más multas durante el periodo de vigencia del contrato.
2. El hecho de encontrarse el contratante, en las situaciones planteadas en el artículo 183 B del Código del Trabajo.
3. El hecho consistente en que la adjudicataria ceda el contrato en contravención de lo dispuesto en la cláusula TRIGÉSIMO SEGUNDO: CESIÓN DEL CONTRATO de estas bases.
4. Cuando del incumplimiento de los requisitos de transporte exigidos en la cláusula XVIII. TRANSPORTE de las bases técnicas, se derivare de ello consecuencias graves, tales como muerte o lesiones graves de los beneficiarios.
5. Cuando del incumplimiento de los requisitos del artículo "XI. CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIAS SANITARIAS, AMBIENTALES, SOCIALES, CLIMÁTICAS O CATÁSTROFES" de las Bases Técnicas, se derivare de ello consecuencias graves consecuencias graves,

tales como muerte o lesiones graves de los beneficiarios, prestadores de servicios o trabajadores del Servicio.

6. Cuando del incumplimiento de los requisitos de algunos de los componentes del paquete turístico exigidos en las Bases, se derivare de ello, consecuencias graves, tales como muerte o lesiones graves de los beneficiarios.

7. Incumplimiento de la cláusula denominada "TRIGÉSIMO TERCERO: PROPIEDAD INTELECTUAL" de las bases administrativas.

8. Incumplimiento de la cláusula denominada TRIGÉSIMO CUARTO: CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA DE LA INFORMACIÓN de las bases administrativas.

9. Cuando el Servicio sea demandado ante los Tribunales de Justicia, por un hecho imputable al proveedor y con ocasión de la prestación del servicio y/o del contrato definitivo.

10. Incumplimiento de las obligaciones laborales y sociales con los trabajadores que presten servicios, en los términos indicados en el numeral 4) de la cláusula vigesimotercera.

11. Incumplimiento grave de cualquiera de las obligaciones del contrato, imputables al adjudicatario, señalados en estas bases y/o en el contrato definitivo.

12. Si el monto de las multas aplicadas excede el valor o monto tope o máximo que se puede aplicar por este concepto, de acuerdo con lo establecido en el párrafo siguiente:

Si el monto de las multas aplicadas excede el monto tope o máximo que se puede aplicar por este concepto, de acuerdo con lo establecido en el párrafo siguiente.

En todo caso, el monto total o máximo por concepto de todas las multas que se cobren al adjudicatario no podrán exceder en su conjunto o todas ellas sumadas al 20% del monto total del contrato adjudicado. En caso de que la suma de todas las multas aplicadas al adjudicatario, alcanzaren este monto o lo sobrepasaren, habrá un incumplimiento grave de las obligaciones contractuales contraídas por el adjudicatario, por lo que, SERNATUR podrá poner término anticipado al contrato de prestación de servicios en razón de incumplimiento grave de sus obligaciones contractuales, y hará efectiva la garantía de fiel, y oportuno cumplimiento del contrato y/o de anticipos, si correspondiere.

En todos los casos anteriores, si el incumplimiento acarrear daños o perjuicios al "Servicio", cualquiera fuere su naturaleza, directos o indirectos, previstos o imprevistos, patrimoniales o extrapatrimoniales, éste podrá iniciar las acciones legales pertinentes para solicitar la compensación o reparación del daño causado, recurriendo a los Tribunales de Justicia, cuando estimare que los perjuicios superan dicha cantidad.

4. Procedimiento para la aplicación de multas:

Las multas se cursarán administrativamente, de acuerdo con el siguiente procedimiento:

- i. La Contraparte Técnica del Servicio notificará por carta certificada al domicilio del contratado o carta formal adjunta al correo electrónico una determinada situación de incumplimiento menor, mediano o grave, indicando la causa del incumplimiento y la sanción a la que da origen.
- ii. El contratado podrá presentar sus descargos ante el Servicio dentro de los 5 días siguientes a la notificación, la que se entenderá practicada a contar del tercer día siguiente a su recepción en la oficina de correos que corresponda. Los descargos podrán ser enviados al correo electrónico eperezh@sernatur.cl, dentro del plazo señalado.
- iii. En caso de ser acogidos los descargos presentados por la adjudicataria, se notificará de dicho resultado a la adjudicataria por carta certificada o carta formal adjunta a correo electrónico o personalmente.
- iv. El Servicio, una vez vencido el plazo anterior, haya o no presentado los descargos el adjudicatario, analizará los antecedentes del incumplimiento, los descargos si se hubieren presentado y resolverá en definitiva sobre la aplicación de la multa, ya sea acogiendo los fundamentos del reclamo, o bien, rechazándolos, por resolución fundada, la que deberá publicarse en el portal. La resolución se entenderá notificada dentro de las 24 horas siguientes a su publicación en el portal.
- v. En contra de la resolución que aplique la multa procederá la interposición de los recursos señalados en la Ley N° 19.880 que "Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado", en un plazo máximo de 5 días hábiles, contados desde la fecha de notificación de la Resolución en el portal. El Servicio deberá pronunciarse a su respecto, dentro de un plazo máximo de 10 días.
- vi. Transcurrido ese plazo sin que se interpongan tales recursos, o si estos fueron rechazados, la resolución que aplica la multa quedará ejecutoriada y se entenderá definitivamente aplicada, por lo que deberá ser pagada dentro de un plazo máximo de 10 días, contados desde que se encuentre ejecutoriada.
- vii. 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, según lo indicado en el numeral 2) de la cláusula vigesimotercera.
- viii. Si el adjudicatario lo requiriera, por escrito al correo indicado en el numeral ii., y dentro del plazo indicado en el numeral v., la multa podrá ser descontada del pago de la cuota o cuotas que estuviesen pendientes de pago.

ix. Si el contratado no paga la multa o no pide su descuento de la cuota de pago -en el plazo antes señalado-, esto podrá ser considerado como un incumplimiento grave de sus obligaciones, facultando al Servicio para poner término anticipado al contrato de prestación de servicios, y hacer efectivas las garantías de fiel cumplimiento del contrato y de anticipo, si hubiere.

x. SERNATUR no podrá proceder al cobro de las multas que se hayan aplicado, en caso de que adeude al proveedor el pago de las prestaciones del contrato que hayan sido devengadas durante los meses anteriores al que se hizo obligatorio el pago de la multa

Si "el Servicio", previa comprobación de los hechos que constituyan el incumplimiento decidiera poner término anticipado al contrato, lo hará mediante Resolución fundada de la autoridad del Servicio Nacional de Turismo, y con un ejemplar de dicha resolución, hará efectiva la garantía de fiel y oportuno cumplimiento.

Además, si el incumplimiento acarrear 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.

En contra de la resolución que aplique una multa o ponga término al contrato, procederá el recurso de reposición, el jerárquico y otros contemplados 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".

5. Cobro de la Garantía de Fiel, Íntegro y Oportuno Cumplimiento del Contrato:

Esta garantía, en concordancia con lo establecido en la cláusula vigésima, podrá ser presentada a cobro en los siguientes casos:

- a) Incumplimiento de las obligaciones laborales y sociales con los trabajadores que presten servicios, en los términos indicados en estas bases.
- b) Incumplimiento grave de cualquiera de las obligaciones del contrato, imputables al adjudicatario, señalados en estas bases y/o en el contrato definitivo.
- c) Aplicación de tres o más multas, que se encuentren impagas, cursadas por el Servicio conforme al procedimiento establecido en el número 3 de esta cláusula.
- d) Cuando el Servicio sea demandado ante los Tribunales de Justicia, por un hecho imputable al proveedor y con ocasión de la prestación del servicio y/o del contrato definitivo.
- e) Término anticipado del contrato, imputable al proveedor.
- f) Si el oferente adjudicado pone fin en forma unilateral al contrato.
- g) En caso de que, siendo la adjudicataria una Unión Temporal de Proveedores, ésta se disolviese o terminase, por cualquier causa que fuere, o alguno de sus integrantes se retirase de ella, en ambos casos antes del término de vigencia del contrato.
- h) Las demás que se establezcan en las presentes bases y/o en el contrato.

En caso de que deba hacerse efectiva la garantía, el Servicio queda desde ya autorizado para su presentación a cobro, administrativamente, sin necesidad de acción judicial o arbitral alguna; en los términos indicados en la cláusula vigésima de estas Bases.

6. Condición Resolutoria:

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, todo ello conforme al artículo 124 inciso final del Reglamento.

La resolución del contrato deberá constar en acto administrativo fundado, el cual será ser publicado en el Portal.

VIGESIMO NOVENO: TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.

El contrato administrativo o la relación contractual podrá terminarse anticipadamente si se verifica alguna de las causales o circunstancias previstas en el artículo 13bis de la Ley de Compras y/o en el artículo 130 del Reglamento, junto con las que pasan a señalarse a continuación:

- 1) Resciliación o mutuo acuerdo de los contratantes, siempre que el proveedor no se encuentre en mora de cumplir sus obligaciones.
- 2) Por incumplimientos graves o reiterados de las obligaciones contraídas por el adjudicatario. Se entenderá por tal el incumplimiento de 3 o más obligaciones establecidas en las bases y el contrato, la imposición de tres (3) o más multas, por cualquier causal, durante el período de vigencia del contrato, y/o por algún incumplimiento grave de las obligaciones del adjudicatario, señaladas en las presentes bases y/o en el contrato.
- 3) Estado de notoria insolvencia o quiebra del contratado, a menos que se caucionen o garanticen las obligaciones contraídas por el éste, se mejoren las cauciones entregadas o las ya existentes sean calificadas de suficientes por el Servicio para garantizar el cumplimiento del contrato.
- 4) Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
- 5) Por registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, en los términos señalados en el numeral 4) de la cláusula vigesimotercera.
- 6) Si el adjudicatario no paga las multas que se le hubieren impuesto, dentro de los plazos señalados previamente en estas bases; o bien, si estas exceden de los topes máximos indicados en cada una de ellas.
- 7) Por causa de 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.

8) Si el monto de las multas aplicadas excede el monto tope o máximo que se puede aplicar por este concepto, de acuerdo con lo establecido en la cláusula VIGÉSIMO OCTAVA: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA

9) Si el adjudicatario no mantiene permanentemente vigente o no prorrogare las garantías de fiel cumplimiento del contrato y/o anticipos, si hubiere; o bien, no proceda a renovarlas en los términos y plazos señalados en las cláusulas vigésima y vigesimosexta, respectivamente.

10) Aplicación de tres o más multas impagas cursadas por el Servicio conforme al procedimiento establecido en las presentes bases.

11) Cuando el Servicio sea demandado ante los Tribunales de Justicia por un hecho imputable al proveedor con ocasión de la prestación del servicio.

12) Si el Servicio hiciere efectiva la garantía de Fiel Cumplimiento del Contrato, por verificarse incumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales; y se constatare al mes siguiente de su ejecución que persisten tales deudas laborales y previsionales; según el numeral 4) de la cláusula vigesimotercera.

13) Por la no entrega de planillas o comprobantes que evidencien el cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales.

14) Por no cumplir con lo dispuesto sobre propiedad intelectual, reserva de la información y/o confidencialidad, indicado en las cláusulas trigésima tercera y trigésima cuarta.

15) Si el adjudicatario subcontratare sin cumplir con el procedimiento establecido en la cláusula trigésima primera.

16) En caso de que el bien o servicio licitado involucre material audiovisual o fotografías, y el contratado no suministre los permisos pertinentes para el uso de imagen, tanto para el respectivo proyecto, como para los usos futuros que el Servicio requiera realizar con ese material.

17) La muerte o incapacidad sobreviniente de la persona natural, o la extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratista.

18) La imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados, cuando no sea posible modificar el contrato. En tal caso, el organismo del Estado sólo pagará el precio por los bienes o servicios que efectivamente se hubieren entregado o prestado, según corresponda, durante la vigencia del contrato. Asimismo, en el evento que la imposibilidad de cumplimiento del contrato obedezca a motivos imputables al proveedor, procederá que se apliquen en su contra las multas establecidas en las presentes bases.

19) Si el adjudicatario, sus representantes o el personal dependiente de aquél, no actuaren éticamente durante la ejecución del respectivo contrato, o propiciaren prácticas corruptas, tales como:

a) Dar u ofrecer obsequios, regalías u ofertas especiales al personal de la entidad licitante, que pudiere implicar un conflicto de intereses, presente o futuro, entre el respectivo adjudicatario y la entidad licitante.

b) Dar u ofrecer cualquier cosa de valor con el fin de influenciar la actuación de un funcionario público durante la relación contractual objeto de la presente licitación.

c) Tergiversar hechos, con el fin de influenciar decisiones del órgano comprador.

20) La comprobación de que el adjudicatario, al momento de presentar su oferta, contaba con información o antecedentes relacionados con el proceso de diseño de las respectivas bases, encontrándose a consecuencia de ello en una posición de privilegio en relación con el resto de los

oferentes, ya sea que dicha información hubiese sido conocida por el proveedor en razón de un vínculo laboral o profesional entre éste y la entidad licitante, o bien, como resultado de prácticas contrarias al ordenamiento jurídico.

21) En caso de ser el adjudicatario de una Unión Temporal de Proveedores (UTP) y concurra alguna de las siguientes circunstancias:

- a) Inhabilidad sobreviniente de uno de los integrantes de la UTP en el Registro de Proveedores, que signifique que la UTP no pueda continuar ejecutando el contrato con los restantes miembros en los mismos términos adjudicados.
- b) De constatarse que los integrantes de la UTP constituyeron dicha figura con el objeto de vulnerar la libre competencia. En este caso, deberán remitirse los antecedentes pertinentes a la Fiscalía Nacional Económica.
- c) Retiro de algún integrante de la UTP que hubiere reunido una o más características objeto de la evaluación de la oferta.
- d) Cuando el número de integrantes de una UTP sea inferior a dos y dicha circunstancia ocurre durante la ejecución del contrato.
- e) Disolución de la UTP.

22) En caso de no existir disponibilidad presupuestaria de recursos conforme a la Ley de Presupuestos para el sector público el año respectivo o en el convenio de transferencia de recursos respectivo por no haberse recibido remesas del tradente de recursos, de modo tal que no se pudiera proceder al/ los pago/s pendientes.

23) Las demás que se establezcan en estas bases de licitación y/o en el contrato.

La resolución que ponga término al contrato deberá ser fundada y se entenderá notificada una vez transcurridas 24 horas desde su publicación en el Portal.

En contra de la resolución que ponga término al contrato procederá la interposición de los recursos establecidos en la Ley N° 19.880 que "Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado", dentro de un plazo máximo de 5 días hábiles, contados desde la fecha de notificación de la Resolución en el portal. El Servicio deberá pronunciarse a su respecto, dentro de un plazo de 10 días.

Transcurrido el plazo señalado en el párrafo anterior, sin que se hayan deducido los recursos o habiéndose rechazados éstos; se entenderá terminado el contrato, desde la fecha del vencimiento del plazo para interponer tales recursos o desde su rechazo, salvo que dicha resolución señale otra fecha.

Si el término anticipado del contrato obedece a una causa imputable al adjudicatario, el Servicio procederá a hacer efectivas las garantías de fiel cumplimiento de contrato y de anticipo, si la hubiere.

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 podrá ejercer las acciones indemnizatorias correspondientes, sin perjuicio del cobro de las garantías indicadas en el párrafo anterior, conforme al artículo 124 inciso final del Reglamento.

El procedimiento anterior no se aplicará a la resciliación o al mutuo acuerdo de las partes; el cual deberá constar por acuerdo escrito y suscrito por ambos contratantes, y aprobado por Resolución del Servicio; produciendo sus efectos desde la fecha en que se encuentre totalmente tramitada dicha resolución. En este caso, solo se hará efectiva la garantía de anticipo, si la hubiere.

TRIGÉSIMO: MODIFICACIONES, PRÓRROGAS Y ADECUACIONES AL CONTRATO.

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, en los siguientes casos:

a) Necesidad de mayor plazo para ejecutar los servicios debido a causas imprevistas u otras que no sean imputables al contratado.

En tal caso, no podrá alterarse la aplicación de los principios de estricta sujeción a las bases, igualdad de los oferentes y el equilibrio financiero del contrato. Tampoco podrá aumentarse el monto del contrato más allá de un 30% del monto originalmente pactado, siempre que SERNATUR cuente con disponibilidad presupuestaria para ello.

Dichas prórrogas podrán ser solicitadas por el contratado, las cuales deberán ser requeridas a través de carta o correo electrónico dirigidas a la Contraparte Técnica del Servicio, y tanto la petición del adjudicatario como la decisión sobre la ampliación deberán producirse antes del vencimiento del plazo de que se está solicitando; esto será evaluado por la Contraparte Técnica del Servicio, quien podrá rechazarla o bien concederla en todo o parte. Asimismo, las prórrogas podrán ser solicitadas por el Servicio, y en ese caso deberán ser requeridas a través de carta o correo electrónico indicando las causales, pudiendo o no ser aprobada por el adjudicatario.

b) Excepcionalmente, cuando por circunstancias de caso fortuito o fuerza mayor el proveedor esté impedido de cumplir sus obligaciones.

En dicho caso, SERNATUR estará facultado para aumentar el plazo de ejecución del contrato o la orden de compra mientras dure el impedimento. Asimismo, podrá realizar una modificación a los bienes o servicios comprometidos en el contrato o la orden de compra, siempre y cuando existan razones de interés público, y que ésta permita satisfacer de igual o mejor forma la necesidad pública que haya dado origen al procedimiento de contratación.

Cualquier modificación de aquellas señaladas en la presente cláusula, deberá hacerse por escrito, firmado por ambas partes y aprobados mediante el acto administrativo que corresponda, entrando en vigor desde la fecha en que quede totalmente tramitado dicho acto. En dicho acto se deberán consignar las razones que justifiquen las modificaciones efectuadas al contrato o la orden de compra, y deberá ser

publicado en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado.

Las modificaciones señaladas deberán respetar el equilibrio financiero del contrato y el valor de éstas no podrá exceder, independientemente o en su conjunto con las demás modificaciones realizadas a éste durante su vigencia, el equivalente al 30 por ciento del monto originalmente convenido entre el proveedor y SERNATUR, siempre que se cuente con disponibilidad presupuestaria para ello. En ningún caso podrán aprobarse modificaciones que puedan alterar los elementos esenciales del contrato u orden de compra inicial.

Además, de común acuerdo, las partes podrán modificar el contrato suscrito, siempre que tal modificación no influya en el objeto de la convención, ni en sus cláusulas esenciales, ni altere los principios de estricta sujeción a las partes, de igualdad de los oferentes y el equilibrio financiero del contrato.

El contratado, 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; deberá reemplazar las garantías de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato y de anticipo, si la hubiere, extendiendo sus vigencias hasta 100 días corridos posteriores al término del nuevo plazo o prórroga concedida, y cumpliendo con los porcentajes y requisitos indicados en las cláusulas vigésima y vigesimosexta, respectivamente.

2. De las adecuaciones de los bienes y/o servicios contratados.

Durante la ejecución del contrato, cualquiera de las partes podrá proponer por escrito adecuaciones o ajustes a los bienes y/o servicios contratados, las que serán analizadas por la Contraparte Técnica del Servicio y será notificada su aprobación mediante carta dirigida a la adjudicataria, en el caso de ser aceptadas, sin perjuicio de la respectiva resolución aprobatoria.

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 los materiales 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 integridad de los servicios y productos contratados, y por su entrega oportuna.

3. Del presupuesto.

Para el solo evento de que al Servicio se le sustrajeren, de forma extraordinaria, recursos de aquellos asignados por la Ley de Presupuesto para el Sector Público del año respectivo, por la causa que fuere; podrá suspenderse la ejecución del contrato, mediante resolución fundada.

En todo caso, esta suspensión no podrá exceder en más de la mitad el plazo de ejecución o entrega de los servicios y productos contratados señalado en la cláusula vigésima segunda y mientras dure, se interrumpirá la obligación del adjudicatario de entregar los informes, bienes y servicios contratados.

Terminado el plazo de suspensión del contrato, se reanudará el contrato, lo que constará por Resolución, continuando desde la fecha de total tramitación de esa resolución a computarse lo que restare del plazo de vigencia del contrato y de ejecución de los servicios contratados, debiendo entregarse los productos, bienes, servicios e informes requeridos en esta licitación en los plazos señalados en la cláusula vigésima segunda de estas bases.

También podrá solicitarse una modificación de contrato asociada a la asignación de fondos adicionales emanados de acuerdos o convenios que firme el SERNATUR con otras entidades, tales como SENAMA, SENADIS, DICOEX, Municipalidades, entre otras. En el caso de producirse estos aumentos presupuestarios que signifiquen mayores fondos disponibles para la ejecución del Programa, dichos suplementos deberán ser ejecutados en los mismos términos y condiciones establecidos en las presentes bases, verificándose la pertinente modificación contractual debidamente sancionada y no pudiendo bajo ningún respecto, superarse el porcentaje del 30% a que se alude en el inciso segundo de esta cláusula.

Estas modificaciones contractuales deberán ser respaldadas por la contraparte técnica, previo informe técnico y presupuestario, y aprobadas mediante resolución fundada. Por su parte, el contratado estará obligado a mantener como precio máximo los precios unitarios por partida, establecidos en su oferta.

TRIGÉSIMO PRIMERO: SUBCONTRATACIÓN.

Se permite la subcontratación parcial, debiendo ser informadas a la Contraparte Técnica del Servicio, con una anticipación no inferior a 05 días anteriores a la fecha en la cual debiese iniciarse la ejecución de los servicios subcontratados, y solo será procedente si cuenta con la autorización previa y por escrito de dicha Contraparte; la cual deberá ser ejecutada en los mismos términos previstos en la oferta, en las Bases y en el contrato.

La inobservancia de este procedimiento 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 hubiere.

Sin perjuicio de lo indicado, 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.

No será admisible la subcontratación en los siguientes casos:

- a) Si se trata de servicios especiales, y se ha contratado en vista de la capacidad o idoneidad del contratista.
- b) Si excede el treinta por ciento del monto total del contrato.
- c) Si afecta al subcontratista una o más causales de inhabilidad en el Registro de Proveedores.
- d) Si el subcontratista se encuentra en alguna de las incompatibilidades para ser contratado por la Entidad pública a que se refiere el artículo 35 quáter de la Ley de Compras.

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.

En los casos de subcontratación se aplicará lo dispuesto en el artículo 183-C del Código del Trabajo, por tanto, el Servicio cuando así lo solicite, tendrá derecho a ser informado por el contratante sobre el monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales que a éstos correspondan respecto a sus trabajadores, como asimismo de igual tipo de obligaciones que tengan los subcontratistas con sus trabajadores.

El monto y estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales, deberá ser acreditado mediante certificados emitidos por la respectiva Inspección del Trabajo, o bien por medios idóneos que garanticen la veracidad de dicho monto y estado de cumplimiento. Ello, con el propósito de hacer efectivo los derechos que le asisten al Servicio de ser informado y de retención, consagrados en los incisos 2º y 3º de la aludida norma legal, en el marco de la responsabilidad subsidiaria derivada de dichas obligaciones laborales y previsionales, a la que hace mención el artículo 183-D del Código del Trabajo.

En el caso que el contratado o el subcontratado no acredite oportunamente al Servicio el cumplimiento íntegro de las obligaciones laborales y previsionales en la forma señalada, éste podrá retener de 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.

Los oferentes deberán indicar la parte del contrato que tengan previsto subcontratar, y señalar su importe y el nombre o razón social del subcontratista. Éste deberá ser un proveedor hábil inscrito en el registro de proveedores y acreditar el cumplimiento de los requisitos que el reglamento o las bases de licitación establezcan.

El contratista principal deberá notificar por escrito al órgano contratante de cualquier modificación en las prestaciones que deberá desarrollar el subcontratista, o en su identidad, con anterioridad a la materialización de estos cambios. En caso de un cambio en la identidad de un subcontratista, el contratista principal deberá acreditar que éste cumple con los requisitos señalados en el párrafo

anterior.

La infracción a lo establecido en los párrafos precedentes facultará al organismo del Estado para imponer alguna de las sanciones establecidas en las presentes bases.

TRIGÉSIMO SEGUNDO: CESIÓN DEL CONTRATO.

De acuerdo con lo indicado en el artículo 126 del Reglamento de Compras, 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 especial permita las referidas cesiones.

El incumplimiento de esta prohibición será considerado como 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 hubiere.

Sin perjuicio de ello, los documentos justificativos de los créditos que emanen de la contratación serán transferibles, de acuerdo con las reglas del derecho común.

TRIGÉSIMO TERCERO: PROPIEDAD INTELECTUAL.

El producto del trabajo que desarrolle el contratado, sus dependientes y/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 para 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 ningún caso, el contratado podrá difundir, reproducir, repartir, compartir, ceder o transferir a cualquier título 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 su implementación, que sean de propiedad del Servicio, si no cuenta 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 para su uso actual y futuro.

El incumplimiento de esta obligación será considerado como 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 hubiere.

TRIGÉSIMO CUARTO: CONFIDENCIALIDAD Y/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 su ejecución.

La transgresión a estos deberes será considerada como 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 hubiere.

Además, en cualquier momento el Servicio podrá iniciar las acciones legales que correspondan tendientes a obtener 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 SERNATUR.

TRIGÉSIMO QUINTO: INTERPRETACIÓN E INFORMACIÓN.

Las presentes Bases Administrativas, Técnicas, sus Anexos, las aclaraciones y respuestas 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; y siempre en el sentido de la más perfecta ejecución de los servicios o productos solicitados en estas bases.

En caso de existir discrepancia entre lo dispuesto en los instrumentos indicados, primará lo establecido en las bases administrativas, técnicas, sus anexos y aclaraciones; para ello, el Servicio considerará como válida la información presentada en los archivos que componen el expediente de la licitación y las resoluciones que aprueban esta documentación. De existir discrepancia entre dichos documentos y lo publicado en la ficha electrónica, se considerará como válida la información presentada en los documentos aprobados en estas bases.

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, su oferta y el contrato, los que serán de su exclusiva responsabilidad.

TRIGÉSIMO SEXTO: PRÓRROGA DE COMPETENCIA.

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

TRIGÉSIMO SÉPTIMO: PACTO DE INTEGRIDAD.

El oferente declara que, por el sólo hecho de participar en la presente licitación, acepta expresamente este pacto de integridad, obligándose a cumplir con todas y cada una de sus estipulaciones, sin perjuicio de las que se señalen en el resto de las bases de licitación y demás documentos integrantes.

Especialmente, el oferente acepta el suministrar toda la información y documentación que sea considerada necesaria y exigida, para cumplir con los siguientes compromisos:

- 1) El oferente se compromete a respetar los derechos fundamentales de sus trabajadores, entendiéndose por éstos los consagrados en la Constitución Política de la República en su artículo 19, números 1º, 4º, 5º, 6º, 12º, y 16º, en conformidad al artículo 485 del Código del Trabajo. Asimismo, el oferente se compromete a respetar los derechos humanos, lo que significa que debe evitar dar lugar o contribuir a efectos adversos en los derechos humanos mediante sus actividades, productos o servicios, y subsanar esos efectos cuando se produzcan, de acuerdo con los Principios Rectores de Derechos Humanos y Empresas de Naciones Unidas.
- 2) El oferente se obliga a no ofrecer ni conceder, ni intentar ofrecer o conceder, sobornos, regalos, premios, dádivas o pagos, cualquiera fuese su tipo, naturaleza y/o monto, a ningún funcionario público en relación con su oferta, con el proceso de licitación pública, ni con la ejecución de el o los contratos que eventualmente se deriven de la misma, ni tampoco a ofrecerlas o concederlas a terceras personas que pudiesen influir directa o indirectamente en el proceso licitatorio, en su toma de decisiones o en la posterior adjudicación y ejecución del o los contratos que de ello se deriven.
- 3) El oferente se obliga a no intentar ni efectuar acuerdos o realizar negociaciones, actos o conductas que tengan por objeto influir o afectar de cualquier forma la libre competencia, cualquiera fuese la conducta o acto específico, y especialmente, aquellos acuerdos, negociaciones, actos o conductas de tipo o naturaleza colusiva, en cualquiera de sus tipos o formas.
- 4) El oferente se obliga a revisar y verificar toda la información y documentación, que deba presentar para efectos del presente proceso licitatorio, tomando todas las medidas que sean necesarias para asegurar su veracidad, integridad, legalidad, consistencia, precisión y vigencia.
- 5) El oferente se obliga a ajustar su actuar y cumplir con los principios de legalidad, probidad y transparencia en el presente proceso licitatorio.
- 6) El oferente manifiesta, garantiza y acepta que conoce y respetará las reglas y condiciones establecidas en las bases de licitación, sus documentos integrantes y él o los contratos que de ellos se derivase.

7) El oferente reconoce y declara que la oferta presentada en el proceso licitatorio es una propuesta seria, con información fidedigna y en términos técnicos y económicos ajustados a la realidad, que aseguren la posibilidad de cumplir con la misma en las condiciones y oportunidad ofertadas.

8) El oferente se obliga a tomar todas las medidas que fuesen necesarias para que las obligaciones anteriormente señaladas sean asumidas y cabalmente cumplidas por sus empleados, dependientes, asesores y/o agentes y, en general, todas las personas con que éste o éstos se relacionen directa o indirectamente en virtud o como efecto de la presente licitación, incluidos sus subcontratistas, haciéndose plenamente responsable de las consecuencias de su infracción, sin perjuicio de las responsabilidades individuales que también procediesen y/o fuesen determinadas por los organismos correspondientes.

9) El oferente se obliga a evitar cualquier tipo de integración vertical de su empresa o representada. En caso contrario SERNATUR podrá hacer una denuncia en el tribunal de la libre competencia.

10) El oferente se obliga a que ninguno de sus socios participe del programa en calidad de beneficiario de este y menos siendo sujeto de subsidio.

TRIGÉSIMO OCTAVO: COMPORTAMIENTO ÉTICO DEL ADJUDICATARIO.

El adjudicatario que preste los servicios deberá observar, durante toda la época de ejecución del contrato, el más alto estándar ético exigible a los funcionarios públicos. Tales estándares de probidad deben entenderse equiparados a aquellos exigidos a los funcionarios de la Administración Pública, en conformidad con el Título III de la ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.

TRIGÉSIMO NOVENO: AUDITORÍAS.

El adjudicatario podrá ser sometido a auditorías externas, contratadas por el SERNATUR a empresas auditoras independientes, con la finalidad de velar por el cumplimiento de las obligaciones contractuales y de las medidas de seguridad comprometidas por el proveedor adjudicado en su oferta.

Si el resultado de estas auditorías evidencia incumplimientos contractuales por parte del proveedor adjudicado, éste quedará sujeto a las medidas que corresponda aplicar, según las presentes bases y su contrato definitivo.

CUATRIGÉSIMO: LIQUIDACIÓN E INFORME FINAL.

La adjudicataria deberá presentar un Informe Final al término del contrato, sin perjuicio de que el SERNATUR pueda solicitar estados de avance durante la ejecución del contrato, el cual deberá contener una presentación de la gestión desarrollada en la misma, que incluya como mínimo:

- Total de pasajeros viajados por temporada.
- Total de pasajeros pagados por temporada.
- Línea de tiempo del desarrollo del contrato.
- Detalle del o los presupuestos ejecutados.
- Análisis de datos.
- Listados de Prestadores de Servicios Turísticos que participaron en el Programa según su categoría.
- En caso de solicitarse, resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción o estadística en caso de ser requerido por Sernatur.
- Otros ítems que pueda solicitar Sernatur.

La empresa adjudicataria deberá presentar el informe a que se alude esta disposición, en un plazo no superior a 30 días desde que SERNATUR lo solicite. En caso de incumplir esta solicitud será sancionado de acuerdo con lo dispuesto en el artículo VIGÉSIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIAS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA.

El Servicio Nacional de Turismo procederá a realizar una liquidación final del contrato, que contemplará el cotejo entre el número total de usuarios definido en el contrato y el número efectivo de usuarios que utilizaron el Programa, junto con todos aquellos prestadores de servicio participantes.

Si el contrato terminare de forma anticipada, SERNATUR también podrá solicitar a la adjudicataria este informe final.

CUADRAGÉSIMO PRIMERO: PROPUESTA ECONÓMICA Y ANTECEDENTES.

Las propuestas económicas que se presenten en esta licitación no podrán superar el monto de \$305.235.840.- (trescientos cinco millones doscientos treinta y cinco mil ochocientos cuarenta pesos), impuestos incluidos si hubiere, entendido éste como el valor total del aporte estatal a utilizar para la ejecución del Programa durante todo el contrato.

El presupuesto estará desagregado de la siguiente forma:

Para la temporada 2025 de la licitación:

El presupuesto por concepto de subsidio para esta temporada será de \$152.617.920.- (ciento cincuenta y dos millones seiscientos diecisiete mil novecientos veinte pesos), impuestos incluidos si los hubiere.

El presupuesto de subsidio deberá ser distribuido y ejecutado en dos periodos. El primero, desde la total tramitación del contrato hasta el 31 de diciembre del año 2025. El segundo período, entre enero de 2026 hasta el 30 de noviembre de 2026 del contrato.

Los oferentes deberán planificar su ejecución al 31 de diciembre del año 2025 con el monto ofertado para la temporada 2025, completando la diferencia para alcanzar el presupuesto total de del contrato a noviembre de 2026.

El monto definitivo del presupuesto a ejecutar al 31 de diciembre del año 2026 será notificado a través de carta y/o correo electrónico a la empresa adjudicataria.

Para las próximas temporadas que incluya la licitación:

En caso de que la licitación considere más de una temporada de viajes, para su preparación, a modo referencial, dichas temporadas deberán estructurarse de la misma manera que la primera temporada del

contrato, considerando los mismos montos de presupuesto por concepto de subsidio y de publicidad respectivamente, impuestos incluidos si los hubiere.

La ejecución de la/s próxima/s temporada/s quedará/n sujeta a la condición de existir disponibilidad presupuestaria de recursos para ello, en la ley de presupuesto del sector público de cada año respectivo. El monto definitivo del presupuesto a ejecutar al 31 de diciembre de cada año será notificado a través de carta y/o correo electrónico a la empresa adjudicataria.

El monto 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 para la licitación.

Requisitos para ofertar:

Los oferentes deberán presentar su oferta mediante la presentación del Anexo N°2 denominado "Oferta económica" de las bases administrativas y adjuntar lo siguiente:

Un flujo de caja, el que deberá ser entregado en formato Excel, detallando los ingresos y egresos previstos para el período de ejecución del Programa, detallando todos los costos por cada uno de los componentes que conforman el paquete turístico, debiendo señalar el monto total del aporte estatal a utilizar, más el monto total del copago y el monto total del Programa;

El flujo de caja podrá contener los siguientes ítems:

- Cronograma estimativo de pago por los servicios prestados.
- Ingresos por ventas (copago);
- Ingresos por operaciones financieras (en el caso que corresponda);
- Ingresos por aporte estatal (proposición de cronograma de pago);
- Aportes de capital de trabajo para cubrir déficit transitorio (cuando corresponda);
- Gastos en personal, desagregado por cargo.
- Gastos en administración, desagregado por tarea o concepto.
- Gastos por pago de servicios asociados directamente a la operación del Programa (pasajes, hoteles, etc.) detallado por cada uno de esos sub-ítems;
- Comisiones (hoteles, aéreas, terrestres, etc.);
- Imagen y Difusión
- Impuestos
- Utilidades.

Requisitos para la adjudicataria:

Una vez al año o cuando Sernatur lo solicite, la adjudicataria deberá entregar un balance de situación del operador respecto al desarrollo del Programa, el que deberá presentar con el objeto de evaluar y conocer la salud económica del negocio.

**BASES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DE DEL SERVICIO "PROGRAMA VACACIONES TERCERA
EDAS ESCAPADAS, REGIÓN DE LOS LAGOS"
ID N° 1898-4-LQ25
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO, DIRECCIÓN REGIONAL DE LOS LAGOS**

I. ANTECEDENTES:

El Servicio Nacional de Turismo, es un Organismo Público descentralizado, creado por D.L. N° 1.224, de 1975, en el que se señala que es una "...persona jurídica de derecho público, descentralizada, con patrimonio propio y plena capacidad para adquirir, ejercer derechos y contraer obligaciones y que se relacionará con el Ejecutivo a través del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo" y tiene como Misión Institucional "Ejecutar planes y/o programas basados en la Política Nacional de Turismo, impulsando el desarrollo sustentable de la actividad turística, incentivando la especialización, la calidad y la competitividad de la industria y promocionando los destinos y atractivos turísticos nacionales, para contribuir al desarrollo económico, social y cultural del país"; y uno de sus objetivos estratégicos es "el desarrollo de Programas Sociales que, junto con permitir el acceso a los diferentes grupos de interés social a los beneficios del turismo, contribuyan a crear empleo; a fomentar la inversión de las empresas, especialmente las de menor tamaño; a disminuir la estacionalidad turística y a la descentralización del país".

II. OBJETIVO:

El Servicio Nacional de Turismo requiere contratar los servicios denominados "Desarrollo del Programa Vacaciones Tercera Edad Escapadas, Región de Los Lagos" con el objeto de apoyar y dinamizar la actividad turística interna. El Programa Vacaciones Tercera Edad desarrollará paquetes turísticos que permitirán contribuir al quiebre de la estacionalidad y la ocupabilidad de servicios de alojamiento en los destinos donde se desarrollará la iniciativa, así como la utilización de los demás servicios que componen la cadena de los paquetes turísticos y ampliar el incentivo a la demanda.

Por otra parte, este programa consiste en paquetes turísticos, totalmente diseñados para los adultos mayores, favoreciendo así, el acceso al turismo de este segmento de la población, de manera que puedan participar de los beneficios físicos, sicológicos y sociales que esta actividad otorga.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS MÍNIMOS REQUERIDOS:

Los componentes incluidos en los paquetes turísticos que los oferentes presenten deberán contemplar como mínimo lo siguiente:

COMPONENTE	DESCRIPCIÓN	ESPECIFICACIONES
Protección de salud	Todos los paquetes turísticos deben incluir un seguro de asistencia de viaje.	El seguro de asistencia en viaje debe contemplar las prestaciones indicadas en las presentes bases.
Atención Paramédica	Todos los paquetes turísticos deben incluir atención paramédica.	Cada paquete turístico deberá contemplar la atención de un paramédico para los pasajeros, de acuerdo con lo contemplado en las presentes bases de licitación.
Transporte	Todos los paquetes turísticos deben incluir transporte, el que deberá ser terrestre (bus y/o tren), lo que dependerá del Plan de Distribución de cupos establecido.	El viaje en su totalidad debe ser sin noches a bordo, siendo el transporte terrestre de uso exclusivo para el grupo de viaje.
Alojamiento	Todos los paquetes turísticos deben incluir el alojamiento.	Especificaciones según artículo de bases técnicas.
Alimentación	Todos los paquetes turísticos deben el servicio de alimentación en régimen de pensión completa.	El servicio de alimentación deberá ser en régimen de pensión completa y además incluir un restaurante fuera del alojamiento. Todo esto de acuerdo con lo especificado y establecido en las presentes bases de licitación.
Excursiones	Todos los paquetes turísticos deben incluir dos excursiones.	La excursión podrá ser realizadas por la adjudicataria o por un Tour Operador Local, de acuerdo con lo que se establece en las presentes bases técnicas.
Guías de turismo acompañante	Todos los paquetes turísticos deberán contar con guía de turismo que acompañe al grupo durante todo el viaje.	Los guías de turismo deberán contar con los requisitos descritos en el apartado pertinente incluido en las presentes bases de licitación.
Actividad Recreativa	Todos los paquetes turísticos deben incluir mínimo 1 actividad recreativa realizada por el operador local o por quien determine la adjudicataria.	Especificaciones según artículo de bases técnicas.
Tour Opcional	Todos los destinos deben incluir una oferta de al menos un tour opcional, realizadas por un operador local.	Especificaciones según artículo de bases técnicas.

Los componentes indicados en el cuadro anterior deberán ser considerados de acuerdo con los tipos de paquetes de viaje desarrollados por el Programa Vacaciones Tercera Edad, Modalidad Escapadas y a las características que a continuación se detallan:

IV. CARACTERÍSTICAS DE LOS PASAJEROS:

Serán pasajeros del Programa VTE los ciudadanos o ciudadanas que cumplan con las siguientes los requisitos indicados a continuación, de acuerdo con el tipo de cupo a acceder:

1. Cupos Regulares:

Para ser pasajero de cupo regular, se deberá cumplir con al menos uno de los siguientes requisitos:

- a. Ciudadano chileno o extranjero con cédula de identidad chilena, de 60 años y más.
- b. Ciudadano chileno o extranjero con cédula de identidad chilena, jubilado, pensionado o montepiado de cualquier sistema previsional, mayor de 18 años, aun cuando no alcance la edad de 60 años.
- c. Ciudadano chileno o extranjero con cédula de identidad chilena, que presente capacidad disminuida y tenga 18 años o más, quien podrá viajar individualmente o acompañado por una persona que les facilite el acceso a todas las actividades del viaje y del diario vivir.
- d. Extranjeros contemplados en convenios de intercambio, acuerdos de colaboración, u otros, firmados por SERNATUR (sin importar la nacionalidad), y que cumplan con algunos de los criterios de la presente cláusula.

Además, cada beneficiario titular de cupo regular podrá ir acompañado de una persona, la que deberá ser mayor de 18 años y tendrá los mismos derechos y obligaciones que un beneficiario titular.

En el caso de que el acompañante sea extranjero, no cuente con cedula de identidad chilena, éste no tendrá derecho al aporte o subsidio estatal, pero no se le podrá cobrar más que el monto total del paquete, salvo aquellos que se encuentren adscritos a algún convenio de colaboración o intercambio de pasajeros firmado por SERNATUR, si es que así lo determina el Servicio.

Los pasajeros de cupos regulares podrán hacer uso de este tipo de cupo una vez cada temporada.

La contraparte técnica de ser necesario, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos del contrato, podrá evaluar la modificación de las características de los beneficiarios o pasajeros, y de igual manera, la cantidad de viajes autorizados por temporada, acto que deberá ser sancionado mediante Resolución, como una adecuación, previó informe técnico fundado.

2. Cupos Sociales:

Para ser pasajero de cupo social, se deberá cumplir con el o los criterios de focalización que serán definidos por SERNATUR, comunicados por escrito oportunamente a la adjudicataria, además, de cumplir con a lo menos uno de los siguientes requisitos:

- a. Ciudadano chileno o extranjero con cédula de identidad chilena, de 60 años y más.
- b. Ciudadano chileno o extranjero con cédula de identidad chilena, jubilado, pensionado o montepiado de cualquier sistema previsional, mayor de 18 años, aun cuando no alcance la edad de 60 años.
- c. Ser ciudadano chileno, o extranjero con cédula de identidad chilena, que presente capacidad disminuida y sea mayor de 18 años, quien podrá viajar individualmente o acompañado por una persona que les facilite el acceso a todas las actividades del viaje y del diario vivir.

Los pasajeros de cupos sociales podrán hacer uso de este tipo de cupo una vez cada temporada.

Cada grupo de cupo social podrá viajar con un monitor. Quienes viajen en calidad de monitores deberán ser mayor de 18 años, chilenos/as o extranjeros/as con cédula de identidad chilena, deberán encontrarse a disposición y en calidad de responsable del grupo que acompaña. También, tendrán que conocer las necesidades propias del adulto mayor y del grupo al cual acompañan, siendo responsables de asistirlos en el transcurso del viaje y colaborar con la solución en el caso de surgir alguna eventualidad, como, por ejemplo, si es necesario trasladar a un adulto mayor a la asistencia médica, él/la monitor/a deberá acompañar al beneficiario.

3. Cupos Convenio:

Serán beneficiarios del Programa en categoría de Cupo Convenio, quienes cumplan con las características establecidas en algún acuerdo o alianza formal que firme SERNATUR con otras entidades, tales como SENAMA, SENADIS, DICOEX, Municipalidades, entre otras.

4. Cupos Sin Subsidio:

Para ser pasajero de cupo sin subsidio, se deberá cumplir con alguno de los siguientes requisitos:

- a. Ciudadano chileno o extranjero con cédula de identidad chilena, de 60 años y más.
- b. Ciudadano chileno o extranjero con cédula de identidad chilena, jubilado, pensionado o montepiado de cualquier sistema previsional, mayor de 18 años, aun cuando no alcance la edad de 60 años.
- c. Ciudadano chileno o extranjero con cédula de identidad chilena, que presente capacidad disminuida y tenga 18 años o más, quien podrá viajar individualmente o acompañado por una persona que les facilite el acceso a todas las actividades del viaje y del diario vivir.
- d. Extranjeros contemplados en convenios de intercambio, acuerdos de colaboración, u otros, firmados por SERNATUR (sin importar la nacionalidad), y que cumplan con algunos de los criterios a, b o c de la presente cláusula.

Además, cada pasajero titular de un cupo sin subsidio podrá ir acompañado de una o más persona/s, la/s que deberá/n ser mayor/es de 18 años, la/s que tendrá/n los mismos derechos y obligaciones que el beneficiario titular.

5. Para todo tipo de cupos:

La empresa adjudicataria deberá velar por el cumplimiento de cada una de las características de los pasajeros de los cupos antes detalladas en la presente cláusula. Para ello deberá acompañar, al momento de solicitar el respectivo pago de subsidio, los medios de verificación que acrediten de manera indubitada la condición para los pasajeros menores de 60 años que viajen en calidad de pensionados, jubilados, montepiados o capacidad disminuida, además del documento que acredite el cumplimiento del o los criterios de focalización comunicados por SERNATUR.

Todos los pasajeros del Programa deberán portar su cédula de identidad vigente al momento del inicio y durante todo el viaje.

La contraparte técnica de ser necesario, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos del contrato, podrá evaluar la modificación de las características de los beneficiarios o pasajeros, y de igual manera, la cantidad de viajes autorizados por temporada, acto que deberá ser sancionado mediante Resolución, como una adecuación, previó informe técnico que fundamente la necesidad de esta adecuación.

Solo por razones fundadas, de oficio o previa solicitud de la empresa adjudicataria, la contraparte técnica podrá derogar el criterio de focalización informado, lo cual será aprobado por Resolución del Servicio, mediante la correspondiente adecuación.

V. NÚMERO MÍNIMO DE PASAJEROS:

El número mínimo de pasajeros para la ejecución total del contrato es de 2.560 pasajeros, los que se distribuyen en 1.280 pasajeros mínimos para cada temporada.

Sin perjuicio de lo anterior, la oferente podrá presentar un mayor número de pasajeros en su propuesta en los que podrá considerar cupos sin subsidio.

El periodo comprendido desde la entrada en vigor del contrato hasta el 31 de diciembre de 2025 corresponderá a la temporada 2025, y desde el 1 de enero hasta el 30 de noviembre de 2026, corresponderá a la temporada 2026, sin perjuicio de los adelantos o de las prórrogas de ejecución a que hubiere lugar.

Además, en caso de ser necesario para el estricto cumplimiento de los objetivos del contrato y por

razones fundadas, la Contraparte Técnica podrá autorizar o solicitar a la adjudicataria adelantar el comienzo de la ejecución de la temporada 2026, lo que en caso de ser aprobado será notificado mediante Resolución, lo que será considerado una adecuación.

Requisitos para ofertar

Para presentar la oferta del número de pasajeros, los oferentes deberán indicar a través del Anexo N°2 denominado "Oferta Económica", la cantidad total de pasajeros sujetos a subsidio a ofertar. En este Anexo no se deberán reflejar los pasajeros que no están sujetos a subsidio.

Cabe mencionar que, sólo los pasajeros sujetos a subsidio presentados por cada oferente serán considerados en la evaluación de la propuesta económica, de acuerdo con lo estipulado en el número 2 "Evaluación Oferta Económica" del artículo DÉCIMO QUINTO: "EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS" de las bases administrativas.

Todos los pasajeros presentados por cada oferente (con y sin subsidio) serán considerados en la evaluación del criterio TOTAL DE PASAJEROS, MONTOS DE COPAGO Y SUBSIDIO correspondiente al Criterio N° 5 de evaluación del artículo DÉCIMO QUINTO: "EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS" de las bases administrativas.

VI. ESTRUCTURA DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS:

Para la elaboración de la oferta los proponentes deberán tener en consideración lo siguiente, sin perjuicio de lo dispuesto en la cláusula denominada "III. DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS MÍNIMOS REQUERIDOS" de las presentes bases técnicas. A saber:

- 1) Los paquetes de viaje deberán ejecutarse durante todo el año a excepción de los meses de temporalidad alta según lo indicado en la letra D) de esta cláusula, salvo que SERNATUR determine lo contrario y por razones de buen servicio según lo estipulado en el punto N°13 del artículo denominado "VIGÉSIMO SÉPTIMO: CONTRAPARTES TÉCNICAS", de las bases administrativas.
- 2) Todos los paquetes de Cupo Regular, Cupo sin subsidio y Cupo Social deberán tener una duración mínima de 3 días y 2 noches de alojamiento.
- 3) Todos los paquetes de Cupo Regular 3 noches deberán tener una duración mínima de 4 días y 3 noches de alojamiento.
- 4) El valor total del paquete turístico corresponde a la sumatoria entre el subsidio más el monto de copago pagado por el beneficiario u otros.

A. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPONENTES DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS

Se entenderán por cumplidos los componentes del paquete turístico, cuando todos los servicios turísticos sean entregados en la calidad necesaria para asegurar la satisfacción de los beneficiarios.

Para cotejar el cumplimiento de la calidad de cada componente, SERNATUR podrá verificar que:

1. Durante el viaje se entreguen los servicios contemplados para cada paquete, considerando todas las características establecidas en las presentes bases de licitación.

2. El 80% de los pasajeros evalúe de forma general los servicios entregados en el paquete turístico con nota mayor o igual a 4, lo que se considerará como satisfactorio. Para ello, se podrá aplicar una encuesta que consultará por la satisfacción del pasajero con cada uno de los componentes (transporte, alimentación, excursiones, atención paramédica, actividades recreativas y alojamiento), evaluando en una escala de 1 a 5, donde 1 es muy insatisfecho y 5 es totalmente satisfecho. Posteriormente, se revisará la frecuencia de notas finales mayores o iguales a 4 del total de viajeros de un paquete de viaje, si dicha frecuencia relativa es mayor o igual al 80% se considerará satisfactorio el paquete.

La Encuesta se podrá consultar en las siguientes formas y situaciones:

- Aleatoriamente,
- Cuando se presente un reclamo y/o
- Cuando un Analista del Programa en destino detecte insatisfacción en el paquete de viaje y/o
- Como parte de la supervisión del paquete de viaje que realiza la contraparte técnica del Servicio.

3. Para que la Encuesta de Satisfacción cumpla con el estándar de calidad, la encuesta de satisfacción de calidad de componentes turísticos se realizará en al menos el 30% de los pasajeros viajados por paquete y éstos serán escogidos mediante una muestra aleatoria simple.

En el caso de que SERNATUR defina aplicar la encuesta y sus resultados en términos de satisfacción resulten inferior al 80%, será considerado un incumplimiento menor, de acuerdo con lo establecido en el artículo VIGÉSIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA, dado que dicha cifra indica que no se cumplieron los requisitos mínimos de los componentes del paquete turístico. Dicho estudio podrá ser realizado por SERNATUR u otra entidad seleccionada para ello.

B. PESO PORCENTUAL DE CADA COMPONENTE DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS

Con el objeto de determinar el costo que representa el no realizar un servicio ofertado durante el desarrollo de un viaje debido a razones imputables a la adjudicataria, es que se cuantifica el peso que posee cada componente de los paquetes turísticos. A saber:

Componentes	Peso porcentual
Alimentación	15%
Guía de Turismo	10%
Excursiones	15%
Actividades recreativas	10%
Seguro de Asistencia en Viaje	5%
Servicio de Atención Paramédica	5%
Transporte	20%
Alojamiento	20%

SERNATUR podrá, en el caso que la adjudicataria no entregue alguno de los servicios ofertados, aplicar un pago parcial en la factura del viaje correspondiente, descontando el porcentaje que se indica en el cuadro precedente.

Bastará con que la/s prestación/es de servicios no haya/n sido otorgada/s en una oportunidad durante el desarrollo del viaje para que se pueda aplicar el descuento total del componente.

Por ejemplo, si la adjudicataria no realiza una excursión por causas imputables a la empresa, se descontará el 15% de subsidio de cada pasajero que no recibió el servicio, independientemente si efectuó el resto de las excursiones ofertadas. Lo mismo aplicará para el resto de los componentes.

Lo anterior, según lo establecido en el artículo denominado VIGÉSIMO QUINTO: PAGO PROPORCIONAL de las presentes bases administrativas.

C. DESTINOS CORRESPONDIENTES A CADA COMUNA Y ESTACIONALIDAD QUE ÉSTAS PRESENTAN PARA LA DEFINICIÓN DEL PLAN DE DISTRIBUCIÓN.

Los destinos del Programa son:

DESTINO/COMUNA	REGIÓN
Futrono	Los Ríos
Panguipulli	Los Ríos
Hornopirén/Hualaihué	Los Lagos
San Juan de La Costa	Los Lagos
Dalcahue	Los Lagos

Temporalidad de cada comuna de Destino.

Las temporalidades por destino pueden ser alta, media o baja, sin embargo, los viajes sólo se podrán realizar en las temporalidades media y baja de cada comuna de destino. El cuadro de temporalidad de los destinos podrá ser modificado de manera previa y durante la ejecución de los viajes, lo que deberá ser aprobado y/o indicado por la contraparte técnica de SERNATUR.

En este sentido, es importante mencionar que anualmente el Departamento de Estadísticas de SERNATUR levanta un estudio de desempeño de los Programas de Turismo Interno. Dicho estudio se construye a partir de los datos de pernoctaciones y ocupación de plazas de los diversos destinos y/o comunas del país, definiendo una estructura de distribución mensual de pasajeros/as de acuerdo con la ocupación que tuvo el año anterior, definiéndose la prioridad de estos y articulando de dicha manera las temporalidades del programa (alta, media y baja).

Una vez se encuentre totalmente tramitada la resolución que apruebe el contrato entre la adjudicataria y SERNATUR, el Servicio notificará oportunamente por escrito cuáles serán las temporalidades para cada destino en el marco de la ejecución del Programa.

D. PLAN DE DISTRIBUCIÓN - NÚMERO MÍNIMO DE PASAJEROS POR CADA DESTINO

Los oferentes deberán presentar su propuesta de Plan de distribución según Anexo N°9, considerando como mínimo la siguiente distribución:

REGIÓN	DESTINO	Nº MÍNIMO DE PASAJEROS
Los Ríos	Futrono	200
Los Lagos	Dalcahue	200
Los Lagos	Hornopirén/Hualaihué	200
Los Lagos	San Juan de la Costa	320
Los Lagos	Panguipulli	360
TOTAL PASAJEROS		1.280

La cantidad de pasajeros y monto de subsidio presentados en el Anexo N° 9 deberán ser concordantes con lo indicado en el Anexo N° 2, contemplando esta distribución óptima según los tipos de paquete que cuentan con subsidio.

Los proponentes podrán ofertar cuotas de cupos sin subsidio en cualquiera de los destinos indicados en el cuadro precedente, adicionales a la cuota mínima de pasajeros establecida en el presente artículo.

Durante la ejecución del programa, SERNATUR en común acuerdo con la adjudicataria, podrá modificar las cuotas mínimas establecidas por tipo de cupo, lo cual será sancionado por Resolución Exenta del Servicio, lo que será considerado una adecuación.

El número de viajes a ejecutar podrá ser establecido por la adjudicataria de acuerdo con el número y cantidad de pasajeros que determine o comercialice por cada grupo, el cual podrá ser establecido según lo indicado por el Servicio y las disposiciones sanitarias establecidas para ello.

Sin perjuicio de lo anterior, SERNATUR podrá notificar a la adjudicataria la modificación de lo indicado en el inciso anterior, por razones de buen servicio según lo establecido en el artículo denominado "VIGÉSIMO SÉPTIMO: CONTRAPARTES TÉCNICAS", de las presentes bases administrativas.

E. ORÍGENES DEL PROGRAMA

Para los cupos regulares, como mínimo, deberá ser origen para el Programa la capital de la Región de la presente licitación, pudiendo presentar comunas fuera de la misma región. Sin perjuicio de lo anterior, SERNATUR podrá notificar a la adjudicataria mediante carta formal un porcentaje que este determine para el buen funcionamiento del Servicio de los cupos regulares, que deberán establecer su origen en la región de la licitación.

En el caso de cupos sociales, serán orígenes cualesquiera de las comunas de la Región de la presente licitación, y en ningún caso podrán presentarse orígenes fuera de la misma.

Para los cupos convenio, los orígenes serán los que este Servicio establezca en su asignación, de acuerdo con lo que se estipule en el convenio celebrado entre SERNATUR y la institución.

Para los cupos sin subsidio, como mínimo, deberá ser origen para el Programa la capital de la Región de la presente licitación, pudiendo presentar comunas fuera de la misma región

F. MONTOS MÁXIMOS DE COBRO POR SUBSIDIO Y COPAGO

El desarrollo del programa deberá contener al menos los siguientes tipos de cupos:

Cupos Regulares: corresponden a aquellos comercializados a través de agencias de viaje y no cuentan con un criterio de focalización.

Cupos Sociales: corresponden a aquellos cupos otorgados a municipios u organizaciones de adultos mayores, cuentan con un criterio de focalización y sólo podrán viajar en los meses de temporalidad baja de cada destino.

Además, los oferentes podrán ofertar Cupos sin Subsidio los que corresponden a aquellos comercializados a través de agencias de viaje y que no cuentan con un subsidio estatal y el precio de comercialización será iguala a la suma del copago y subsidio de un cupo regular considerando el mismo origen, transporte, noches y destino.

Criterios para la definición del monto de subsidio y copago

1. El mínimo de pasajeros para cada temporada es de 1.280 pasajeros.
2. El monto total del paquete corresponde a la sumatoria entre el subsidio, el copago y la comisión de agencia de viajes. En el caso de los paquetes sin subsidio el monto total del paquete corresponde al monto total de copago más la comisión de agencia de viajes.
3. El número mínimo de Cupos Sociales para la estructura de paquetes con 3 días y 2 noches para cada

temporada será de 400 pasajeros.

4. El número mínimo de Cupos Regulares será:

- a. para la estructura de paquetes con 3 días y 2 noches para cada temporada será de 560 pasajeros.
- b. para la estructura de paquetes con 4 días y 3 noches para cada temporada será de 320 pasajeros.

5. El oferente podrá presentar una oferta total mayor de cupos, en cuyo caso, los cupos ofertados en exceso de los 1.280 indicados para cada temporada, podrán ser distribuidos libremente entre cupos considerados en la presente licitación para el desarrollo del programa.

6. Los oferentes deberán presentar un monto de subsidio equivalente para todos los destinos para los cupos regulares y sociales de 3 días/2 noches y 4 días/3 noches, respectivamente.

7. Se deberá considerar que el monto de subsidio total presentado para el número de pasajeros ofertados con subsidio indicados a través del Anexo N° 9 deben ser iguales al monto total de la oferta económica y el número de pasajeros ofertados mediante el Anexo N° 2 para el ítem de subsidio. En caso de no coincidir dichas cifras, primará el subsidio total del contrato según lo propuesto en su oferta económica (Anexo N° 2) dividido por el total de pasajeros afectos a subsidio ofertados (Anexo N° 9).

8. El oferente deberá presentar su oferta a través del Anexo N° 9 de acuerdo con el siguiente cuadro:

Tipo de Cupo	Noches	Región de Destino	N° Mínimo de cupos	Concepto	Monto máximo
Regular	2	Los Lagos	320	Copago	\$82.183.-
				Subsidio	\$110.061.-
Regular	2	Los Ríos	240	Copago	\$96.093.-
				Subsidio	\$110.061.-
Regular	3	Los Ríos	320	Copago	\$136.348.-
				Subsidio	\$146.748.-
Social	2	Los Lagos Los Ríos	400	Copago	\$48.179.-
				Subsidio	\$110.061.-

9. En caso de considerar monitores en su oferta, el monto de copago de los monitores de cupos sociales deberá ser igual al monto que el oferente asigne a un pasajero titular de cupo social y tendrán el mismo número de noches de alojamiento que el paquete de cupo social.

10. Para efectos de los cupos convenios, la cuota, montos de subsidio y copago, y otras características, serán establecidos en el convenio que SERNATUR pueda celebrar con la institución en cuestión.

Durante la ejecución del Programa, la adjudicataria podrá proponer modificaciones a la distribución de cupos por región de origen y comuna de destino realizada en su oferta, incluso por debajo de los cupos mínimos establecidos en el cuadro anterior y, sólo por razones fundadas, SERNATUR podrá autorizar dichas modificaciones lo que será sancionado mediante resolución exenta, como una adecuación a la ejecución de los servicios.

VII. COLABORACIÓN

La empresa adjudicataria deberá respetar los convenios o contratos que haya celebrado o celebre SERNATUR con otras Instituciones Públicas o Privadas, como, por ejemplo, en el desarrollo de estudios o encuestas o el convenio de colaboración que dispone con SENAMA, DICOEX, entre otros, y todos aquellos que puedan ser celebrados de forma posterior a la adjudicación, siempre y cuando, no entre en conflicto con estas Bases. También estarán sujetas a estos convenios o contratos aquellas empresas que tengan relación con el Programa, tales como: medios de transporte, servicios de alojamiento, seguros y entre otros.

Por otra parte, la adjudicataria y sus prestadores de servicios turísticos se comprometen a participar de las capacitaciones que sean para la mejora de la ejecución del contrato, Si Sernatur así lo determina.

La adjudicataria y todas las empresas subcontractadas o prestadoras de servicios que participen en la provisión de los paquetes turísticos y desarrollo del programa deberán entregar información estadística a SERNATUR de forma periódica, tales como ventas, llegadas, pernoctaciones, empleo, inversiones, etc., con el objeto de realizar estudios y evaluaciones del programa de manera permanente, lo cual podrá ser solicitado por el Servicio cuando este lo estime pertinente. Para ello, la adjudicataria deberá definir en sus acuerdos comerciales dicha obligación.

Al momento de establecer relaciones comerciales con algunos de los servicios comprendidos en las 16 categorías contempladas en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR, la adjudicataria deberá velar porque todos los servicios, en especial los servicios de Alojamiento Turístico y de Turismo Aventura, se encuentren registrados y vigentes en el RNPST, antes de iniciar su participación en el Programa, lo mismo deberá ocurrir si existiere alguna incorporación o algún cambio de proveedor de servicios durante la ejecución del mismo. Las 16 categorías son las siguientes:

1. Alojamiento Turístico
2. Restaurantes y Similares
3. Agencia de Viajes
4. Tour operador
5. Transporte de Pasajeros vía Terrestre
6. Transporte de Pasajeros por vía marítima
7. Transporte de Pasajeros por vía aérea
8. Transporte de pasajeros por ferrocarril
9. Arriendo de Vehículos
10. Turismo aventura
11. Servicios deportivos
12. Servicios de esparcimiento
13. Servicios de producción Artesanal

- 14. Servicios de Souvenir
- 15. Guías de Turismo
- 16. Servicios Culturales

Si SERNATUR lo determina, la adjudicataria deberá aplicar las encuestas de satisfacción o estadísticas en los términos y condiciones que el Servicio señale. A tales efectos, SERNATUR proporcionará el formato del instrumento de medición idóneo debiendo la adjudicataria entregar: las encuestas, las bases de datos de todas las encuestas y los resultados de dichas encuestas con su respectiva tabulación en el plazo y forma solicitados.

La adjudicataria deberá proporcionar a solicitud de SERNATUR información relativa a aspectos económicos y técnicos relacionados con la ejecución del Programa y sus subcontratos, tales como cantidad de servicios prestados o valores de pago de tours, alojamientos, entre otros.

La empresa adjudicataria se compromete a prestar la máxima colaboración a SERNATUR, facilitando cuanta información sea requerida, durante cualquier momento de la ejecución o desarrollo del Programa, lo que incluye facilitar las bases de datos (en formato Excel u otro) de los pasajeros viajados o reservados a la fecha, o en su defecto, mantener actualizada la plataforma disponible para ello. La misma disposición se debe comprometer por parte de los prestadores subcontratados, los cuales podrán ser supervisados por SERNATUR en cualquier momento, sin previo aviso y para ello, la adjudicataria deberá haberles informado que estarán sujetos a lo anterior y deberán darse todas las facilidades para efectuar la revisión.

En caso de que la adjudicataria no presente los documentos señalados o no cumpla con la totalidad de los requisitos técnicos en los términos indicados en este artículo, la contraparte técnica de SERNATUR calificará la infracción de acuerdo con lo establecido en el artículo denominado "VIGÉSIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA." de las bases administrativas.

VIII. OPERACIÓN Y SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA

A fin de evaluar y monitorear el correcto cumplimiento de todos los componentes de los paquetes turísticos subcontratados por la adjudicataria, SERNATUR podrá establecer que alguno de los prestadores de servicios turísticos que participan del Programa o son parte de los componentes, o la misma adjudicataria, realice las siguientes acciones de supervisión:

1. Controlar que todos los componentes del paquete se otorguen a los pasajeros en completa conformidad con lo estipulado en las bases.
2. Recepcionar a los pasajeros en los hoteles, velando porque su arribo se haya efectuado en conformidad y la asignación de habitaciones se efectúe adecuadamente.

3. Visitar de manera presencial y frecuentemente a los pasajeros durante la ejecución del viaje.
4. Comunicar a SERNATUR todos los problemas que se presenten y las soluciones gestionadas, debiendo mantener una comunicación fluida.
5. Velar por el cumplimiento de todos los componentes del paquete turístico y en caso contrario, gestionar la compensación en el destino si fuese necesario.
6. Dar respuesta a los pasajeros por el incumplimiento de algún componente del paquete turístico y gestionar una compensación en el destino en caso de ser necesario.
7. Velar por el correcto cumplimiento de activaciones de seguro. En el caso de los gastos de traslados al centro asistencial, éstos deberán ser cubiertos por la adjudicataria o por quien ésta designe en su representación.
8. Propender a la realización de acciones que beneficien al Programa, en colaboración con los prestadores y con SERNATUR.
9. Velar porque todos los servicios turísticos registrados se encuentren debidamente vigentes en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos del SERNATUR (RNPST), durante la vigencia del contrato.
10. Custodiar y velar que las empresas subcontratadas cumplan con las obligaciones laborales y previsionales de sus trabajadores.
11. SERNATUR se encuentra implementando un Proceso de Supervisión Integrado, el cual podrá involucrar la interacción de los proveedores de la adjudicataria que formen parte del Programa, con el Panel de Administración VTE. En caso de ser requerido, la adjudicataria y sus proveedores deberán dar cumplimiento a las acciones que dicho proceso les asignen según sus funciones. En caso de no dar cumplimiento a lo indicado, se procederá de acuerdo con lo establecido en el artículo VIGESIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA.
12. De acuerdo con el numeral anterior, la adjudicataria o cualquiera de sus proveedores deberá realizar las labores de supervisión que se determinen, como, por ejemplo, validar la identidad de los pasajeros, la prestación de los servicios, y el registro de datos en sistemas informáticos que SERNATUR habilite para ello, u otras acciones que el Servicio estime conveniente.
13. Apoyar en el proceso de aplicación de encuesta de supervisión de calidad a los pasajeros en caso de que SERNATUR lo solicite, como parte del Proceso de Supervisión Integrado.
14. En caso de activación, verificar y velar por el cumplimiento e implementación de todas las medidas y protocolos sanitarios indicados en el artículo denominado "XI. CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE

MEDIDAS ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIAS SANITARIAS, AMBIENTALES, SOCIALES, CLIMÁTICAS O CATÁSTROFES”.

La responsabilidad de la EJECUCIÓN completa del Programa será exclusiva de la adjudicataria.

La/s persona/s contratada/s para estos efectos deberán tener una conducta intachable, siendo un mediador y facilitador de tareas con los distintos prestadores de servicios y SERNATUR. En caso contrario, SERNATUR se reservará el derecho de solicitar su desvinculación del Programa, del personal contratado por la adjudicataria y solicitarle la contratación de nuevo personal.

La adjudicataria y sin perjuicio de lo dispuesto en el numeral 3 del punteo anterior, deberá prestar medidas de apoyo y mitigación a los pasajeros en casos de enfermedad, emergencia o accidentes acaecidos en el transcurso del viaje. Estas medidas de apoyo y mitigación podrán consistir, entre otras, en acompañar al pasajero enfermo o accidentado hasta el centro asistencial al cual sea trasladado, mantener contacto con los familiares del pasajero afectado o en caso de hospitalización monitorear la evolución del beneficiario, entre otros. En caso de no cumplir con lo establecido en el presente párrafo se procederá según lo indicado en el artículo VIGESIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA

La responsabilidad de SUPERVISIÓN de la ejecución del Programa será exclusiva de SERNATUR, sin perjuicio de las acciones que la adjudicataria pueda efectuar en función del control de la gestión de su personal y de todos sus subcontratados. Para tales efectos, el Servicio contará con un encargado responsable, entre otras cosas, de:

1. Evaluar y supervisar el cumplimiento de los componentes del paquete turístico en el destino e indicar las adecuaciones necesarias para el correcto funcionamiento de éste, lo cual deberá ser acogido por la adjudicataria e implementar los cambios que se le soliciten ágilmente.
2. Propender a realizar acciones para el beneficio del Programa, en colaboración con la contraparte de la empresa adjudicataria.
3. Velar por el correcto cumplimiento por parte de la adjudicataria y/o sus proveedores de las funciones que impliquen el Proceso de Supervisión Integrado.
4. Todas las acciones que el Servicio determine.

Con antelación al comienzo de cada viaje, SERNATUR o quien este designe, podrá efectuar una revisión de los prestadores de servicios contenidos en la oferta, supervisándolos y pudiendo exigir mejoras según lo establecido en estas bases. Durante el desarrollo del Programa, SERNATUR podrá efectuar, asimismo, visitas periódicas de revisión a los servicios ofertados, incorporados y autorizados. Todo ello, sin perjuicio de lo indicado en el artículo denominado “XI. CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS ANTE EMERGENCIAS SANITARIAS, AMBIENTAL O CATÁSTROFES”.

SERNATUR, mediante su personal, podrá visitar a los pasajeros durante la estadía y alojarse en el marco del Programa, utilizar los servicios de alimentación, realizar excursiones, participar de las actividades

recreativas, entre otros, para lo cual usará el Programa en las mismas condiciones que los pasajeros, todo lo anterior, previa coordinación con la/el representante de la adjudicataria.

En caso de que la adjudicataria no cumpla con la totalidad de los requisitos técnicos en los términos indicados en este artículo, la contraparte técnica de SERNATUR procederá de acuerdo con lo establecido en el artículo denominado "VIGÉSIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA.

" de las presentes bases.

IX. COMERCIALIZACIÓN Y MODALIDAD DE PAGO

Para asegurar el cumplimiento mínimo del total de beneficiarios indicado en la cláusula V. NÚMERO MÍNIMO DE PASAJEROS de las presentes bases técnicas, la adjudicataria efectuará la comercialización de los cupos regulares a través de agencias de viajes, quienes deberán incorporarse a la comercialización del Programa directamente con SERNATUR en cada temporada. Así mismo, y si SERNATUR lo establece y estima necesaria para la correcta ejecución del contrato de prestación de servicios, la adjudicataria podrá incorporar otros canales de comercialización con los que el Servicio establezca convenios de colaboración o con quienes SERNATUR estime conveniente o pertinente para obtener mejores resultados, lo cual podrá ocurrir durante el periodo de ejecución del contrato, siendo esto comunicado oportunamente a la adjudicataria.

SERNATUR podrá determinar y autorizar por escrito en casos excepcionales, que la adjudicataria realice la comercialización de los cupos regulares y sin subsidio.

El SERNATUR proporcionará a la adjudicataria el listado de los canales de comercialización, tales como: agencias de viaje o administradoras de Fondos de Pensiones o Cajas de Compensación u otros, quienes serán los autorizados para vender los viajes del Programa.

Sin perjuicio de lo anterior, una vez notificada a la adjudicataria de los canales comercializadores, será la misma, quien estará a cargo de gestionar todo lo relacionado con la reserva y venta de los viajes, debiendo atender las eventualidades que el canal de comercialización presente durante la ejecución del contrato.

Durante la ejecución del contrato, SERNATUR podrá remitir a la adjudicataria una actualización del listado de prestadores autorizados para comercializar el Programa, cuantas veces se estime conveniente.

La adjudicataria NO podrá incorporarse como agencia de viaje comercializadora del Programa, de acuerdo con lo establecido en el artículo TRIGÉSIMO SÉPTIMO: PACTO DE INTEGRIDAD de las bases administrativas de la presente licitación, la que estipula en su numeral 9) "El oferente se obliga a evitar cualquier tipo de integración vertical de su empresa o representada. En caso contrario SERNATUR podrá hacer una denuncia en el tribunal de la libre competencia".

En el caso de los cupos sociales, el proceso de comercialización se realizará a través de la convocatoria y postulación de Municipios y/u organizaciones sociales (adultos mayores), o como SERNATUR lo determine.

Para estos efectos se entenderá que:

1. Cupos Regulares:

a. Capacitación Canales de Comercialización:

La adjudicataria deberá realizar una capacitación al inicio de cada temporada dirigida a las agencias de viajes que comercialicen sus destinos, a la que SERNATUR deberá ser convocada y en el cual participará activamente junto a la adjudicataria.

Una vez finalizada cada capacitación, la adjudicataria deberá remitir a SERNATUR un listado de asistencia, el que deberá estar firmado en caso de que la reunión haya sido presencial, o bien el listado digital de asistencia emanado de la plataforma online utilizada. Si esta se realizó de manera híbrida, deberán ser remitidos ambos formatos de asistencia.

SERNATUR podrá implementar un sistema o procedimiento de reservas, y, en tal caso, la capacitación de dicha plataforma será coordinado por el mismo Servicio e informado a la adjudicataria y al canal de comercialización (Agencias de Viajes), en donde de igual manera la asistencia será de carácter obligatoria y se dejará registro de ella al término de cada capacitación online o presencial.

La adjudicataria deberá hacer seguimiento del estado de avance de las ventas de los paquetes turísticos publicados del Programa, con la finalidad de identificar problema(s) y/o error(es) que pudiese(n) ocurrir, debiendo buscar oportunas soluciones en forma eficiente de manera que no sea vea afectada la realización de reservas.

En el caso que SERNATUR lo considere necesario, podrá solicitar a la adjudicataria implementar un plan de incentivo a la cadena comercial, el cual podrá consistir en fortalecer puntos de ventas, efectuar fam trip, realizar descuentos y promociones u otro tipo de herramientas comerciales que vayan en beneficio directo de los objetivos del Programa.

La adjudicataria será responsable ante SERNATUR de error(es) y/o problema(s) que en el proceso de venta puedan cometer las agencias autorizadas y previamente capacitadas.

b. Reserva y Venta del Programa:

En el proceso de reserva y venta del Programa, será obligatorio que se solicite la Cédula Nacional de Identidad a todos los ciudadanos chilenos y extranjeros con residencia temporal o permanente. En caso de que los extranjeros no cuenten con Cédula de Identidad Chilena temporal o permanente, podrán presentar pasaporte o el equivalente a la cédula nacional de identidad, sin embargo, no tendrán derecho

a subsidio. Por otro lado, a los beneficiarios que a continuación se indican, se les deberá solicitar que presenten, además de su Cédula Nacional de Identidad, lo siguiente:

- Beneficiarios pensionados, jubilados o montepiados: última liquidación de pago u otro documento que acredite en forma indubitada, su calidad como tal. El documento, debe tener fecha de emisión antes de la realización del viaje.
- Beneficiarios con Capacidad Disminuida: identificación otorgada por el COMPIN, SENADIS, Certificado de Discapacidad, otorgado por el Registro Civil o Resolución que acredite en forma indubitada, su calidad como tal. El documento, debe tener fecha de emisión antes de la realización del viaje.

En ningún caso, las agencias de viajes o puntos de ventas podrán realizar una reserva y venta de paquetes de viaje a quienes no presenten la documentación obligatoria.

El proceso de reserva y venta de paquetes de viaje se llevará a cabo atendiendo a los beneficiarios de acuerdo con lo establecido en el artículo IV. CARACTERÍSTICAS DE LOS PASAJEROS, de las presentes bases técnicas, el que se llevará a cabo y sin ningún tipo de discriminación o preferencia entre ellos, utilizando como único criterio el orden de llegada o presentación ante la agencia de viajes, punto de venta o canal de comercialización.

Si durante el proceso de venta, se detecta que alguna agencia de viajes está realizando reservas con run falsos o con información falsa de los pasajeros, SERNATUR podrá eliminar de manera inmediata a la agencia detectada.

La adjudicataria debe asegurar que los pasajeros puedan elegir el lugar de alojamiento entre los establecimientos participantes en el Programa. Si la distribución de éste se realiza según fecha de viaje, el pasajero debe ser informado del nombre del alojamiento y su ubicación considerando dirección exacta y número de teléfono de este.

La empresa adjudicataria deberá informar al menos con 3 hábiles días de anticipación a SERNATUR la apertura de cupos a la venta, quien autorizará dicho acto por escrito o bien podrá requerir su postergación en caso de que lo estime estratégicamente necesario. El no cumplimiento de lo señalado en los instrumentos que se implementen será sancionado, según lo establece el artículo VIGÉSIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO Y CONDICIÓN RESOLUTORIA de las presentes bases.

c . Modalidad de Pago

La adjudicataria deberá disponer de un botón de pagos online con el fin de facilitar el proceso de compras de los pasajeros que deseen acceder al Programa, la que se trata de una herramienta que permitirá a los clientes pagar por un servicio o producto desde un e-commerce o sitio web, sin tener que desplazarse hacia un establecimiento físico. Los costos de esto serán de cargo de la adjudicataria.

Para efecto de pagos en efectivo, la adjudicataria podrá celebrar un convenio de pago con una entidad bancaria o con un sistema de recaudación, que permita resguardar el proceso de comercialización, evitando que los agentes comercializadores reciban directamente el pago de la reserva correspondiente.

SERNATUR podrá autorizar por escrito, medios de pagos distintos a los individualizados anteriormente, previa solicitud de la adjudicataria.

Si la oferente lo desea podrá presentar en su oferta modalidades de pago adicionales, siempre y cuando este pueda ser linkeado en el Sistema de Reservas que el Servicio implemente, pero alojado en la web de la adjudicataria, o en una externa de acuerdo con lo que esta disponga.

d. Comisión a Canales de Comercialización

En el proceso de venta se deberá considerar el pago de la comisión correspondiente a las agencias de viajes, cuyo monto a favor de los canales de comercialización será como mínimo de \$13.600.- por persona, impuestos incluidos, por concepto del paquete de viaje, pudiendo la adjudicataria determinar montos superiores en su oferta. Este monto de la comisión estará incluido en el precio final para los pasajeros.

Así mismo, la comisión correspondiente a las agencias de viajes será como mínimo de \$1.200.- por persona, impuestos incluidos, por concepto de cada tour opcional comercializado, pudiendo la adjudicataria determinar montos superiores en su oferta.

Las agencias de viajes sólo podrán cobrar la comisión al pasajero una vez entregado el voucher de viaje y no antes de dicho acto. Además, queda totalmente prohibido que las agencias de viajes reciban o cobren a los pasajeros dinero extra al de tal comisión. Aquellas agencias que no cumplan con lo indicado en este párrafo serán eliminadas inmediatamente de la comercialización del Programa, salvo que la empresa adjudicataria haya ofertado alguna modalidad distinta que lo permita, en cuyo caso, el único responsable será la adjudicataria.

La empresa adjudicataria asumirá la impresión o distribución digital del voucher de viajes autorizados por SERNATUR, a la totalidad de las agencias vendedoras, asegurando que éstas se lo entreguen oportunamente y actualizado a todos los pasajeros. Además, deberá retirar de circulación los boletos de temporadas anteriores o que se encuentren obsoletos, por cambio en las condiciones de los servicios o si los derechos de exhibición de los modelos que aparecen en dicho instrumento no se encuentran vigentes, cuestión que SERNATUR comunicará a la empresa adjudicataria.

El documento que se implemente para la solicitud de reserva que emitirá la agencia de viajes a la adjudicataria, deberá contemplar la siguiente información obligatoria de los pasajeros:

- nombre completo,
- RUN,
- teléfono móvil
- teléfono fijo (en caso de tener),

- domicilio de cada uno de los pasajeros,
- Comuna de domicilio
- correo electrónico personal,
- número contacto de emergencia, (Dato obligatorio)
- Nombre de la persona contacto de emergencia y su relación con el beneficiario. (dato obligatorio)

Dicha Información podrá ser solicitada por SERNATUR en el momento que lo estime pertinente y deberá estar disponible en los perfiles de acceso al sistema de reserva que dispondrá el Servicio.

La adjudicataria deberá asegurar que en la comercialización de paquetes de viaje se admita la modalidad de reservas en forma individual, doble y/o grupal, en este último caso, la adjudicataria deberá realizar todas las gestiones posibles para acoger y concretar este requerimiento.

La adjudicataria debe asegurar que los pasajeros puedan elegir el lugar de alojamiento entre los establecimientos participantes en el Programa. Si la distribución de éste se realiza según fecha de viaje, el pasajero debe ser informado del nombre del alojamiento y su ubicación considerando dirección exacta y número de teléfono de este.

La adjudicataria asumirá la responsabilidad de que el proceso de venta de paquetes de viaje se ajuste a lo establecido en las presentes bases. En el caso de que el Servicio estime alguna falta o incumplimiento, por parte de alguna de las agencias de viajes, puntos de venta o de los otros canales de comercialización, informará a la adjudicataria la condicionalidad, suspensión o exclusión de ellos en forma inmediata.

e. Voucher de Viaje

SERNATUR hará entrega del voucher de viaje “tipo” a la empresa adjudicataria, quien será la responsable de su entrega oportuna por parte de agencias de viajes a cada pasajero que adquiera un paquete del Programa, el que será emanado a digitalmente a través del sistema de reservas de SERNATUR.

Dado que el voucher de viaje contendrá las condiciones de viaje, incluidas las características de la protección de salud, la adjudicataria deberá velar porque todo pasajero que adquiera un paquete de viaje y acceda al Programa, se le entregue el voucher de viaje, de acuerdo con el formato entregado por SERNATUR. En el caso de no cumplir con lo anterior, SERNATUR podrá calificar dicha falta de acuerdo con lo establecido en el artículo VIGESIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO Y CONDICIÓN RESOLUTORIA de las presentes bases.

2 Cupos sociales:

SERNATUR podrá realizar una convocatoria masiva a todos los Municipios y/u organizaciones de adultos mayores, recogiendo el interés de participar de éstos, mediante una postulación.

Luego, de acuerdo con los municipios postulados y los cupos existentes, SERNATUR seleccionará a los municipios participantes a través de un índice de priorización comunal, el cual se utilizará en orden decreciente (índice más alto mayor priorización), de acuerdo con el número de cupos definidos en la oferta de la adjudicataria. Se deberá asignar cupos en orden decreciente hasta agotar los cupos sociales ofertados; los municipios que no alcancen a ser beneficiados darán origen a una lista de espera de Cupos Sociales. En caso de existir nuevos cupos disponibles o si algún municipio beneficiado renuncia a su viaje, éstos deben ser reasignados por SERNATUR o la adjudicataria, si así lo determinase el Servicio,

respetando la lista de espera antes señalada.

Para organizaciones o clubes de adulto mayor, SERNATUR podrá establecer un proceso de asignación directa, el que será informado a la empresa adjudicataria de manera oportuna.

La adjudicataria entregará a SERNATUR las fechas de viaje (plan de viajes) propuestas para estos cupos, las que serán distribuidas y entregadas a los municipios y/u organizaciones de adultos mayores seleccionados, en el proceso de postulación definido para cada uno. El resultado de esto dará origen a una base de datos que contendrá las fechas de viaje tomadas, los municipios que han quedado en lista de espera y las fechas que no hubieren sido tomadas. Posteriormente se entregará a la empresa adjudicataria un plan de viajes con los municipios u organizaciones asignadas, con el objeto de que pueda anticipar y monitorear el viaje, además de verificar y concretar la convocatoria de pasajeros y respectivo pago del cupo. En caso de que el Servicio haya determinado realizar una asignación directa a organizaciones de adultos mayores, SERNATUR informará a la empresa adjudicataria de manera progresiva la asignación según el proceso definido para ello.

SERNATUR podrá realizar reuniones con los diferentes Municipios u Organizaciones de adulto mayor del país para poder difundir los Cupos Sociales y así favorecer su comercialización. En dichas reuniones podrá participar la empresa adjudicataria para presentar los itinerarios de viaje, montos de copago, excursiones, imágenes de los servicios turísticos, entre otros.

Si SERNATUR lo determina, la responsable de reasignar el o los viajes renunciados por algún municipio será la adjudicataria. Para ello, SERNATUR podrá entregarle el listado de municipios que se encuentran en lista de espera y su prioridad de asignación.

La adjudicataria será responsable de coordinar con el Municipio y/u organización, entregando toda la información relativa al viaje, apoyando la convocatoria de beneficiarios (según los requisitos estipulados en las presentes bases técnicas), señalando toda la información del paquete de viaje y obligaciones de cada ente convocante. En particular deberá presentar la información del servicio de alojamiento donde pernoctarán los pasajeros. Además, deberá cobrar el copago y recopilar la documentación necesaria para validar las características de los beneficiarios (verificar que cumplen con los requisitos).

De igual forma, SERNATUR podrá convocar a personas que reúnan los requisitos para hacer uso del Programa. Sin embargo, será responsabilidad de la empresa adjudicataria cotejar la información y la calidad de beneficiario de los interesados y recibir la documentación de cada uno de ellos, antes de iniciado el viaje.

Así mismo, con el objeto de mantener la transparencia, la adjudicataria deberá realizar informes periódicos con verificadores que den cuenta de la gestión realizada por la misma con los Municipios y organizaciones informadas. Además, deberá disponer de un registro (en formato Excel) de todos los contactos que hubiere establecido con dichas instituciones, considerando al menos la siguiente información:

- Municipio u organización,
- Fecha y Hora del contacto,
- Nombre del Contacto,
- Conversación Sostenida,
- Acuerdos tomados y
- Fono.

Este archivo podrá ser solicitado por SERNATUR, en cualquier momento.

a. Modalidad de pago Cupos sociales:

Respecto de las modalidades de pago para los cupos sociales, la adjudicataria deberá considerar como mínimo: 1) pago al contado por cada beneficiario, 2) pago total a través del municipio y también podrá acoger el 3) pago por empresas, que en el caso de disponer de programas de responsabilidad social empresarial puedan copagar el costo del paquete de uno o varios beneficiarios.

Sin perjuicio de lo anterior y con el objetivo de facilitar pago entre la adjudicataria con los municipios, organizaciones sociales (adulto mayor) y/o en su defecto de manera directa con los beneficiarios, la adjudicataria deberá potenciar las formas de pago online.

Si SERNATUR lo determina, la empresa adjudicataria deberá desarrollar charlas y presentar el Programa, itinerario, recomendaciones de viaje y toda aquella información que SERNATUR defina, a los municipios y/u organizaciones de adultos mayores interesado/as en participar o seleccionado/as, para ello deberá asistir a reuniones que SERNATUR, los municipios y las organizaciones de adultos mayores organicen.

3. Cupos Convenio

Para los cupos Convenio, la comercialización estará establecida en el acto que apruebe dicho documento.

X. CONDICIONES DE ANULACIÓN, CAMBIO Y RETIRO DE VIAJE

Cualquier pasajero que desee participar en el Programa deberá someterse a las siguientes condiciones:

1. Condiciones de anulación Cupos Regulares:

a. Podrá desistirse de viajar 30 días antes de la fecha de inicio de esta, sin necesidad de requerimiento de causal. En dicho caso se le restituirá o reembolsará el monto de pago total del boleto, sin considerar la comisión de venta de la agencia de viajes.

b. Podrá desistirse de viajar entre los 29 y 15 previos a su reserva, sin requerimiento de causal. En dicho caso se le restituirá o reembolsará el monto de pago del boleto, descontándole el 20% del copago, sin considerar la comisión de venta de la agencia de viajes

c. Podrá desistirse de viajar entre los 14 y 7 días previos a su reserva, sin requerimiento de causal. En dicho caso, se le restituirá o reembolsará el monto de pago del boleto descontándole la comisión de agencia y el 40% del copago, sin considerar la comisión de venta de la agencia de viajes.

d. Podrá desistirse de viajar entre los 6 días y el momento de la partida del viaje sin requerimiento de causal. En dicho caso se le restituirá o reembolsará el monto de pago del boleto descontándole la comisión de agencia y el 70% del copago, sin considerar la comisión de venta de la agencia de viajes.

En el caso de cambio de fecha de viaje, este puede realizarse sólo hasta con 30 días de anticipación al viaje, sin cargo alguno para el pasajero. En el caso que el pasajero desee cambiar su fecha de viaje en un plazo menor a 30 días, se aplicará el porcentaje de descuento establecido en las letras a,b,c,d y e del presente artículo, procediendo a tomarse una nueva fecha sin considerar la comisión de venta de

agencia de viajes.

Se le reintegrará todo el copago, a los usuarios que en cualquier momento y hasta el día de inicio del viaje den aviso por escrito a su canal comercializador que desisten de éste por razones fuerza mayor o de salud acreditadas por un profesional competente, como, por ejemplo: hospitalización o enfermedad, fallecimiento o enfermedad grave del cónyuge o parientes directos, accidentes u otras razones. Todas ellas deberán ser debidamente acreditadas con los respectivos certificados y/o declaración jurada ante notario, en un plazo máximo de 30 días corridos contados a partir de la fecha de inicio del viaje.

En caso de que SERNATUR lo determine, por motivos excepcionales, la adjudicataria deberá reintegrar la totalidad del copago al pasajero considerando la comisión de agencias de viajes.

Todo lo relativo a anulaciones, cambio de fecha o retiro del destino deberá estar claramente establecido en el boleto o voucher de viaje, en sus contratapas o en el folleto que se le entregue a cada pasajero.

2. Condiciones de anulación Cupos Sociales:

Los pasajeros podrán desistirse de viajar hasta con 7 días corridos de anticipación al inicio viaje, sin cargo alguno en su contra.

Entre los 6 días y el momento del inicio del viaje, podrá también desistirse, quedando autorizada la adjudicataria para retener el 50% del valor de copago efectuado por el pasajero, salvo que dicho cupo sea transferido a otro beneficiario, en cuyo caso se deberá proceder a la devolución completa.

3. Otras consideraciones todos los tipos de cupos:

En el supuesto de que la empresa adjudicataria con carácter excepcional o por no alcanzar la cuota mínima de pasajeros para la ejecución de un paquete de viaje, y siempre previa autorización del SERNATUR por escrito, se vea obligada a cambiar la fecha de inicio del viaje y/o el medio de transporte a utilizar, no procederá a retener cantidad alguna al beneficiario que decida desistir de la reprogramación ofertada y opte por anular su reserva de viaje, exceptuando la comisión de agencias de viaje. Lo que deberá quedar establecido en el voucher de viaje.

En caso de que un pasajero decida incorporarse o retirarse una vez ya iniciado el viaje, éste no podrá solicitar reembolso de los servicios no utilizados. Si el pasajero decide retirarse por opción propia, deberá dejar reflejada dicha decisión en una declaración jurada simple o acta de retiro que estará disponible en su lugar de alojamiento.

Se le reintegrará todo el copago, a los usuarios que en cualquier momento y hasta el día de inicio del viaje den aviso por escrito mediante correo electrónico a su canal comercializador o a su municipalidad o a la adjudicataria, que desisten de éste por razones de fuerza mayor o de salud acreditadas por un profesional competente, como, por ejemplo: hospitalización o enfermedad, fallecimiento o enfermedad

grave del cónyuge o parientes directos, accidentes u otras razones. Todas ellas deberán ser debidamente acreditadas con los respectivos certificados y/o declaración jurada ante notario, en un plazo máximo de 30 días corridos contados a partir de la fecha de inicio del viaje.

Las condiciones de anulación deben ser debidamente informadas a los pasajeros y/o municipios u organizaciones mediante el voucher de viaje, según las formas establecidas en este artículo o cláusula.

XI. CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS ANTE SITUACIONES DE EMERGENCIAS SANITARIAS, AMBIENTALES, SOCIALES, CLIMÁTICAS O CATÁSTROFES .

Ante hechos de emergencia sanitaria, ambiental, sociales, climáticas y/o catástrofes naturales, ya sea a nivel mundial o país que en el último tiempo se han vivido, el Servicio Nacional de Turismo y el Programa Vacaciones Tercera Edad podrán establecer medidas de resguardo sanitario, de emergencia o extraordinarias, para salvaguardar a los beneficiarios, prestadores y al Programa.

La adjudicataria y todas las empresas subcontratadas o prestadoras de servicios que participen en la ejecución y desarrollo del Programa, deberán adherir a estas posibles modificaciones, instrucciones, a la implementación y el cumplimiento de todas las medidas necesarias que SERNATUR establezca, para entregar seguridad a trabajadores y beneficiarios del Programa en caso de emergencias. Del mismo modo, el Servicio podrá implementar instrumentos de ejecución, los que deberán ser respetados y cumplidos por la adjudicataria, tales como: protocolos, manuales, guías de buenas prácticas, entre otros. El no cumplimiento de lo señalado en los instrumentos que se implementen será sancionado, según lo establece el artículo

VIGÉSIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA.

En caso de requerirse, SERNATUR, de manera fundada, podrá implementar un fondo presupuestario emergente que permita apoyar medidas que impliquen un costo adicional para los prestadores de servicios turísticos. Dicho fondo deberá considerarse dentro del presupuesto vigente del contrato, por tanto, para su creación se deberán descontar pasajeros, reconvirtiendo ese presupuesto de subsidio al fondo presupuestario emergente. Todo ello será sancionado por Resolución Exenta del Servicio.

En caso de no adherir a lo establecido en el presente artículo se procederá según lo indicado en el artículo **VIGESIMO NOVENO: TERMINACIÓN ANTICIPADA DEL CONTRATO.**

XII. ALOJAMIENTO

La estadía de los pasajeros que participen del programa se efectuará en servicios de alojamiento turísticos inscritos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos del SERNATUR o en su defecto se les exigirá que procedan a registrarse antes de iniciar su participación en el Programa, y deberán mantenerse vigentes durante todo el desarrollo de éste, de lo contrario no podrán participar.

Este servicio podrá efectuarse en alojamientos en base a habitación doble, triple o de mayor capacidad, los que deberán contar con baños privados o compartidos, manteniendo la proporción máxima de 4 personas por baño.

La adjudicataria, en ningún caso podrá incorporarse como prestador de servicio de alojamiento del Programa de acuerdo con lo establecido en el artículo TRIGÉSIMO SÉPTIMO: PACTO DE INTEGRIDAD, numeral 9: "El oferente se obliga a evitar cualquier tipo de integración vertical de su empresa o representada. En caso contrario SERNATUR podrá hacer una denuncia en el tribunal de la libre competencia".

1. Requisitos para ofertar:

Los oferentes deberán presentar su oferta mediante la presentación del Anexo N° 6 denominado "ALOJAMIENTO" debidamente completado con los datos en este exigidos, a través del formato Excel que se encuentra adjunto a las presentes bases en el portal de Mercado Público, y lo deberán acompañar con la siguiente documentación por cada servicio de alojamiento ofertado:

a. Una carta de compromiso firmada por cada alojamiento ofertado y la adjudicataria, que señale la intención de cada uno de participar en el Programa respetando las condiciones señaladas en las bases, además del monto de cobro por noche por pasajero con pensión completa y media pensión, lo que será considerado en el criterio N° 2, Oferta de Alojamiento, de evaluación. Cabe señalar, que dicho monto debe coincidir con lo presentado en el Anexo N° 6. En el caso de haber diferencias, se evaluará lo indicado en la carta de compromiso.

b. Los oferentes deberán considerar en su propuesta que cada servicio de alojamiento turístico ofertado dentro de la totalidad de sus habitaciones cuente con que al menos 1 (una) posea características accesibles para personas en situación de discapacidad o movilidad reducida, con acceso a un baño privado habilitado para el uso de personas con capacidad disminuida o en silla de ruedas, según lo establece el Artículo 4.9.14. de la OGUC Decreto 50, lo que podrá ser consultado en <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2019/02/OGUC.pdf>

Esto se deberá acreditar al momento de presentar su oferta mediante fotografías insertas en la carta de compromiso de cada alojamiento, sin perjuicio de que la comisión evaluadora pudiere solicitar un informe a la Dirección Regional de la presente licitación, respecto de la veracidad de la información.

c. El registro de los prestadores de servicios de alojamiento ofertados deberá encontrarse vigente en el RNPST en tipo servicio "Alojamiento turístico" al momento de la evaluación de la oferta, lo que será verificado directamente por la comisión evaluadora con la unidad correspondiente de SERNATUR, por tanto, no será necesario adjuntar el registro de cada uno.

d. Los alojamientos ofertados que cuenten con la distinción de Compromiso Sustentable de SERNATUR

podrán optar a las mayores puntuaciones en la evaluación del criterio de Alojamiento (4 y 5 puntos)

2. Requisitos y obligaciones de la adjudicataria:

a. En un plazo de 7 días corridos siguientes a la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que apruebe el contrato, la Adjudicataria deberá hacer entrega al SERNATUR, de una copia de los contratos suscritos con los servicios de alojamiento ofertados, los que deberán estipular las tarifas por noche pernoctada, especificando los servicios de alimentación que incluye y señalando expresamente si corresponde a un monto bruto o neto y estableciendo que tendrán una vigencia durante todo el contrato que la adjudicataria celebre con SERNATUR.

b. Sera obligación de la adjudicataria entregar los certificados de antecedentes laborales y previsionales (F30 o F30-1) vigentes emitidos por la Dirección del Trabajo, correspondientes a cada empresa subcontratada, en el caso de que SERNATUR lo solicite.

c. En caso de que la adjudicataria haya presentado en su oferta prestadores de alojamiento que cuenten con la distinción de Turismo Sustentable (Sello S), esta deberá estar vigente por toda la ejecución del Programa, y además, mantener la proporción de prestadores ofertados y contratados con dicha distinción, durante toda la vigencia del contrato. En caso de existir alguna adecuación o eliminación de un prestador con dicho sello, este deberá siempre ser reemplazado por otro prestador que también lo posea.

d. Cada vez que la adjudicataria solicite la incorporación de nuevos servicios de alojamiento durante la ejecución del contrato, este requerimiento deberá cumplir con los mismos requisitos y documentos solicitados en el presente artículo, siendo SERNATUR quien revisará las especificaciones técnicas y autorizará su incorporación.

e. Todos los servicios de alojamiento deberán pertenecer al Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR y velar por su vigencia, durante todo el desarrollo del Programa.

f. La adjudicataria deberá respetar los montos establecidos en la oferta presentada, y en ningún caso dichos montos de pago de alojamiento podrán ser inferiores a los señalados en su oferta y en el contrato celebrado con cada prestador.

g. En el caso de recibir personas en situación de discapacidad o movilidad reducida se privilegiará la entrega de habitaciones que se encuentren en el primer piso del establecimiento intentando que no tengan escaleras, peldaños o similares, facilitándoles el acceso a baños sin tinas y con barra de seguridad, evitando el uso de alfombras o bajadas de cama, y todas las comodidades que puedan ofrecérseles.

h. En el caso de pasajeros que viajen solos, la asignación de las habitaciones propenderá a la asignación según género para todos los beneficiarios.

i. La adjudicataria deberá disponer de actas en la recepción del alojamiento, con el fin de que el pasajero se registre ante los siguientes hechos: Abandono del servicio de alojamiento, renuncia voluntaria al Programa Vacaciones Tercera Edad, negación de asistir al centro de salud, la no realización de excursiones incluidas, entre otros que SERNATUR pueda establecer. Esto, deberá ser controlado por la adjudicataria y podrá ser solicitado por SERNATUR cuando lo considere necesario. El formato de acta será entregado por SERNATUR a la adjudicataria oportunamente.

j. La adjudicataria deberá disponer de un como "Panel Informativo" ubicado en un lugar visible y asequible para los pasajeros, el que podrá ser físico o digital, el cual contenga de manera legible y actualizada la siguiente información dirigida a los pasajeros:

- Información de los canales de atención de TURISMO ATIENDE de SERNATUR:

Teléfono: 6006006066

Email: turismoatiende@sernatur.cl

WhatsApp: +56 9 9 458 04 53

- Nombre y teléfono coordinador en destino de la adjudicataria
- Nombre y teléfono analista Regional de SERNATUR correspondiente al destino
- Nombre y horarios de paramédicos actualizado.
- Itinerario de viaje
- Nombre y horario de presentación y comercialización del operador local.
- Nombre y detenciones de las excursiones.
- Minuta de alimentación aprobada.
- Otra información que SERNATUR indique.

k. En caso de que SERNATUR determine la implementación del Proceso de Supervisión Integrado, la adjudicataria deberá propender la participación del prestador del servicio de alojamiento en dicho proceso y las tareas que el Servicio instruya. Además, el alojamiento deberá participar obligatoriamente de la o las capacitaciones que para dicha implementación se planifiquen. En caso de no da cumplimiento a lo indicado, se procederá de acuerdo con lo establecido en el artículo VIGESIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA.

l. La adjudicataria coordinará que el check out de los pasajeros en los servicios de alojamiento coincida con el horario de salida del medio de transporte que los llevará de regreso a su origen. Cuando ello no sea posible, la adjudicataria deberá organizar una actividad o tour fuera del establecimiento sin cargo para los pasajeros, que permita velar por la adecuada comodidad de éstos, asegurando la integridad de ellos y de su equipaje.

m. Cada servicio de alojamiento será revisado por el SERNATUR, las veces que estime necesarias, con el objeto de autorizar o rechazar su utilización parcial o total en el Programa.

n. La empresa adjudicataria será responsable de la calidad de todos y cada uno de los servicios prestados por los servicios de alojamiento.

o. En caso de que la adjudicataria no presente los documentos señalados en este artículo o no cumpla con la totalidad de los requisitos técnicos en los términos indicados en el presente artículo, la contraparte técnica de SERNATUR calificará la infracción de acuerdo con lo establecido en el artículo denominado "VIGÉSIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA." de las presentes bases.

3. Requisitos técnicos de los prestadores de servicio de alojamiento que participen del Programa

Todos los servicios de alojamiento que participen en el Programa deberán contener las disposiciones indicadas a continuación:

a. Instalaciones Generales:

- Mesón de recepción.
- Señalización relativa a servicios y recintos de uso común.
- Agua fría y caliente con presión adecuada las 24 horas del día.
- Calefacción o ventilación de acuerdo con el clima.
- Servicio telefónico a disposición de los huéspedes.
- Servicio de baños generales.
- Extintores con carga vigente y en conformidad a la normativa
- Extractores de humo y/o sistema de prevención de incendios.
- Enfermería y/o botiquín de primeros auxilios en conformidad a la normativa.
- Comedor o recinto de uso común, en zonas de clima benigno el que podrá estar parcialmente abierto al exterior.
- Manual de procedimiento ante emergencias tales como: incendios, sismos, emergencias sanitarias etc.
- El servicio de alojamiento deberá disponer las 24 horas de un termo con agua caliente, tasas, platos y cucharas de té, además de café, té y hierbas, sin cargo al pasajero.
- Servicio de internet WIFI abierto para los pasajeros que lo soliciten, de acuerdo con disponibilidad de la zona.
- Contar con un panel informativo dispuesto con la información referente a las excursiones, actividades recreativas, nombre del guía a cargo, información de seguridad, u otras que determine Sernatur.

b. Accesos y salidas:

- Ascensores (de acuerdo con la Norma Chilena Oficial NCh 2912.Of 2005, si el hotel posee 4 o más pisos, debe tener obligatoriamente ascensor).
- Escaleras, pasillos y vías de escape debidamente señalizadas.

- Escaleras con antideslizantes y barandas de apoyo.

c. Accesibilidad:

- Rampas de acceso, de acuerdo con la normativa vigente.
- Acera exterior debe ser de pavimento continuo.
- En caso de no contar con rampa para el acceso al alojamiento, este deberá tener una plataforma mecánica elevadora.
- Las puertas de acceso y de habitación en situación de discapacidad, deben considerar el espacio para una persona en silla de ruedas.
- Podrá tener un mesón de recepción con dos alturas, que favorezca a personas en silla de ruedas o de menor altura y a personas de pie.
- Podrá tener un baño accesible en zonas de área común.

A modo de referencia, visitar "Orientaciones Técnicas de Referencia Ordenanza-OGUC- Decreto 50" en <https://www.sernatur.cl/wp-content/uploads/2019/02/OGUC.pdf>

d. Habitaciones:

- Todas las habitaciones deberán disponer de luz natural. Si la habitación es otorgada a un matrimonio, esta no podrá ser compartida.
- Camas de una plaza, esto es con un ancho de 0.90 mts. y un largo de 1.90 mts. como mínimo; no pudiendo utilizar sofá cama, literas, futones, ni camas nido, entre otras.
- En caso de que el alojamiento contara con camas de dos plazas, éstas deberán ser utilizadas sólo por un pasajero o bien matrimonio, por lo que, se privilegiará el uso de camas de una plaza.
- Las camas deberán contar con colchón, cubre colchón, sábanas (recomendable de color blanco), frazadas, cubrecamas o similar y almohada estándar. Todos éstos del tamaño correspondiente a la cama.
- Frazadas y almohadas extras a solicitud de los beneficiarios. Ropa de cama (sábanas y fundas), la cual se debe cambiar al menos cada dos días y siempre que se produzca un cambio de huésped en el dormitorio.
- Velador o mesa de noche.
- Una silla por habitación.
- Closet o ropero.
- Iluminación artificial.
- Al menos 3 toma corriente.
- Papelero.
- Persianas o cortinas, si corresponde.
- Plano de evacuación.
- Calefacción o ventilación de acuerdo con el clima o según lo instruya el Servicio.
- Servicio de TV con señal abierta.
- Todas las habitaciones deberán disponer como mínimo de una puerta con llave o pestillo que permita a

los pasajeros cerrarla desde su interior. Asimismo, todas las ventanas deberán poder cerrarse de manera fácil y segura sin poder abrirse desde el exterior. Si alguna habitación presenta problemas de este tipo, no podrá ser utilizada.

e. Servicios Higiénicos:

Los servicios higiénicos o baños que se encuentren en los establecimientos de alojamiento deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Agua fría y caliente con presión adecuada durante las 24 horas.
- Barra de seguridad en las duchas y pasillo del servicio higiénico
- Inodoro con asiento y tapa.
- Lavamanos.
- Ducha o tina, con su respectiva cortina de baño o shower door.
- Espejo.
- Iluminación adecuada.
- Tomacorriente.
- Toallero y/o gancho.
- Un juego de toallas por persona; el cual deberá ser cambiado sólo en casos necesarios. Idealmente, prevalecerá el uso durante toda la estadía, con el fin de disminuir el consumo hídrico que generan los lavados.
- Toalla de piso con antideslizante para salida de ducha.
- Jabón en lavamanos en cantidad suficiente, con reposición las veces que sea necesario.
- Jabón en ducha en cantidad suficiente con reposición las veces que sea necesario.
- Shampoo y acondicionador en cantidad suficiente con reposición a disposición.
- Papel higiénico y repuesto.
- Papelero con tapa.
- Secador de pelo a solicitud del huésped.

Nota: Se recomienda el uso de dispensadores rellenables para jabón y shampoo, con el objeto de minimizar el uso de plásticos de un solo uso.

f. Servicios Generales:

- Podrá contar con piscina, la que deberá ser habilitada de manera gratuita para todos los pasajeros, y deberá contar una persona que tenga capacitación en primeros auxilios y técnicas de reanimación en el servicio de alojamiento, para que los beneficiarios puedan acceder libremente a dichas instalaciones. En aquellos casos donde los servicios de piscina climatizadas son cobrados a todos los clientes o turistas, sean estos del programa o no, podrán continuar con su política de cobro, generando una tarifa especial y rebajada para los pasajeros del Programa Vacaciones Tercera Edad.
- Podrá contar con Instalaciones deportivas.
- Custodia de valores o caja de seguridad en las habitaciones.

- Servicio de conexión a Internet de acuerdo con disponibilidad de la zona.
- Servicio de vigilancia o seguridad.
- Servicio de botones que traslade el equipaje de los pasajeros.
- Deberá contar con una caja de seguridad e informar a los pasajeros respecto de las medidas de seguridad de su establecimiento en el momento de su llegada y ser publicado en el panel informativo descrito en el presente artículo.

g. Personal para la atención de los pasajeros del Programa:

- Administrador/a responsable: cada establecimiento de alojamiento deberá contar con una persona que será responsable ante los beneficiarios del Programa, ésta se presentará a los pasajeros y estará a cargo de recibir consultas, quejas, reclamos, resolver dudas y entregar toda la información necesaria para la buena atención de los pasajeros, colaborando además en la solución de problemas que se presenten. Además, será responsable de la evacuación de pasajeros del Programa en casos de emergencia o quien lo remplace cuando esté fuera de turno. Por tal razón, se deberá informar al coordinador de la adjudicataria en destino, analista de SERNATUR Regional y a los pasajeros, el número de contacto celular de esta persona por cualquier emergencia o quien lo reemplace cuando esté fuera de turno.
- Recepcionista y/o personal a disposición las 24 horas.
- Número de mucamas adecuado a la cantidad de habitaciones.
- Número de garzones, si corresponde, adecuado a la cantidad de personas en el comedor.
- Dicho personal deberá estar correctamente identificado (credencial con su nombre y/o uniforme).

La empresa adjudicataria será responsable de la calidad de todos y cada uno de los servicios prestados por los servicios de alojamiento.

4. Suspensión, condicionalidad y eliminación

Durante la ejecución del Programa, SERNATUR podrá condicionar y/o suspender y/o eliminar a algún establecimiento que realice una o varias de las siguientes acciones, sin perjuicio de los incumplimientos contemplados en las presentes bases. A saber:

- Deje de cumplir con las condiciones estipuladas en las presentes bases de licitación.
- No permita ser supervisado por SERNATUR.
- Presente una evaluación de calidad deficiente según lo establecido en las presentes bases técnicas.
- Presente reiterados reclamos por parte de los pasajeros.
- El dueño, administrador o personal del alojamiento realice malos tratos o conducta indebida en perjuicio de los beneficiarios del programa y/o encargado/a de realizar las supervisiones de SERNATUR.
- Realice de manera reiterada cancelación injustificada de reservas que afecten la correcta ejecución de los viajes.
- No proporcione la información solicitada por SERNATUR que permita evaluar el impacto, satisfacción y resultados del Programa.
- Otras que el Servicio pueda estimar que vayan en desmedro de los pasajeros del Programa o

SERNATUR.

Todo lo anterior, podrá ser revisado por el personal de SERNATUR en el destino y deberá ser acorde con lo ofertado, contratado y aprobado por la contraparte técnica del Servicio. En caso de no existir, SERNATUR podrá solicitar la suspensión o termino de contrato con el prestador del servicio de alojamiento por parte de la adjudicataria.

5. Convocatoria Abierta:

Con el fin de invitar a participar al Programa a nuevos prestadores de servicios de alojamiento turístico, SERNATUR podrá realizar si es su bien parecer, un proceso de convocatoria abierta en los destinos turísticos participantes del Programa, para todos los prestadores de alojamiento que se encuentren dentro del RNPST de SERNATUR. Lo anterior, complementará a los alojamientos ya ofertados.

Una vez realizada la convocatoria abierta, SERNATUR entregará un listado a la adjudicataria de Servicios de Alojamientos Turísticos, que invitará a la ejecución del Programa mediante convocatoria abierta. Posteriormente facilitará dicho listado de alojamientos participantes a la empresa adjudicada.

La adjudicataria tendrá 17 días corridos siguientes a la fecha de la entrega de listado por parte de SERNATUR, para tomar contacto con los alojamientos seleccionados por el Servicio en la convocatoria abierta y finalizar la propuesta de negociación y tarifas. Para el caso de negociaciones exitosas, la adjudicataria deberá remitir a SERNATUR el listado de los alojamientos con el acuerdo pactado y la documentación correspondiente a la incorporación, dentro del plazo anteriormente señalado. Aquellos alojamientos que no lleguen a acuerdo, la adjudicataria deberá informar a través de correo electrónico la no materialización de su participación, dentro del mismo plazo mencionado. Las negociaciones que se realicen con los SAT no podrán ser en ningún caso, con montos inferiores y condiciones diferentes que lo establecido en el presente artículo y en la oferta presentada. Esta planificación se realizará con alojamientos ofertados y de convocatoria abierta, sin perjuicio de que la adjudicataria pudiese incorporar otro Servicio de Alojamiento Turístico durante la ejecución, previa autorización de SERNATUR. Una vez enviado los contratos y documentos de la incorporación de alojamientos, se solicitará al personal de SERNATUR de la Dirección Regional, su revisión pertinente. La incorporación de dicho alojamiento de convocatoria abierta quedará sujeta a la autorización de la contraparte técnica del Servicio.

XIII. ALIMENTACIÓN:

La alimentación otorgada a los pasajeros que participen del programa se efectuará en servicios de alimentación inscritos en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos del SERNATUR o en su defecto se les exigirá que procedan a registrarse antes de iniciar su participación en el Programa, y deberán mantenerse vigentes durante todo el desarrollo de éste, de lo contrario no podrán participar.

Se deberán otorgar los siguientes servicios de alimentación:

a. Desayuno buffet o servicio a la mesa, todos los días durante la estadía.

- b. Almuerzo, todos los días durante la estadía.
- c. Cena, todos los días durante la estadía.

Los desayunos diarios, el almuerzo o cena de ida y regreso podrán efectuarse en régimen de “buffet” o servicio a la mesa.

1. Requisitos para ofertar:

Los oferentes deberán presentar su oferta mediante el ANEXO N°13.1 denominado “Servicios de Alimentación”, en formato Excel debidamente completado con los datos requeridos, y adjuntar la siguiente documentación por cada servicio ofertado:

- Una carta de compromiso por cada prestador de servicio de alimentación, que señale la intención de cada uno de los servicios de participar en el Programa respetando las condiciones señaladas en las presentes bases.
- El registro de los prestadores de servicios de alimentación ofertados deberá encontrarse vigente en el RNPST en tipo servicio “Restaurantes y similares”, lo que será verificado directamente por la comisión evaluadora con la unidad correspondiente de SERNATUR, por tanto, no será necesario adjuntar el registro de cada uno.
- Certificado de antecedentes laborales y previsionales vigente (F30 o F30-1), de cada empresa ofertada, emitido por la Dirección del Trabajo.
- Los oferentes deberán proponer al menos un servicio de alimentación en un restaurante distinto al del alojamiento en cada uno de los destinos que participan en el Programa y que se encuentran señalados en las presentes bases.

2. Requisitos y obligaciones de la adjudicataria:

Una vez que se encuentre totalmente tramitada la resolución que aprueba en contrato entre la adjudicataria del programa y SERNATUR, y durante toda la ejecución del contrato, la adjudicataria deberá cumplir con los siguientes aspectos obligatorios:

- a. Deberá entregar al SERNATUR, dentro de los 7 (siete) días corridos siguientes a la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que aprueba el contrato, una copia de los contratos suscritos con los servicios de alimentación, los que deberán estipular el valor por pasajero, especificando los servicios de alimentación que incluye, incorporando el compromiso de respetar las condiciones señaladas en las presentes bases.
- b. Deberá entregar a Sernatur en un plazo máximo de 7 (siete) días corridos siguientes a la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que aprueba el contrato, una minuta de

alimentación mediante el Anexo N°13.2 denominado “MINUTA ALIMENTACIÓN” que se encuentra adjunto a las presentes bases en formato Excel.

c. Los menús incluidos en el Anexo N°13.2 deberán ser elaborados teniendo en cuenta las especiales características de los usuarios, por lo que, estarán preparados en condiciones de calidad, abundancia y nutrición apropiada, y deberán considerar que los beneficiarios están de viaje y que los momentos de alimentación son un espacio de encuentro con sus pares. De acuerdo a lo anterior, deberán incluir opciones especiales de régimen, tales como: hiposódico, hipocalórico, vegetariano o sin gluten para los pasajeros que lo requieran por sus condiciones de salud, el cual deberá ser recogido en la respectiva reserva, según el tipo de cupo e informado oportunamente.

d. La adjudicataria podrá solicitar la incorporación al Programa de nuevos restaurantes o prestadores de servicios de alimentación, los cuales deberán cumplir con todos los requerimientos solicitados en las presentes bases de licitación.

e. Antes del comienzo de la ejecución de los viajes, la adjudicataria deberá sostener reuniones con los establecimientos de alojamiento y alimentación para organizar que los menús establecidos sean de similares características, también acordar los mejores platos y su variedad en acuerdo con la disponibilidad de productos en cada época del año. La realización de dicha reunión deberá ser acreditada a través de acta que contemple fotografías adjuntas, y deberá ser remitida a Sernatur oportunamente.

f. En caso de que la adjudicataria no presente los documentos señalados o no cumpla con la totalidad de los requisitos técnicos en los términos indicados en este artículo, la contraparte técnica de SERNATUR calificará la infracción de acuerdo con lo establecido en el artículo denominado “VIGÉSIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA.” de las presentes bases.

g. En el caso de que la propuesta de alimentación presentada por la adjudicataria no sea adecuada o sea mal recibida por los pasajeros deberá ser modificada acogiendo las indicaciones de SERNATUR.

h. Los servicios de alimentación deberán mantener su registro de prestadores de servicios turísticos de Sernatur en estado vigente durante todo el desarrollo del Programa.

i. Será obligación de la adjudicataria entregar los certificados de antecedentes laborales y previsionales vigentes de cada empresa subcontratada (F30 o F30-1), emitido por la Dirección del Trabajo, si Sernatur lo solicita.

j. La adjudicataria, en ningún caso podrá incorporarse como prestador de servicio de alimentación del Programa. (Artículo Trigésimo Séptimo de las Bases Administrativas “Pacto de Integridad”, N° 9: “El oferente se obliga a evitar cualquier tipo de integración vertical de su empresa o representada. En caso contrario SERNATUR podrá hacer una denuncia en el tribunal de la libre competencia”).

k. El personal de SERNATUR podrá participar de cualquiera de las comidas que realicen los pasajeros,

con el objeto de supervisar la alimentación.

I. En el caso de que se produzca un retraso o problema en la salida o llegada de pasajeros o durante el trayecto, y el tiempo de espera sea coincidente con el servicio de alimentación (desayuno, almuerzo o cena), ésta deberá ser otorgada a los pasajeros por la adjudicataria.

3. Requisitos técnicos mínimos a cumplir por la adjudicataria:

La adjudicataria deberá dar cumplimiento a los siguientes aspectos técnicos durante toda la vigencia del contrato y el desarrollo de los viajes del Programa. A saber:

a. Requisitos Mínimos de los componentes del Menú:

Desayuno

- Té, café y leche (con y sin lactosa) a gusto del pasajero.
- Jugo natural o agua saborizada.
- Fruta fresca natural de temporada.
- 2 panes tipo marraqueta, con diferentes opciones (jamón, queso, huevo, palta o equivalentes)

Además, en cada mesa deberá existir mantequilla, azúcar y endulzante.

Almuerzo y cena

- Ensalada
- Plato de fondo.
- Jugo natural o agua saborizada o bebida gaseosa sin azúcar añadida.
- Copa de Vino de mediana calidad.
- Postre
- Pan o masa equivalente, mantequilla o similar y pebre.
- 1 jarro con agua en la mesa.

La hora de desayuno deberá entregarse durante toda la estadía obligatoriamente en el alojamiento, y deberá considerar una duración mínima de 1 hora, la que quedará establecida para los días de estadía y publicada en el alojamiento en el panel informativo correspondiente.

El almuerzo y cena, deberá entregarse durante toda la estadía, pudiendo ser en el servicio de alojamiento o en un restaurant externo.

La definición de los platos del almuerzo o cena deberá alternar distintas proteínas animales y vegetales (pollo, pavo, carne, pescado, huevo, carne vegetal y/o legumbres), carbohidratos (arroz, papas, pastas) y verduras (lechuga, tomate, brócoli, etc.) la que no podrá repetirse, tanto en la cena y almuerzo, como

durante los días de la estadía.

Deberá velar que las cantidades sean acordes al número de personas y sus particularidades.

Para el desarrollo del almuerzo se deberá considerar un rango mínimo de 2 horas para que los pasajeros puedan concurrir al lugar donde se presta el servicio. El horario de cada servicio debe estar publicado en el panel informativo del Programa y deberá ser comunicado a los pasajeros al momento de su arribo. Si este Servicio no es brindado en el lugar de alojamiento deberá ser responsabilidad de la adjudicataria el traslado a dicho lugar.

El día de la excursión incluida en el paquete o el del tour opcional, se deberá brindar el servicio de alimentación de acuerdo con los criterios definidos anteriormente, pudiendo sufrir algunas adaptaciones si éstos correspondieren a platos propios a la experiencia de la excursión turística, por ejemplo: curanto en Chiloé.

b. Requisitos Mínimos de los componentes Box Lunch y snack Saludable:

Box lunch:

El box lunch podrá reemplazar un almuerzo o cena, no pudiendo en ninguna circunstancia reemplazar el almuerzo y cena de un mismo día o días consecutivos. Este deberá contener como mínimo lo siguiente:

- 2 sándwich con distintas opciones a las del desayuno con un mínimo de 3 ingredientes cada uno, y uno de ellos deberá ser una proteína, tales como pollo, jamón, carne, atún, pavo u otra.
- Jugo sin azúcar o agua saborizada o bebida gaseosa sin azúcar de 250cc como mínimo.
- 1 fruta fresca de temporada o postre o compota envasada sin azúcar.
- 1 porción de frutos secos envasados o queque o galletas sin azúcar o barrita de cereal.

Colación o Snack saludable:

- 1 jugo sin azúcar o 1 agua saborizada sin azúcar o una bebida gaseosa sin azúcar de 250cc min.; todos de marcas reconocidas.
- 1 porción de frutos secos envasados o 1 barrita de cereal o 1 paquete de galletas sin azúcar o compota de frutas envasada sin azúcar y 1 fruta de la temporada.

c. Requisitos Mínimos para la preparación de las mesas en los servicios de alimentación:

La preparación de las mesas para los servicios de alimentación deberá contar como mínimo con:

- Mantel.
- Cubiertos metálicos (cuchara, tenedor, cuchillo, entre otros).
- Plato del pan.

- Vaso de vidrio y copa.
- Servilletas.
- Alcuza.

4. Suspensión, condicionalidad y eliminación

Durante la ejecución del Programa, Sernatur podrá condicionar, suspender o eliminar a algún servicio de alimentación que realice una o varias de las siguientes acciones:

- Deje de cumplir con las condiciones estipuladas en las presentes bases.
- Presente una evaluación de calidad deficiente según lo establecido en las presentes bases técnicas.
- Presente reiterados reclamos de los pasajeros o SERNATUR a nivel regional.
- Realice una cancelación de reserva que afecte la correcta ejecución de un viaje.
- No proporcione información solicitada por SERNATUR que permita evaluar el impacto, satisfacción y resultados del Programa.
- Se niegue a otorgar alimentación a los pasajeros, por motivos contractuales con la adjudicataria.
- Que el dueño, administrador y/o personal del servicio de alimentación realice malos tratos o conducta indebida en perjuicio de los pasajeros del programa y/o encargado/a de realizar las supervisiones de SERNATUR.
- Otras que el Servicio pueda estimar que vayan en desmedro de los pasajeros, del Programa o Sernatur.

XIV. EXCURSIONES INCLUIDAS

Para el diseño de la oferta de "Excursiones incluidas" los oferentes deberán considerar lugares que represente la identidad de cada destino y agregue una propuesta de valor al contenido del paquete. La excursión incluida en el paquete turístico no tendrá un costo adicional al monto de copago para el beneficiario.

1. Requisitos para ofertar Excursión Incluida:

Los oferentes deberán presentar su oferta de excursiones mediante el Anexo N.º 7.1 en formato Excel adjunto a las presentes bases de licitación, y deberán considerar los siguientes requisitos obligatorios:

- a. La excursión ofertada deberá estar numerada e identificada con el nombre de la actividad dentro del itinerario, describiendo brevemente en qué consiste y describir todos los datos solicitados en el Anexo N°7.1
- b. Los oferentes deberán presentar 1 (una) excursión alternativa relacionada con zonas de interés turístico de cada destino, para que pueda ser considerada durante la ejecución de los viajes en caso de que la excursión ofertada como obligatoria no se pueda realizar por causas climáticas u otra situación que lo amerite.

c. Para el diseño de la propuesta de excursiones, tanto la incluida como la alternativa, deberán incluir los siguientes atractivos en cada comuna de destino:

Destino	Comuna	Región	Atractivos Obligatorios
Futrono	Futrono	Los Ríos	1. City Tour Futrono y Circuito Bahía Coique 2. Miradores del Ranco 3. Puerto Rosales
Dalcahue	Dalcahue	Los Lagos	1. City Tour por la ciudad de Dalcahue, costanera, iglesia y mercado municipal. 2. Excursión a PN Chiloé y visita a centro de Castro: Iglesia, Plaza y palitos de Gamboa. 3. Excursión a Isla Aucas -Quemchi.
Hualaihué	Hornopirén	Los Lagos	1. City Tour ciudad: plaza de armas, parroquia, feria artesanal, embarcadero, costanera. 2. Visita Rio Blanco y excursión a PN Hornopirén 3. Excursión Ruta Costera – Hualaihué Contao
Panguipulli	Panguipulli	Los Ríos	1. Visita a parque Nallume . 2. Visita a Termas. 3. Visita a Fortín Mapuche.
San Juan de la Costa	San Juan de la Costa	Los Lagos	1. City Tour Osorno. 2. Excursión parque Cuarto Centenario Osorno . 3. Ruta Indígena y Mirador étnico Choroy

c. Cada excursión contemplada de la oferta presentada, deberá tener una duración mínima de 3 horas.

e. Las actividades catalogadas como turismo aventura deben ser realizadas por el guía turístico que pertenezca a la categoría de Turismo Aventura, quien deberá estar registrado en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR.

f. Cuando las excursiones involucren turismo aventura, la empresa prestadora del servicio deberá encontrarse registrada y vigente en la categoría de Turismo Aventura. Lo anterior será verificado por la comisión evaluadora con la unidad correspondiente de SERNATUR, por tanto, el oferente no deberá adjuntar los registros.

g. Con el fin, de que los pasajeros tengan una experiencia tangible, en relación con el destino y su comunidad local, la excursión podrá contemplar una experiencia turística, como, por ejemplo: la visita a un taller o espacio de trabajo relacionado con la zona a visitar (artesanos, cocinerías, mineros, pescadores, entre otros). Para tales efectos, se recomienda al oferente contactarse con la Fundación Artesanías de Chile o Turismo Rural de Indap. Cabe señalar que los prestadores a utilizar deberán estar debidamente registrados en el RNPST.

h. Ejemplo de lugares de interés turísticos (patrimonios culturales y naturales): visitas a museos, recorridos guiados a parques, reservas y monumentos nacionales; caminatas con explicación de los atractivos turísticos de la zona; visitas a observatorios astronómicos; visitas a templos, iglesias o santuarios religiosos; desarrollo de actividades de turismo aventura adecuadas a las características de

los beneficiarios, de acuerdo con la propuesta presentada por la adjudicataria.

2. Requisitos y obligaciones de la adjudicataria:

Una vez que se encuentre totalmente tramitada la resolución que aprueba en contrato entre la adjudicataria del programa y Sernatur, y durante toda la ejecución del contrato, la adjudicataria deberá cumplir los siguientes aspectos obligatorios:

a. Deberá presentar al SERNATUR, dentro de los 7 (siete) días corridos siguientes a la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que apruebe el contrato, un itinerario de viaje por cada comuna de destino, identificando expresamente en que día se efectuarán las excursiones. Además, no podrán realizarse la excursión incluida y el tour opcional del paquete turístico el mismo día, y tampoco en horario de alimentación, debiendo permanecer la programación expuesta en el panel informativo para conocimiento de los pasajeros.

b. Deberá entregar al SERNATUR, dentro de los 14 (catorce) días corridos siguientes a la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que apruebe el contrato, una copia de los contratos suscritos con los tour operadores locales, en caso de que dichos servicios sean realizados por una empresa diferente a la adjudicataria, los que deberán estipular el monto por pasajero, especificando los servicios de alimentación, entradas, u otro si incluye, incorporando el compromiso de respetar las condiciones señaladas en las presentes bases.

c. Durante la ejecución del contrato, la adjudicataria podrá solicitar la incorporación al Programa de nuevas excursiones, las deberán cumplir con todos los requerimientos solicitados en las presentes bases de licitación. Al mismo tiempo, deberá adjuntar a su solicitud el Anexo N° 7.1.

d. La adjudicataria deberá velar porque el guía de turismo, encargado de realizar la excursión, disponga de las habilidades, conocimiento y condiciones para realizarlas. En caso contrario, SERNATUR podrá solicitar su cambio durante el desarrollo del Programa.

e. Cuando las excursiones involucren turismo aventura, la empresa prestadora del servicio, deberá encontrarse registrada y vigente en la categoría de Turismo Aventura durante toda la ejecución del contrato.

f. Durante la ejecución de los viajes, las excursiones deberán desarrollarse de acuerdo con la propuesta presentada por la adjudicataria, debiendo permanecer la programación expuesta en el panel informativo para conocimiento de los beneficiarios.

g. En caso de que la adjudicataria no presente los documentos señalados o no cumpla con la totalidad de los requisitos técnicos en los términos indicados en este artículo, la contraparte técnica de SERNATUR calificará la infracción de acuerdo con lo establecido en la cláusula denominada VIGÉSIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA. de las presentes bases.

3. Suspensión, condicionalidad y eliminación

Durante la ejecución del Programa, SERNATUR podrá eliminar, suspender o modificar algún servicio de excursiones, que realice una o varias de las siguientes acciones:

- a. Deje de cumplir con las condiciones estipuladas en las Bases.
- b. Presente una evaluación de calidad deficiente de acuerdo con lo establecido en las bases.
- c. Presente reiterados reclamos de los pasajeros.
- d. Además, podrá solicitar la eliminación de algunas de la excursión y/o su cambio por una diferente a las señaladas si no son satisfactorias.

XV. ACTIVIDADES RECREATIVAS

Cada paquete turístico del Programa Vacaciones Tercera Edad contempla como mínimo 2 actividades recreativas que promuevan la actividad física, el bienestar, el entretenimiento y la cohesión de los pasajeros que participan del programa, las que podrán ser operadas y organizadas por el Operador Local, la adjudicataria, u otro proveedor especializado en realizarla.

1. Requisitos para ofertar Actividades Recreativas:

Los oferentes deberán presentar su oferta mediante el ANEXO N° 7.2 en formato Excel adjunto a las presentes bases y deberán cumplir de manera obligatoria en todos los destinos con los siguientes requisitos:

- a. La actividad recreativa ofertada deberá tener una duración mínima de 1 hora y se deberán contemplar los implementos necesarios para ello (música, disfraces, premios, etc.), y no podrán realizarse en horarios de alimentación.
- b. Los oferentes deberán presentar una actividad recreativa de reemplazo o alternativa en caso de que alguna de las actividades recreativas obligatorias no pueda ser realizada por razones climáticas o de fuerza mayor, así como los espacios físicos adecuados para ello.
- c. Para el diseño de la oferta, no se deberán considerar como actividades recreativas los tiempos libres en donde se visiten ferias artesanales, centros comerciales o caminatas por la ciudad.

2. Requisitos y obligaciones de la adjudicataria:

- a. La adjudicataria deberá entregar al SERNATUR dentro de los 7 días corridos siguientes a la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que apruebe el contrato, el o los itinerarios de viaje por cada destino, el cual deberá tener debidamente identificada la actividad recreativa que se realice (Ej. Act. recreativa: Taller de Cocina) describiendo de forma concreta y breve en qué consiste.

- b. Cada vez que la adjudicataria solicite incorporar o modificar la actividad recreativa durante la ejecución del contrato, el requerimiento deberá cumplir con los mismos requisitos y documentos solicitados en el presente artículo.
- c. SERNATUR podrá supervisar el desarrollo de la actividad recreativa, con la finalidad de evaluar cambios y mejoras que favorezcan el buen desarrollo de ésta, lo que deberá ser acogido e implementado por la adjudicataria directamente en el destino.
- d. Además, cada vez que los implementos o materiales, tales como balones, paletas, juegos de mesa, entre otros, se deterioren o extravíen, deberán ser reemplazados a fin de mantener siempre la cantidad y calidad requerida para el buen desarrollo de ésta.
- e. La actividad recreativa podrá realizarse en el área común del alojamiento.
- f. Todos los costos asociados para el desarrollo de la actividad deberán estar contemplados en el monto total del paquete, no pudiendo cobrar gasto alguno por este concepto a los beneficiarios
- g. La adjudicataria deberá contemplar los implementos y la planificación necesaria para la ejecución de cada actividad, estando a cargo de un monitor.
- h. En caso de que la adjudicataria no presente los documentos señalados o no cumpla con la totalidad de los requisitos técnicos en los términos indicados en este artículo, la contraparte técnica de SERNATUR calificará la infracción de acuerdo con lo establecido en el artículo denominado "VIGÉSIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA." de las presentes bases.
- i. Las actividades recreativas se deberán desarrollar de acuerdo con la propuesta presentada por la adjudicataria, debiendo permanecer la programación expuesta en el panel informativo para conocimiento de los beneficiarios.
- k. SERNATUR podrá solicitar su eliminación de y/o su cambio por una diferente a las señaladas si no son satisfactorias.

3. Suspensión, condicionalidad y Eliminación

Durante la ejecución del Programa, SERNATUR podrá eliminar o suspender la actividad recreativa que presente una o varias de las siguientes acciones:

- Deje de cumplir con las condiciones estipuladas en las bases.
- Presente una evaluación de calidad deficiente.
- Presente reiterados reclamos de los pasajeros.
- Entre otras.

XVI. TOUR OPCIONAL

El oferente deberá presentar en su oferta al menos 1 (un) Tour Opcional en cada destino que participa en la presente licitación. Además, podrá presentar un segundo tour opcional en cualquier destino de la presente licitación, lo que será valorado en la evaluación.

Para el diseño de la oferta de "Tour Opcional" los oferentes deberán considerar tours que contemplen reservas nacionales, parques nacionales, museos, lugares turísticos y de interés para el turista.

Los oferentes deberán presentar su oferta mediante el Anexo N°7.3, en formato Excel adjunto a las presentes bases, y considerar lo siguiente:

1. Requisitos para ofertar

a. El oferente deberá presentar mediante el anexo N° 7.3, al menos 1 (un) Tour Opcional en alguno de los destinos de la presente licitación para los pasajeros del Programa, identificando expresamente el nombre, los detalles, los servicios contemplados, las detenciones, precios de venta y preventa, el cual deberá ser de menor costo a lo comercializado en el destino o en el mercado.

b. Además, deberán disponer de un guía de turismo preparado y calificado, y correctamente identificado, y ser capaces de entregar toda la información geográfica, histórica y la que sea necesaria para describir cada uno de los atractivos turísticos, y no podrá hacer en ningún caso las funciones de conductor. Este guía deberá ser uno de los que son parte de la oferta de guías de turismo, y deberá realizar las mismas funciones establecidas en el acápite XVII. GUIAS DE TURISMO.

c. El oferente deberá proponer tours opcionales por cada destino relacionados a diferentes tipos de experiencias de viaje como Etnoturismo, turismo astronómico, turismo enológico, turismo rural, turismo ecológico, turismo aventura y/o turismo patrimonial.

d. Si el Tour Opcional ofertado involucra turismo aventura, la empresa prestadora del servicio, deberá encontrarse registrada y vigente en la categoría de Turismo Aventura. Lo anterior será verificado por la comisión evaluadora con la unidad correspondiente de Sernatur, por tanto, el oferente no deberá adjuntar los registros.

e. El Tour Opcional deberá coordinarse con las excursiones y actividades recreativas propias del paquete turístico, con el fin de no entorpecer su ejecución. Deben ser un adicional al itinerario establecido.

f. El oferente deberá presentar siempre un tour alternativo, en caso de que el tour ofertado no se pueda realizar por causas climáticas u otra situación de causa mayor que lo amerite.

2. Requisitos de la adjudicataria:

a. Deberá entregar al SERNATUR dentro de los 10 días corridos siguientes a la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que apruebe el contrato, una copia de los contratos suscritos entre la adjudicataria y los prestadores involucrados en el tour opcional, los que deberán estipular las tarifas exactas por pasajero en preventa y en destino. En caso de no presentar los documentos señalados, se procederá de acuerdo con lo establecido en el artículo VIGÉSIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA. En el caso de incorporar algún tour opcional durante el desarrollo del contrato, deberá igualmente presentar este documento junto con la carta de solicitud de incorporación.

b. Los tours opcionales deberán tener una preventa en el origen a través del sistema de reserva que manejan los agentes comercializadores, lo cual tendrá un menor valor que la venta en el destino. En caso de que un pasajero desee adquirir el tour opcional en el destino, y este sea realizado por un operador local, el pago lo realizará directamente a este. Por otra parte, si el Tour Opcional el ejecutado por la misma adjudicataria, el pago podrá ser realizado a través de transferencia electrónica, lo que será de exclusiva responsabilidad de esta última.

c. La adjudicataria podrá reunirse con la Dirección Regional de Turismo de la presente licitación y la contraparte técnica de SERNATUR con el objeto de conocer cuáles podrían ser localidades o atractivos turísticos de interés en la Región, a fin de ser incorporados en algún tour o modificar el ya existente en el Programa. Los resultados de la reunión deberán ser informados a la contraparte técnica a través de un acta de acuerdos y remitida mediante correo electrónico, lo que deberá ser debidamente tramitado por la Contraparte Técnica del Servicio.

d. La adjudicataria deberá explicar a los pasajeros que el tour opcional se trata de una actividad voluntaria y que deben ser canceladas directamente por éstos al momento de la compra o bien tratar directamente con el operador local en destino.

e. Se deberá entregar comprobante de venta de los tours opcionales en caso de ser adquiridos en el destino.

f. Toda la información de los tours opcionales deberá estar publicada en cada alojamiento turístico en el panel informativo.

g. La adjudicataria podrá solicitar la incorporación de nuevos tours opcionales mediante el Anexo N°7.3, y deberán cumplir con lo establecido en el presente artículo.

h. La adjudicataria no podrá cobrar un monto distinto a lo establecido en la oferta y en el contrato, tanto para la preventa en origen como para la venta en destino. En el caso de realizar esta acción se procederá de acuerdo con lo establecido en el artículo VIGÉSIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA.

i. Sernatur podrá realizar encuestas de satisfacción de los tours opcionales en cualquier momento, durante la ejecución del Programa.

j. En caso excepcional y que el Servicio autorice de manera fundada la incorporación de un operador distinto a la adjudicataria para prestar el servicio de tour opcional, la adjudicataria en ningún caso podrá cobrar al tour operador local por prestar servicios en el Programa, tampoco podrá cobrar un porcentaje de comisión al operador local por la preventa y venta de tour opcional.

k. El Tour Opcional se deberá desarrollar de acuerdo con la propuesta presentada por la adjudicataria, debiendo permanecer la programación expuesta en el panel informativo para conocimiento de los pasajeros.

l. En caso de que la adjudicataria no presente los documentos señalados o no cumpla con la totalidad de los requisitos técnicos en los términos indicados en este artículo, la contraparte técnica de SERNATUR calificará la infracción de acuerdo con lo establecido en la cláusula denominada

VIGÉSIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA.

de las presentes bases administrativas.

3. Suspensión, condicionalidad y Eliminación

Durante la ejecución del programa, SERNATUR podrá suspender y/o condicionar y/o eliminar un tour opcional o al prestador que realice una o varias de las siguientes acciones:

- Deje de cumplir con las condiciones estipuladas en las presentes bases.
- Presente una evaluación de calidad deficiente de acuerdo con lo estipulado en estas bases técnicas.
- Presente reiterados reclamos de los pasajeros.
- Realice cancelaciones injustificadas.
- No proporcione información solicitada por SERNATUR que permita evaluar el impacto, satisfacción y resultados del Programa.
- Otra que SERNATUR determine.

4. Condiciones de Anulación de Tour Opcional con Preventa

a. El pasajero podrá desistirse de haber comprado el tour opcional, hasta 10 días antes del viaje, informando a su canal comercializador a través de correo electrónico. En dicho caso se le restituirá o reembolsará el monto total del tour opcional comprado, sin considerar la comisión de agencia.

b. El pasajero podrá desistirse de haber comprado el tour opcional, entre los 9 y 1 día antes del viaje, informando a su canal comercializador a correo electrónico. En dicho caso se le restituirá o reembolsará el monto del tour opcional, sin considerar la comisión de agencia, descontándole el 30% del pago.

c. El pasajero podrá desistirse de haber comprado el tour opcional, el primer día en el destino, informando al Operador Local o a la adjudicataria. En dicho caso se le restituirá o reembolsará el monto del tour opcional, sin considerar la comisión de agencia, descontándole el 50% del pago.

d. Se le reintegrará todo el monto del tour opcional pre vendido sin considerar la comisión de agencia, a los usuarios que en cualquier momento y hasta el día de inicio del viaje, den aviso por escrito a su canal comercializador, que desisten de éste y del viaje, por razones fuerza mayor o de salud acreditadas por un profesional competente, como, por ejemplo: hospitalización o enfermedad, fallecimiento o enfermedad grave del cónyuge o pariente directo, accidentes u otras razones. Todas ellas deberán ser debidamente acreditadas con los respectivos certificados y/o declaración jurada ante notario, en un plazo máximo de 30 días corridos contados a partir de la fecha de inicio del viaje.

e. En caso de que la comercialización del tour opcional no alcance el número mínimo de pasajeros para que este sea viable, el que se encuentra establecido en el Anexo de la oferta técnica respectivo y por tal motivo, el Servicio autorice su no realización, se procederá a reintegrar a los usuarios todo el monto del tour opcional pre vendido sin considerar la comisión de agencia.

f. Todo reembolso y devolución de dinero de los tours opcionales de preventa deberá realizarse en un periodo de 6 días hábiles desde la solicitud de la anulación, y la empresa que haga el reembolso no podrá desconocer estas fechas y tiempos de devolución.

5. Condiciones de Anulación de Tour Opcional con Venta en destino

a. El pasajero podrá desistirse de haber comprado el tour opcional, el mismo día de la compra o el día previo a la realización del tour opcional adquirido, informando al Operador Local o a la adjudicataria por escrito. En dicho caso se le restituirá o reembolsará el monto del tour opcional, descontándole el 15% del pago.

b. El pasajero podrá desistirse de haber comprado el tour opcional, el mismo día de la realización del tour opcional adquirido, informando al Operador Local o a la adjudicataria por escrito. En dicho caso se le restituirá o reembolsará el monto del tour opcional, descontándole el 50% del pago.

c. Se le reintegrará todo el monto del tour opcional adquirido en el destino, a los usuarios que, en cualquier momento durante el viaje, que desisten de éste por razones fuerza mayor o de salud acreditadas por un profesional competente, como, por ejemplo: hospitalización o enfermedad, fallecimiento o enfermedad grave del cónyuge o parientes directos, accidentes u otras razones. Todas ellas deberán ser debidamente acreditadas con los respectivos certificados.

d. En caso de que la comercialización del tour opcional no alcance el número mínimo de pasajeros para que este sea viable, el que se encuentra establecido en el Anexo de la oferta técnica respectivo y por tal motivo, el Servicio autorice su no realización, se procederá a reintegrar a los usuarios todo el monto del

tour opcional adquirido en el destino.

e. Todo reembolso y devolución de dinero del tour opcional de venta en destino deberá realizarse en un periodo de 24 horas desde la solicitud de la anulación y la empresa que haga el reembolso no podrá desconocer estas fechas y tiempos de devolución.

XVII. GUÍAS DE TURISMO

Cada viaje realizado durante la ejecución del Programa, desde su inicio hasta el final, estará asistido siempre por un guía de turismo que acompañe al grupo de viaje, y será quien representará a la empresa adjudicataria durante el desarrollo de este.

1. Requisitos para ofertar:

La oferta de Guías de Turismo deberá ser presentado mediante el Anexo N° 8 en el formato Excel adjunto a las presentes bases, y se deberá contemplar lo siguiente:

a. El proponente deberá disponer de al menos un (1) guía turístico por cada 300 pasajeros ofertados, lo que no será directamente evaluado por la comisión evaluadora, quienes en caso de adjudicar a un prestador que no cumpla, deberá dejarlo expresamente consignado en el acta de evaluación para que posteriormente la contraparte técnica lo solicite, de acuerdo a lo que se establece en el numeral N°2 del presente artículo.

b. El registro de los/las guías de turismo ofertados/as deberá encontrarse vigente en el RNPST en tipo servicio "Guía de Turismo" al momento del cierre de la presente licitación, lo que será verificado directamente por la comisión evaluadora con la unidad correspondiente de Sernatur, por tanto, no será necesario adjuntar el documento de registro de cada uno.

c. Una carta de compromiso por cada guía de turismo oferta, que señale la intención de cada uno de estos de participar en el Programa respetando las condiciones señaladas en las presentes bases y la tarifa que cobraran por la totalidad de los días del viaje.

d. Los Guías de Turismo deberán tener una experiencia mínima de 24 meses guiando en la región de destino, y conocer íntegramente lo que será presentado en el itinerario de viaje, conocer los datos importantes de las rutas a recorrer y estar informados cabalmente de toda la información relevante del destino.

2. Requisitos y obligaciones de la adjudicataria:

Una vez que se encuentre totalmente tramitada la resolución que aprueba el contrato entre la adjudicataria del programa y Sernatur, y durante toda la ejecución del contrato, la adjudicataria deberá cumplir los siguientes aspectos obligatorios:

- a. Deberá entregar al SERNATUR, dentro de los 10 (diez) días corridos siguientes a la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que apruebe el contrato, una copia de los contratos suscritos con los guías de turismo presentados en su oferta, los que deberán estipular el monto de pago de sus servicios, el cual deberá coincidir con lo informado en el Anexo N° 8.
- b. La adjudicataria deberá velar porque los guías de turismo que participan del programa mantengan su Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR vigente durante todo el desarrollo del Programa. En el caso de que dicho registro caduque o pierda su vigencia, el adjudicatario deberá suspender su participación en el programa hasta su renovación.
- c. La empresa adjudicataria deberá coordinar una capacitación para los guías de turismo antes del inicio de los viajes con la presencia obligatoria de SERNATUR, con el propósito de presentar los objetivos, pilares, segmentos, características de los paquetes turísticos y otras informaciones relativa al Programa Vacaciones Tercera Edad, y, en general, para entregar las herramientas necesarias del trabajo y manejo de grupo. Posteriormente, la adjudicataria deberá hacer llegar a la contraparte técnica de Sernatur, el listado de asistencia de dicha reunión.
Los guías que no participen en esta capacitación no podrán participar en la ejecución de los viajes del programa hasta haberla realizado y entregado los medios de verificación correspondientes de ello al Servicio. De igual manera, en caso de existir incorporaciones de guías de turismo durante la ejecución del contrato, deberán de manera obligatoria tener la misma capacitación. En caso de necesidad de incorporación a causa de una situación emergente, la adjudicataria podrá solicitar no realizar la capacitación, y Sernatur podrá aprobar o no dicha petición.
- d. Todos los guías de turismo que presten servicios en el marco del Programa, ya sea, incorporados formalmente o autorizados como situación emergente, deberán contar con la misma cobertura de protección de salud que los pasajeros que viajen a través del Programa.
- e. Cada vez que la adjudicataria solicite la incorporación de nuevos guías de turismo durante la ejecución del contrato, el requerimiento deberá cumplir con los mismos requisitos y documentos solicitados en el presente artículo, y entregar la información mediante el Anexo N°8 en formato Excel que se encuentra adjunto a las presentes bases.
- f. La adjudicataria deberá mantener durante toda la ejecución del Programa la proporción de al menos un (1) guía turístico por cada 300 pasajeros ofertados y contratados.
- h. El guía de turismo deberá actuar como facilitador del acceso de las personas en situación de discapacidad o movilidad reducida durante toda la ejecución del viaje, desde su inicio hasta el retorno al destino.
- i. Al ser el representante de la adjudicataria en destino, el guía de turismo deberá de solucionar posibles dificultades de los beneficiarios durante la ejecución de los viajes, e informar oportunamente de ello a la

adjudicataria que será la responsable de la solución de dichas situaciones.

j. En caso de que SERNATUR determine la implementación del Proceso de Supervisión Integrado, la adjudicataria deberá propender la participación del guía de turismo en dicho proceso, las tareas que el Servicio instruya. Además, el guía deberá participar obligatoriamente de la o las capacitaciones que para dicha implementación se planifiquen.

k. En caso de que la adjudicataria no presente los documentos señalados o no cumpla con la totalidad de los requisitos técnicos en los términos indicados en este artículo, la contraparte técnica de SERNATUR calificará la infracción de acuerdo con lo establecido en el artículo denominado "VIGÉSIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA." de las presentes bases administrativas.

3. Suspensión, condicionalidad y eliminación

Durante la ejecución del programa, SERNATUR podrá suspender y/o condicionar y/o eliminar un guía de turismo que realice una o varias de las siguientes acciones:

- Deje de cumplir con las condiciones estipuladas en las presentes bases.
- Presente una evaluación de calidad deficiente de acuerdo con lo estipulado en estas bases técnicas.
- Presente reiterados reclamos de los pasajeros.
- Que no se presente al viaje en el que está planificado o se ausente de sus funciones durante el viaje.
- No proporcione información solicitada por SERNATUR que permita evaluar el impacto, satisfacción y resultados del Programa.
- Que no cumpla con el itinerario por razones injustificadas
- Que incurra en conductas dolosas con otros prestadores de servicios o los pasajeros
- Otra que SERNATUR determine.

XVIII. TRANSPORTE

1. Requisitos de la adjudicataria.

Una vez que se encuentre totalmente tramitada la resolución que aprueba el contrato entre la adjudicataria del Programa y SERNATUR, y durante toda la ejecución de este, la adjudicataria deberá cumplir los siguientes aspectos obligatorios:

a. La adjudicataria deberá entregar al SERNATUR dentro de los 10 (diez) días corridos siguientes a la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que aprueba el contrato, el Anexo N° 14 adjunto a las presentes bases de licitación, donde se individualicen las empresas que prestarán el servicio de transporte, y que deberá contener los siguientes datos de cada empresa de transporte que prestará servicios al Programa. A saber:

- razón social
- número de rol único tributario
- representante legal.
- número de teléfono de contacto.
- correo electrónico.
- número de registro de inscripción en el registro nacional de prestadores de servicios turísticos de SERNATUR vigente, en alguna de las categorías de transporte de pasajeros.
- valorización del transporte en pesos chilenos por cada pasajero.

b. Deberá entregar al SERNATUR, dentro de los 7 (siete) días corridos siguientes a la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que apruebe el contrato, una copia de los Contrato de prestación de servicios con el representante legal de cada una de las empresas de transporte que utilizará durante la ejecución del Programa, en el que se señale al menos:

- El servicio comprometido
- El número de buses comprometido para el Programa
- La antigüedad de cada bus
- La tarifa y la modalidad de cobro (cobro por día, por viaje, por kilometraje, etc.)
- Disposición de respetar las condiciones establecidas en las presentes bases.

c. La adjudicataria deberá presentar dentro de los 7 días corridos siguientes a la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que apruebe el contrato, un plan de viajes de la total ejecución del programa, que contenga la programación (fechas de viaje), alojamiento a utilizar, subsidio, copago, número de pasajeros programados, guía de turismo correspondiente a cada viaje, servicio de alimentación, si corresponde, y cualquier otro dato que el Servicio pudiere solicitar. SERNATUR podrá remitir los antecedentes del plan de viajes al Ministerio de Transporte para su fiscalización.

d. La adjudicataria deberá presentar dentro de los 7 días corridos siguientes a la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que apruebe el contrato, los itinerarios previstos, lugar, fecha y hora de las salidas, y los medios de transporte a utilizar, con indicación de sus características y referencias a los atractivos turísticos a visitar, y todos los PST en las que se efectuarán los servicios en ruta, de ser éstos considerados.

e. Sera obligación de la adjudicataria entregar los certificados de antecedentes laborales y previsionales vigentes de cada empresa contratada o subcontratada (F30 o F30-1), emitido por la Dirección del Trabajo, si SERNATUR lo solicita.

f. La adjudicataria podrá subcontratar empresas de transporte, sin embargo, es responsabilidad de la adjudicataria velar por el cumplimiento de las condiciones establecidas en las presentes bases durante la prestación de servicios que realicen dichas empresas de transporte. Será obligatorio que la subcontratación sea incorporada al contrato entre SERNATUR y la adjudicataria como prestador de

servicios del Programa, cumpliendo los mismos requisitos establecidos en este artículo.

g. En caso de no entregar los documentos señalados se procederá de acuerdo con lo establecido en el artículo VIGÉSIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA. de las Bases Administrativas.

2. Requisitos Técnicos para el Transporte.

Una vez adjudicado, el servicio de transporte deberá cumplir con:

a. Si corresponde a categoría Pullman, cumplir con lo exigido en la Resolución N° 98 del año 1986 del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que indica las características y fija los requisitos de dicho medio de transporte y cualquier actualización o cambio que dicha resolución o ley adicional se promulgue relativa a la categoría señalada.

b. El transporte podrá estar en una categoría diferente a bus Pullman, como, por ejemplo: esprinter, minivan o minibús en caso de que la cantidad de personas sea menor a 40 pasajeros. Esto podrá venir predefinido en el plan de viajes entregado por la adjudicataria. Este transporte y chofer de este, deberá cumplir con lo dispuesto por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones.

c. Dar cumplimiento a los permisos y demás requisitos establecidos por la legislación y normativa pertinente de transporte de pasajeros, en especial lo dispuesto por el Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones en el Decreto N° 80 del año 2004, referido al transporte privado remunerado de pasajeros.

d. Contar con el número de conductores en conformidad por lo establecido en el artículo 25 del Código del Trabajo y demás normativa legal pertinente y/o vigente.

e. Antigüedad de los buses: Preferentemente, los buses no deberán superar los 10 años de antigüedad

f. Servicios e Instalaciones:

- deberán disponer de baño químico en perfectas condiciones de funcionamiento e higiene disponible para los pasajeros durante todo el trayecto.
- cinturón de seguridad y pisos en buenas condiciones
- megafonía, sistema de sonido para música ambiental, TV, video
- calefacción o ventilación de acuerdo con el clima,
- asientos reclinables tapizados adecuadamente.

En caso de que el transporte sea tipo sprinter, minivan o minibús deberán existir paradas en el trayecto para que los pasajeros puedan acceder a un baño, las que deberán ser planificadas con previa autorización de SERNATUR. Sin embargo, si la necesidad de un pasajero lo requiere se tendrán que hacer las detenciones necesarias.

g. Cada bus deberá contar con el número de asientos necesarios para la totalidad de los pasajeros programados para el viaje, así como para el guía y los choferes. Además, deberá propender a que exista un asiento para que la o el Analista de SERNATUR en destino, pueda ejecutar su tarea de supervisión.

h. En aquellos trayectos, que se efectúen en las horas habituales de almuerzo y/o cena, especialmente para el caso de las excursiones incorporadas en el paquete, los servicios de alimentación podrán ser ofrecidos en restaurantes o como alternativa, se les podrá proporcionar a los beneficiarios un box lunch de acuerdo a los requisitos establecidos en la cláusula "Alimentación" de las presentes bases. Cabe señalar que dicho box lunch no podrá ser consumido dentro del medio de transporte, si existen medidas sanitarias que lo prohíban.

i. Si se produjese un retraso en la salida o llegada de pasajeros y el tiempo de espera fuese coincidente con el horario de alimentación (desayuno, almuerzo o cena), ésta deberá ser otorgada a los pasajeros en el mejor medio posible y sin cargo alguno para los beneficiarios.

j. Los desplazamientos de los beneficiarios se iniciarán desde el respectivo terminal de buses o del establecimiento de la Municipalidad u organización de cada región de origen, salvo que se acuerde otro punto de salida o SERNATUR determine un Terrapuerto en particular; terminarán en el lugar de alojamiento en el destino, y contemplarán la realización de los recorridos de las excursiones, y su regreso al lugar de origen. Queda prohibido tomar o dejar pasajeros (beneficiarios y/o guías) en el trayecto, salvo si es autorizado por SERNATUR.

k. En el caso de utilizar bus como medio de transporte, en trayectos superiores a 4 horas será necesario realizar el aseo de los baños durante el trayecto. Al mismo tiempo, se deben respetar las horas de descanso del conductor estipuladas en el Código del Trabajo, Artículo N° 25 bis y cualquier nueva ley que se promulgue al respecto.

l. En el caso de ocupar un mismo bus para el recambio de pasajeros en la realización de dos viajes, el transporte debe ser aseado y ventilado. La adjudicataria será responsable que el grupo que espera al bus para retornar a su origen, lo espere en un lugar resguardado, seguro para los pasajeros y no en la vía pública, además deberán encontrarse acompañados por un representante de la adjudicataria.

m. En los desplazamientos efectuados en medios de transporte terrestre, los beneficiarios estarán asistidos, desde el inicio del trayecto y a lo largo del mismo, por un auxiliar o acompañante por cada transporte, distinto a los choferes y asistentes correspondientes a la empresa de transporte, que representará a la empresa adjudicataria y que hará las veces de responsable del viaje, resolviendo contingencias que se pudiesen producir y controlar el embarque de los pasajeros. Éstos deberán ser capacitados para ello por la empresa adjudicataria. Dichos responsables deberán, en forma especial, facilitar el acceso de las personas con capacidad disminuida, la acomodación de maletas y solicitar la cédula nacional de identidad o pasaporte antes de abordar a fin de verificar la identidad de cada

pasajero.

n. En el caso de utilizar como medios de transporte buses o trenes, se deberá contar con un terminal de salida en cada ciudad de origen, al cual deberán acercarse los beneficiarios y donde puedan esperar la partida del medio de transporte. Sin perjuicio de aquellos beneficiarios que participen en forma grupal y utilicen como medio de transporte el bus, quienes podrán ser retirados desde su sede o comuna, particularmente en el caso de los cupos sociales.

ñ. Los buses deberán disponer de un distintivo del Programa a la vista y aprobado por SERNATUR, desde el inicio del viaje y hasta el término de éste, en el caso que el bus no lleve dicho distintivo o realice un mal uso de éste, el Servicio podrá tomar las medidas que estime pertinentes, como suspender y/o eliminar a la empresa de transporte, entre otras.

o. La adjudicataria será responsable directamente ante los beneficiarios del Programa, por cualquier problema, daño, accidente y/o inconveniente que pudiere ocurrir durante el trayecto del mismo, sin que en caso alguno se genere responsabilidad para el Sernatur.

p. En caso de ser necesario, la adjudicataria y/o operador local deberá contar con un bus o minibús que cuente con las condiciones para trasladar a personas en situación de discapacidad o poca movilidad.

q. En los trayectos y excursiones de destinos de montaña o extremo sur como la Región de Los Lagos, Aysén o Magallanes, la adjudicataria deberá velar porque el chofer cuente con la experticia y conocimiento de la ruta, necesarios para asegurar el éxito del traslado. Asimismo, deberá disponer de cadenas o cualquier implemento requerido por la autoridad competente para la seguridad del viaje en cualquier destino que se requiera.

r. En caso de solicitar nuevas incorporaciones de empresas de transporte contratadas directamente por la adjudicataria o subcontratadas por el operador local, dicho requerimiento deberá cumplir con todos los requisitos y documentos solicitados en el presente artículo.

s. La adjudicataria deberá presentar en cada incorporación de transporte la licencia de conducir vigente.

t. Todas las empresas que presten servicios de traslado de pasajeros en el marco de la ejecución deberán estar inscritas y vigentes en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR en la categoría de Transporte que corresponda.

3. Suspensión, condicionalidad y eliminación

Durante la ejecución del programa, SERNATUR podrá suspender y/o condicionar y/o eliminar a la empresa de transporte que en el marco del Programa realice una o varias de las siguientes acciones:

-Deje de cumplir con las condiciones estipuladas en las presentes bases.

- Presente una evaluación de calidad deficiente de acuerdo con lo estipulado en estas bases técnicas.
- Presente reiterados reclamos de los pasajeros.
- Que no se presente al viaje en el que está planificado o se ausente de sus funciones durante el viaje.
- No proporcione información solicitada por SERNATUR que permita evaluar el impacto, satisfacción y resultados del Programa.
- Que no cumpla con el itinerario por razones injustificadas
- Que incurra en conductas dolosas con otros prestadores de servicios o los pasajeros
- Otra que Sernatur determine.

XIX. PROTECCIÓN DE SALUD

1. Seguro de Asistencia en Viaje

La adjudicataria deberá presentar dentro de los 10 (diez) días corridos siguientes a la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que apruebe el contrato, la póliza del seguro de asistencia en viaje colectiva, señalando las coberturas y prestaciones mínimas para la ejecución del Programa. En caso de que la adjudicataria no presente los documentos señalados en este artículo o no cumpla con la totalidad de los requisitos técnicos en los términos indicados en este artículo, la contraparte técnica de SERNATUR calificará la infracción de acuerdo con lo establecido en el artículo denominado "VIGÉSIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA."

" de las presentes bases administrativas.

A saber:

- a. Cobertura de preexistencias (se excluyen enfermedades catastróficas y de alto costo).
- b. Servicio de asistencia las 24 horas. Para tales efectos, los beneficiarios podrán disponer de un servicio de llamada gratuito en caso de necesitar los servicios amparados en la Póliza.
- c. Atención odontológica de urgencia.
- d. En el caso de enfermedad o accidente, la póliza debe contemplar el traslado sanitario, incluso bajo vigilancia médica si fuese necesario, hasta el centro de salud más cercano (hospital, clínica, posta, etc.) y regreso al establecimiento de alojamiento, o si corresponde, retorno del beneficiario a su lugar de residencia habitual o al hospital más cercano de su residencia habitual, bajo vigilancia médica si procede, por el medio más adecuado a cada caso dependiendo de su gravedad. El traslado sanitario se deberá realizar las veces que sea necesario de acuerdo con las indicaciones médicas, y deberá ser acompañado por el funcionario de la empresa adjudicataria a cargo del destino cualquiera sea éste, y las veces que sea necesario, de acuerdo con las indicaciones médicas. Una vez en el centro de asistencia, cada beneficiario se acogerá a su respectivo plan de salud en lo relativo a la atención que se le brinde, la que será posteriormente cubierta por la póliza hasta el tope establecido, si ello correspondiere.

e. Dieta de hospitalización del beneficiario (día/cama: hospitalización, remedios, exámenes, etc.). En caso de hospitalización debido a enfermedad o accidente la póliza deberá cubrir los gastos extraordinarios por conceptos de dietas producidas por la hospitalización.

f. En caso de hospitalización de un beneficiario, la póliza deberá cubrir el traslado, alojamiento y alimentación de un familiar, al destino en que éste se encuentra y posteriormente su regreso a su ciudad de origen, en el medio de transporte más adecuado en cada caso.

g. En el caso de fallecimiento de un beneficiario la póliza deberá cubrir gastos de repatriación, que deberán incluir al menos los gastos de traslado de fallecido al lugar de inhumación o residencia y la compra del féretro. Asimismo, deberá contemplar el traslado de un familiar al destino en que se encuentra el beneficiario fallecido y posteriormente su regreso al lugar de origen del viaje.

h. Reembolso de gastos médicos por enfermedad y lesión a causa de un accidente producidos a consecuencia del viaje. Reembolso de los gastos en exceso del sistema de salud del pasajero, por enfermedad y por lesión a causa de un accidente.

i. La adjudicataria estará obligada a suscribir contrato con la aseguradora antes del inicio de los viajes del Programa, considerando que la Póliza de Seguros Colectiva deberá cumplir con todos y cada uno de los beneficios aun cuando presenten alguna preexistencia y deberá contemplar a todos los beneficiarios del Programa.

Adicionalmente la póliza deberá contemplar en su cobertura a todos los guías de turismo que presten servicios en el marco del Programa.

j. La adjudicataria podrá solicitar la incorporación de un nuevo Seguro de Asistencia en Viaje, o bien incorporar nuevas coberturas o prestaciones durante la ejecución del Programa, los cuales deberán cumplir con todos los requerimientos solicitados en las presentes bases de licitación. Al mismo tiempo, deberá adjuntar a su solicitud un detalle con la información de las coberturas y prestaciones, que deberá contemplar las características mínimas obligatorias contenidas en las presentes bases.

k. En el caso de que existan complicaciones derivadas de alguna enfermedad o accidente producido a consecuencia del viaje, la póliza deberá contemplarlas hasta el tope de la cobertura correspondiente, en forma posterior al regreso de los pasajeros a su lugar de residencia.

l. En caso de divergencia entre la adjudicataria y la compañía aseguradora, la adjudicataria deberá asumir las prestaciones señaladas en los puntos anteriores.

2. Suspensión, condicionalidad y eliminación

Asimismo, durante la ejecución del Programa, SERNATUR podrá suspender o condicionar o eliminar a la

compañía aseguradora que realice una o varias de las siguientes acciones:

- Deje de cumplir con las condiciones estipuladas en las Bases.
- Presente una evaluación de calidad deficiente de acuerdo con lo estipulado en las presentes bases técnicas.
- Presente reiterados reclamos de los beneficiarios (pasajeros o guías de turismo).
- No proporcione información solicitada por SERNATUR que permita evaluar el impacto, satisfacción y resultados del Programa.
- Otro que SERNATUR pudiere determinar

Todo ello, sin perjuicio de los incumplimientos contemplados en estas bases y en las bases administrativas.

2. Atención Paramédica:

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio de atención paramédica a los beneficiarios del Programa para cada paquete turístico y en cada servicio de alojamiento, lo que está incluido dentro de los componentes de los paquetes turísticos del programa.

1. Requisitos de la adjudicataria

a. La adjudicataria deberá presentar dentro de los 10 (diez) días corridos siguientes a la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que apruebe el contrato, los siguientes requisitos obligatorios mediante el Anexo N°15 que se encuentra en formato Excel adjunto a las presentes bases:

- Comuna/Destino de la atención paramédica
- Nombres Paramédico(s) O Profesional de la Salud que entregará el servicio
- N° de días con atención paramédica
- N° de paramédicos que brindarán la atención
- valorización del servicio en pesos chilenos por cada grupo de viaje

b. La adjudicataria deberá garantizar que el servicio de atención paramédica se realice durante al menos 1 hora de duración en alguno de los días del viaje, en los alojamientos.

c. El horario de atención de paramédico deberá estar publicado en el panel informativo. Además, se les deberá señalar de manera directa a los pasajeros en la bienvenida o recepción de ellos, la atención paramédica de ellos. Dicho servicio se podrá brindar en una sala habilitada para ello. Este servicio no se podrá brindar en el horario de alimentación de los pasajeros e idealmente se deberá velar porque no ocurra cuando se encuentren realizando excursiones. En caso de presentarse reclamos por el horario en que se presenta el servicio de atención paramédica, SERNATUR solicitará el cambio de horario de dicha prestación.

d. El paramédico, deberá presentarse ante los pasajeros y llevar un libro de asistencia del servicio en el

alojamiento, el cual deberá ser facilitado por la adjudicataria y podrá ser revisado por personal de Sernatur.

2. Suspensión, condicionalidad y eliminación

Asimismo, durante la ejecución del Programa, SERNATUR podrá suspender o condicionar o eliminar a un prestador de atención paramédica que realice una o varias de las siguientes acciones:

- Deje de cumplir con las condiciones estipuladas en las Bases.
- Presente una evaluación de calidad deficiente de acuerdo con lo estipulado en las presentes bases técnicas.
- Presente reiterados reclamos de los beneficiarios (pasajeros o guías de turismo).
- No proporcione información solicitada por SERNATUR que permita evaluar el impacto, satisfacción y resultados del Programa.
- Otro que Sernatur pudiere determinar

Todo ello, sin perjuicio de los incumplimientos contemplados en estas bases y en las bases administrativas.

XX. SISTEMA DE APOYO A LA VENTA (SAVE)

SERNATUR dispondrá de un SISTEMA DE APOYO A LA VENTA el que podrá estar en formato web o remoto, con el objetivo de realizar la Gestión de Reservas de acuerdo con las necesidades del servicio, y que deberá ser utilizado por la adjudicataria y por los canales de comercialización.

Este sistema ayudará a la estandarización de los procesos en la gestión de reservas y comercialización de estas, logrando obtener una operación lineal entre SERNATUR – ADJUDICATARIA – AGENCIAS DE VIAJES, en el marco de la ejecución del Programa Vacaciones Tercera Edad.

La adjudicataria deberá contar con los siguientes requerimientos técnicos mínimos para poder operar utilizando el SAVE:

- Contar con una conexión estable de internet y sistemas de conexión remotas al equipo del usuario.
- Licencias de sistema operativo desde Windows 10 o superior.
- Contar con un equipo 8GB de memoria RAM o superior.
- Disco duro 250GB SSD o superior
- Procesador I5/RYZEN 5 o superior
- Resolución mínima de pantalla de 1280x1024
- Se recomienda pantalla de 14" o superior

Este sistema permitirá a la adjudicataria poder cargar los planes de viaje, distribuir cupos del programa y publicarlos para la comercialización que realizarán las Agencias de Viajes o el canal que SERNATUR

estime conveniente.

SERNATUR informará oportunamente a la adjudicataria y a los canales de comercialización respecto al proceso de implementación, puesta en marcha y capacitación de uso de dicho sistema o procedimiento para la gestión de reservas de los cupos del Programa, los que será de participación obligatoria.

La adjudicataria deberá contar con un link de pago para la transacción de los pagos de los paquetes turísticos, el que estará integrado en el SISTEMA DE APOYO A LA VENTA (SAVE).

A. Características del sistema

Las características del SISTEMA DE APOYO A LA VENTA (SAVE) y con las que la adjudicataria deberá interactuar de acuerdo con lo indicado por Sernatur serán las siguientes:

1. Roles de usuarios del sistema

El sistema constará de los siguientes roles:

- Tour operador (adjudicataria)
- Agencia de viajes.
- Vendedor de agencia de viajes.
- Administrador (SERNATUR)

2. Módulos funcionales base

Los módulos funcionales de alto nivel cubren los siguientes aspectos:

a. Planificación: permitirá la gestión y administración de planes de viajes y paquetes de viaje, y sus alcances son:

• Base de datos de prestadores turísticos: creación y gestión de la base de datos de prestadores turísticos que participarán en el programa Vacaciones Tercera Edad. Los datos mínimos que se requieren gestionar son:

- Razón Social.
- RUT.
- Nombre de Fantasía.
- Dirección.
- Representante legal.
- Giro.
- Teléfono de contacto.
- Correo electrónico de contacto.

- Numero de Registro de SERNATUR.

La adjudicataria será responsable de realizar la acción de carga de cada uno de los PSNT que participen de la ejecución de los viajes, de manera correcta y oportuna. En caso de no cumplir con esta acción, Sernatur podrá notificar a la adjudicataria de un incumplimiento, de acuerdo a lo establecido en el artículo VIGÉSIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA de las presentes bases.

- Carga y publicación del Plan de Viajes: carga y gestión de los datos o información correspondiente a los viajes que serán desarrollados durante la ejecución del Programa, incluyendo las características y componentes que constituyen un paquete de viaje para su posterior venta a través de agencias de viajes. Esta funcionalidad de planificación estará dirigida a usuarios de rol Tour Operador (adjudicataria).

Los datos mínimos que se requieren gestionar son:

- Seleccionar temporada para los datos a ingresar.
- Número de Paquete: Deberá generarse un ID de paquete único por región, siguiendo las indicaciones establecidas por SERNATUR.
- Tipo de Cupo.
- Fecha inicio de viaje.
- Fecha término de viaje.
- Tipo de transporte.
- Cantidad de noches.
- Nombre Alojamiento.
- Temporalidad.
- Región de la licitación.
- Región de Origen.
- Origen de viaje (comuna).
- Destino de viaje (comuna).
- Cantidad de pasajeros programados.
- Cantidad de pasajeros viajados.
- Cantidad de cupos disponibles.
- Monto de subsidio individual.
- Monto de Copago individual.
- Nombre Guía acompañante.

c. Venta de cupos: función dirigida a quienes tengan rol de agencia de viajes, y que permitirá la visualización en línea de paquetes de viajes y cupos disponibles, gestionar reservas de cupos resguardando que los datos cumplan con las características de los beneficiarios.

Para cada beneficiario, se deberán considerar los siguientes datos:

- Nombre completo.
- RUN.
- teléfono móvil.
- teléfono fijo (en caso de tener).
- Domicilio de cada uno de los pasajeros.
- Comuna de domicilio.
- correo electrónico personal.
- número contacto de emergencia (dato obligatorio).
- Nombre de la persona contacto de emergencia y su relación con el beneficiario (dato obligatorio).
- Calidad del beneficiario.
- Documento formato PDF, Word, JPG que acredite la calidad del beneficiario cuanto este sea menor de 60 años.
- Campo que permita informar Régimen de alimentación
- Campo que permita informar problemas de desplazamiento o en situación de discapacidad
- Campo que permita informar alguna observación que facilite la experiencia turística.

Si el pago es con tarjeta o link de pago online, se verá reflejado inmediatamente en la plataforma y a la espera de la validación de la adjudicataria en el Sistema, de esta forma, el estado de la reserva quedará definida como confirmada -pagada.

Una vez realizado el pago, se realizará la emisión de Voucher de reserva de viaje, de acuerdo con el formato entregado por SERNATUR, debiendo contener la siguiente información del viaje:

- Datos del beneficiario y/o acompañante:
 - Nombres y apellidos del/la pasajero/a,
 - RUN.
 - Fecha de nacimiento.
 - Número o ID de reserva.
- Detalle de la reserva del paquete de viaje:
 - Ciudad de origen.
 - Ciudad de destino.
 - Tipo de transporte.
 - Número de paquete de viaje.
 - Alojamiento.
 - Tipo de habitación.
 - Primer y último servicio de alimentación.
- Itinerario de transporte (ida y retorno):
 - Prestador del servicio de transporte.
 - Número de asiento si existe identificar al momento de la venta.
 - Fecha y horario de salida y llegada.

- Lugar de presentación.
- Detalle de la venta:
 - Nombre agencia vendedora de la reserva.
 - Nombre agente de viajes que materializó la reserva.
 - Número(s) de teléfono de contacto de la agencia de viaje.
 - Número(s) de teléfono de contacto de la adjudicataria.
 - Monto total a pagar por el beneficiario.
- Condiciones generales del Programa, y condiciones de anulación, cambio y retiro de viajes, de acuerdo a lo establecido de las presentes bases de licitación.

d. Solicitud de anulación de cupos: función dirigida a quienes tengan rol de agencia de viajes y sus vendedores, quienes podrán solicitar anular una reserva y devolución del copago según las condiciones de anulación, cambio y retiro de viaje establecidas por en las presentes bases de licitación. Para ello, deberán registrar la siguiente información:

- ID de reserva,
- RUN de la persona que solicita la anulación (en caso de ser un familiar del beneficiario),
- Nombre de la persona que solicita la anulación (en caso de ser un familiar del beneficiario),
- Identificar la relación del solicitante de la anulación con el beneficiario,
- Cargar un documento formato PDF, Word, JPG que acredite de manera indubitada el motivo por el cual se solicita la anulación.

La adjudicataria una vez que reciba la solicitud de anulación por parte de la agencia de viajes y adjunte la documentación que acredite el motivo de la anulación, deberá revisar los antecedentes y proceder con el proceso de devolución según sea el caso de acuerdo con las presentes bases.

d. Dashboard: que permitirá disponer de un panel con diferentes indicadores y KPI's dependiendo del rol del usuario y que estará alimentado a partir de datos operacionales. Los detalles de dichos indicadores y KPI's serán comunicados oportunamente por SERNATUR al oferente adjudicado.

e. Reportería: permitirá disponer de diferentes informes descargables dependiendo del rol del usuario y que estará alimentado a partir de datos operacionales. Los detalles de dichos reportes serán comunicados oportunamente por SERNATUR al oferente adjudicado.

f. Administración: que permitirá disponer de acceso a las diferentes posibilidades dentro del sistema y que estará destinado a personal SERNATUR con rol de administrador.

3. Perfiles y Subperfiles de acceso: El sistema contendrá al menos 4 perfiles de acceso que serán los siguientes:

- a. Tour Operador
- b. Agencias de Viajes
- c. Supervisor
- d. Administrador

XXI. SISTEMA INFORMÁTICO DE ADMINISTRACIÓN

Para efectos de control y manejo de la información SERNATUR cuenta con un sistema informático, el cual centraliza la información sobre los distintos viajes del Programa. Este sistema se utiliza para realizar el proceso de supervisión y rendición del Programa Vacaciones Tercera Edad.

Para estos efectos, la adjudicataria podrá contar con un sistema de información propio capaz de interoperar y disponibilizar la información de planes de viajes, origen, destino, etc. hacia el sistema informático de Gestión del Programa Vacaciones Tercera Edad a través de Webservice. Sernatur deberá contar con un acceso a dicho sistema de reserva e información de la adjudicataria.

Toda información involucrada en el flujo de datos entre los sistemas de información será auditada, con la finalidad de resguardar la integridad de dicha información, por lo tanto, los oferentes deben considerar que la información entregada cumpla con los requerimientos del Programa Vacaciones Tercera Edad garantizando el correcto funcionamiento. Todo esto, con el objeto de que tanto aquellos que intervienen en las ventas, como SERNATUR obtengan la información necesaria y adecuada para cumplir las funciones señaladas en estas bases. Por tanto, la adjudicataria deberá contemplar como requisitos los componentes que se señalan a continuación. A saber:

1) Uptime de Servicios de Datos:

Se deberá considerar que la disponibilidad de la información no sea menor al 99,98% del tiempo que dura la relación contractual entre SERNATUR y el adjudicatario del programa Vacaciones Tercera Edad.

2) Servicios WEB:

SERNATUR, para sus procesos internos, requiere que la adjudicataria disponga de servicios WEB (Webservices) de forma permanente para consultar por: información de paquetes turísticos, pasajeros asociados, rendiciones de turnos, listado de pasajeros, reservas de hoteles. Todo ello para cargar el sistema de SERNATUR con la información de la adjudicataria.

3) Registro de información:

a) Venta de Paquetes: se orienta a la captura de venta de los paquetes. Este sistema deberá ser accesible por cualquiera de las agencias autorizadas o el canal de comercialización que Sernatur determine, de manera que la venta se ejecute en línea con el sistema del adjudicatario. Deberá además contar con todos los mecanismos de descarte y validación de la información a recopilar, de manera que

la información capturada sea fidedigna. Check-in, corresponde a un módulo en que los servicios de alojamiento turístico participantes del Programa registren y validen a los pasajeros que arriban a su establecimiento de alojamiento.

b) Emisión de formularios: corresponde a la generación de reportes, a partir de la información recopilada, de los registros de ventas de paquetes. Este deberá generar la impresión de los boletos y declaraciones juradas si lo amerita. Para el caso de chequeo de pasajeros, el sistema deberá generar la impresión del anexo hotelero con los datos que se establezcan en el respectivo anexo del contrato u otro que Sernatur determine durante la ejecución.

4) Boleto de viaje:

El boleto de viaje emitido debe contener al menos, la siguiente información, respecto a la reserva realizada:

a) Datos del beneficiario:

- Nombres y apellidos del/la pasajero/a
- RUN-RUT-DNI
- Fecha de nacimiento
- Número de reserva
- Número o ID de reserva

b) Detalle de la reserva del paquete de viaje:

- Ciudad de origen
- Ciudad de destino
- Tipo de transporte
- Número de paquete de viaje
- Alojamiento
- Tipo de habitación
- Primer y último servicio

c) Itinerario de transporte (ida y retorno):

- Prestador del servicio de transporte,
- Número de asiento si existe identificar al momento de la venta.
- Fecha y horario de salida y llegada,
- Lugar de presentación,

d) Detalle de la venta:

- Nombre agencia vendedora de la reserva,
- Nombre agente de viajes que materializó la reserva,
- Número(s) de teléfono de contacto de la agencia de viaje,
- Número(s) de teléfono de contacto de la adjudicataria,

e) En caso de existir preventa en el tour opcional, detalle de la venta del tour opcional:

- Prestador del servicio (nombre operador local),
- Monto pagado
- Nombre del Tour Opcional

f) Condiciones generales del Programa, y condiciones de anulación, cambio y retiro de viajes, previa autorización del SERNATUR,

Así mismo, el respectivo boleto de viaje deberá mantener una imagen exclusiva para el Programa, diferenciada de los productos privados que puedan ser comercializados por la adjudicataria y en línea con la utilización de la imagen, logos y/o gráfica del Programa, establecidos en el acápite Uso de logos y piezas gráficas, de las presentes Bases de Licitación y previa autorización de la Contraparte Técnica del Programa.

5) Fiscalización:

a) Operaciones: El sistema ofertado por la adjudicataria deberá considerar la implementación de un perfil de acceso para la Contraparte del Servicio, que permita visualizar y descargar un reporte en formato Excel, con toda la información relativa a la venta cupos del Programa.

b) Pasajeros: la propuesta de Sistema deberá contar, como mínimo, con acceso a información relativa a los pasajeros y sus viajes. Los datos genéricos obligatorios son: comuna, localidad, región, origen, destino, fecha de salida, fecha de regreso, nombre de establecimiento de alojamiento, datos del contacto del contact center de la adjudicataria y datos de la agencia de viajes comercializadora, términos y condiciones del programa, información de anulación y devolución, entre otros, deberán ser predefinidos y los datos del pasajero obligatorios son: nombre y apellidos del pasajero, dirección, comuna, correo electrónico personal, teléfono, contacto de emergencia, tipo de menú, entre otros. Todo ello deberá estar disponible en línea y tiempo real, de manera que permita a SERNATUR acceder en cualquier momento y desde cualquier lugar, a información sobre la calendarización de salidas, registro histórico de los pasajeros, paquetes, viajes, hoteles, agencias, destinos, calidad, entre otros.

c) Reportes: el Sistema, dentro de sus funciones deberá contar con las opciones de impresión de reportes (pantalla o papel) ya sea parcial y/o total de la información requerida por SERNATUR desde cualquier lugar con acceso a Internet. De igual forma este módulo debe contar con opciones de reportes de indicadores parciales y totales según los datos de interés que SERNATUR estime.

d) Acceso a datos: SERNATUR deberá contar con un acceso a dicho sistema de reserva e información de la adjudicataria, que le permita monitorear en línea el sistema de reserva. Durante la ejecución del Programa, deberá contar periódicamente con la base de información total de todos los datos recopilados durante la temporada adjudicada, sin perjuicio de ello, el Sistema deberá permitir que SERNATUR acceda a la información que parcialmente se recopile para conocer sobre los estados de avance y analizar el comportamiento de venta de los destinos.

e) Estructura de los módulos y operativa del Programa: deberá ser concordante con los intereses que SERNATUR persigue. La lógica de ejecución del sistema, la definición de estructuras de datos y construcción de reportes, deberán ser previamente aprobados por la contraparte técnica de SERNATUR antes de su explotación, sin perjuicio que el sistema propuesto haga una completa exposición de los módulos a considerar. El acceso a la información y sistema deberán estar conformado de acuerdo con la lógica de perfiles de acceso administrados por el adjudicatario.

f) Plataforma: La plataforma deberá corresponder a la propuesta que el adjudicatario presente, debiendo ser ésta, coherente con los requerimientos de SERNATUR planteados en estas bases, privilegiando la integridad, seguridad de la información, acceso dinámico y expedito de sus usuarios.

g) Base de datos: La base de datos de los beneficiarios del Programa será de propiedad del Servicio Nacional de Turismo. Durante y al finalizar la ejecución del Programa el adjudicatario deberá entregar dicha base de datos en formato digital, sin perjuicio de las entregas parciales que puedan solicitarse.

El adjudicatario deberá mantener la privacidad de la información correspondiente a los pasajeros y no realizar uso alguno de dicha información en forma directa o para terceros.

6) Sitio web del Programa.

Como parte del Programa Vacaciones Tercera, SERNATUR dispondrá de un sitio web informativo con las características del Programa e información sobre los destinos y sus ofertas. Este sitio será administrado por SERNATUR.

La adjudicataria deberá contar con un sitio o interfaz web que atienda los requerimientos de agencias de viajes que comercializan los paquetes del Programa (Reserva y Venta), proveedores de servicios (Hoteles, Transportes, etc.) que deseen obtener la información relativa a los paquetes turísticos y a su vez deberán proveer de información actualizada sobre las ofertas de paquetes por destino, incluida su forma de pago y condiciones de viaje. Debiendo proporcionar a SERNATUR un acceso directo a dichos sitios para obtener información en línea respecto al estado de las ventas.

Todos los requerimientos serán derivados desde el sitio web <http://www.vacacionesterceraedad.cl>, a través hipervínculos que hagan referencia al detalle de las ofertas o paquetes publicados.

XXII. IMAGEN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA

Requisitos y obligaciones de la adjudicataria:

1. Objetivos comunicacionales

El Programa Vacaciones Tercera Edad (VTE) considera, para efectos de esta licitación, los siguientes objetivos comunicacionales:

1. Propender a la venta de paquetes turísticos contemplados en la presente licitación pública, alineando los esfuerzos comunicacionales a los objetivos comerciales establecidos en estas bases de licitación.
2. Fomentar e impulsar la percepción por parte del público desde una marca enfocada en conveniencia a una marca centrada en el bienestar y satisfacción de los pasajeros, mediante propuestas comunicacionales que impulsen la viralización y conocimiento masivo del VTE por parte de los grupos objetivos (detallados en el siguiente punto).

2. Grupos objetivos (audiencias)

Programa Vacaciones Tercera Edad considerará tres (3) segmentos comunicaciones clave que se considerarán como audiencias foco de las acciones publicitarias e informativas a emprender:

1. Adultos mayores: Corresponderá al grupo etario que considera a los chilenos desde los 60 años de edad, en adelante. El foco de este segmento corresponde a adultos mayores que pueden formar parte de las actividades del Programa VTE. Hay dos subsegmentos asociados: Adultos mayores tercera edad (que son aquellos que se encuentran en proceso de jubilación o ad portas de dejar de trabajar. Son personas activas, exigentes en cuanto a la prestación de los servicios turísticos y en general poseen conocimiento de herramientas digitales) y Adultos mayores cuarta edad (personas mayores que poseen una dependencia un poco más acusada, están más restringidos en cuanto a la libertad que les genera su salud física y suelen no tener acceso/uso de plataformas digitales).
2. Personas maduras: Son audiencias comprendidas entre 50 y 54 años que, todavía no pueden formar parte del VTE por sus propios medios (solo como acompañante). El interés en este segmento es presentar al VTE como una alternativa real actual (modo acompañante) y dejar el interés a futuro como potencial de consumidor directo del Programa a mediano plazo. Este segmento de público es muy sensible a su edad y requiere llamados o mensajes que no incomoden su percepción etaria ni sesguen negativamente el uso de servicios turísticos que provee el VTE.
3. Hijos y familiares de adultos mayores: Corresponde al grupo escogido por el VTE que comprende entre los 25 y 45 años. Suelen conformar parte del entorno familiar y/o grupal de los adultos mayores (por ejemplo, hijos y familiares de éstos). Este segmento presta asesoría, ayuda y confianza en las decisiones tomadas por el consumidor VTE, por lo que llegar con información certera, clara y pertinente es clave para el cumplimiento de los objetivos comunicacionales.

3. Consideraciones

Las piezas gráficas o elementos publicitarios que puedan ser desarrolladas por la adjudicataria deberán ser presentadas por la empresa adjudicataria a SERNATUR para su respectiva aprobación, debiendo

acoger todas las observaciones que el Servicio pudiere realizar. El material contenido en la producción de los insumos publicitarios realizados por la empresa será de propiedad del Servicio Nacional de Turismo.

Si algún medio de comunicación desea efectuar alguna entrevista o nota periodística respecto del Programa, será SERNATUR quien única y exclusivamente realizará dichas entrevistas.

SERNATUR podrá efectuar acciones comunicacionales de relaciones públicas con medios de prensa dando a conocer el Programa. En dicho caso la adjudicataria deberá proveer los servicios necesarios para tales efectos, como por ejemplo la visita de equipo periodístico a un destino para realizar un reportaje, considerando el transporte para movilizarlos, alimentación de acuerdo con el horario de la visita u otros que el Servicio estime conveniente.

Sin perjuicio de lo anterior, SERNATUR podrá solicitar el cambio total de las acciones o piezas propuestas, sin que ello signifique recursos adicionales o aumento de recursos a los ya propuestos. Para ello se establecerá un acta de los acuerdos, donde conste los términos y montos.

4. Uso de logos y piezas gráficas

El logotipo será entregado por SERNATUR a la empresa adjudicataria, pudiendo ésta proponer un llamado motivacional del viaje que acompañe como bajada de texto al logotipo del Programa.

En toda publicidad los logotipos del Programa y del Servicio Nacional de Turismo deberán ser de mayor tamaño. La adjudicataria solo podrá señalar su calidad de operador del Programa, colocando su logotipo en un tamaño menor, si SERNATUR lo autoriza. En el caso de que la empresa adjudicataria suscribiese convenios con otras entidades y deseen realizar alguna acción publicitaria o desarrollar algún instrumento comunicacional, se podrán colocar logotipos de las instituciones de dichos convenios, sin embargo, esto deberá ser previamente aprobado por SERNATUR y siempre deberá prevalecer la presencia de la imagen del Gobierno de Chile, SERNATUR y el Programa.

El adjudicatario no podrá usar logos propios o externos que no sean autorizados por la contraparte técnica de SERNATUR, y que son los institucionales del Servicio, los que le serán entregados para que los utilice en el o los productos a entregar, cuando correspondiere.

El equipo SERNATUR proveerá de material audiovisual a la empresa adjudicataria, debiendo ésta suscribirse a los acuerdos y términos de condiciones y uso del Banco Audiovisual de SERNATUR.

El incumplimiento de esta prohibición será considerado como incumplimiento menor de las obligaciones contractuales del adjudicatario, de acuerdo a lo establecido en las presentes bases de licitación.

XXIII. EXPERIENCIA DE LA EMPRESA Y EQUIPO DE TRABAJO

Requisitos para Ofertar:

Los oferentes deberán presentar mediante el Anexo N° 10.1 y N° 10.2 que se encuentra en formato Excel adjunto a las presentes bases, su oferta de EXPERIENCIA DE LA EMPRESA Y EQUIPO DE TRABAJO respectivamente, considerando lo siguiente:

1. Como mínimo el 50% del equipo de trabajo deberá trabajar exclusivamente en la ejecución de la presente licitación, destinando el 100% de su tiempo a ella. Deberá indicar que miembros del equipo de trabajo ofertado se encuentran en un 100% prestando servicios para la presente licitación.
2. SERNATUR podrá verificar que el equipo de trabajo presentado no se encuentre también incorporado en otras licitaciones vigentes en el Servicio, en caso de comprobar que no se cumple lo estipulado en el inciso anterior, SERNATUR tendrá la atribución de declarar un incumplimiento menor, de acuerdo a lo establecido en el artículo "VIGÉSIMO OCTAVO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS Y CONDICIÓN RESOLUTORIA.
3. Para acreditar la calificación del equipo de trabajo, deberá adjuntar los certificados de títulos correspondientes de cada uno de los profesionales o técnicos de nivel superior que formen parte del equipo de trabajo. En el caso de ser otorgado por una institución educacional extranjera, debe encontrarse reconocido en Chile y acompañar el correspondiente certificado de reconocimiento o revalidación según corresponda (reconocimiento de convenio: Ministerio de Relaciones Exteriores o Ministerio de Educación, según corresponda, o revalidación o reconocimiento de la Universidad de Chile para títulos emitidos en países con los cuales Chile no cuenta con convenio).
4. No se considerarán a los prestadores de servicios turísticos presentados en la oferta, a saber: guías de turismo, personal del alojamiento, personal de tour operador local, si hubiere, etc.

XXIV. CERTIFICACIONES Y DISTINCIONES DEL OFERENTE Y DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS

El Sello Q, sello de Calidad Turística es un distintivo que se le otorga a aquellos prestadores de servicios turísticos que se han certificado en alguna de las 49 normas técnicas certificables de calidad turística. Estas se dividen en tres áreas: alojamiento turístico, agencias de viaje y tour operadores, y guías de turismo.

- Alojamiento turístico.
- Agencias de viaje y tours operadores.
- Guías de Turismo.

El Sello "S" de Sustentabilidad Turística la herramienta que tienen alojamientos turísticos, tour operadores y agencias de viajes para certificar que sus prácticas sustentables cumplen con criterios globales y estándares reconocidos por el Consejo Global de Turismo Sostenible (GSTC), organismo internacional referente en acreditación y promoción de prácticas de turismo sustentable.

Por el momento, el “Sello S” aplica sólo para los siguientes servicios:

- Servicios de alojamiento turístico.
- Tour operadores y agencias de viaje operando en Chile.

1. El Compromiso de Turismo Sustentable es un reconocimiento para aquellos prestadores de servicios turísticos que decidan iniciar un camino hacia la sustentabilidad y aumentar su competitividad, a través de la puesta en práctica de acciones concretas que además de reducir los impactos de su operación, ayuden a realizar una contribución positiva hacia su negocio, el entorno y las comunidades locales.

A la fecha, pueden adherirse los siguientes servicios turísticos:

- servicios de alojamientos turísticos
- restaurantes
- tour operadores
- agencias de viajes
- guías de Turismo.

Se incorporarán más según las necesidades del sector. Los oferentes podrán encontrar la información en la pagina https://registro.sernatur.cl/wp-content/uploads/2021/11/FAQ_Compromiso-de-Turismo-Sustentable.pdf

Requisitos para Ofertar:

Los oferentes deberán presentar su propuesta de CERTIFICACIONES Y DISTINCIONES DEL OFERENTE Y DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS, mediante el Anexo N°11, teniendo en cuenta lo siguiente:

- a. Los oferentes deberán presentar su oferta mediante la presentación de l el Anexo N°11, en formato Excel adjuntos a las presentes bases.
- b. Para efectos de la evaluación, la Certificación de Calidad y/o Distinción de Sustentabilidad tanto del oferente como de los prestadores, deberán encontrarse vigentes al momento de la presentación de la oferta, lo que será verificado por SERNATUR con el área correspondiente.

XXV. INCLUSIVIDAD

Los oferentes deberán presentar su propuesta mediante el Anexo N°12 debidamente completado, en el que se evaluará la inclusión laboral de personas de TERCERA Y CUARTA EDAD, EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD y pertenecientes a PUEBLOS ORIGINARIOS, dentro del equipo de trabajo de la adjudicataria y/o de los prestadores ofertados para la participación del Programa.

Requisitos para Ofertar:

1. Los oferentes deberán presentar su oferta mediante la presentación de los Anexo N°12 en formato Excel adjuntos a las presentes bases.
2. El oferente podrá presentar un porcentaje del total de prestadores de servicios y/o la adjudicataria que acrediten incluir en su equipo de trabajo a personas de TERCERA Y CUARTA EDAD, EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD y pertenecientes a PUEBLOS ORIGINARIOS.

XXVI. PERSPECTIVA DE GÉNERO EN MATERIA DE COMPRAS PÚBLICAS

La perspectiva de género es una herramienta que permite reconocer e identificar las desigualdades entre hombres y mujeres, analizar sus causas y proponer soluciones que permitan avanzar hacia mayor igualdad de derechos, oportunidades y resultados.

Bajo esta perspectiva, se ha identificado que en ChileCompra, la participación de las empresas lideradas por mujeres alcanza un 28%, lo que es menor a la participación de las mujeres en los emprendimientos en Chile, que alcanza un 38%¹. En el mismo sentido, las empresas lideradas por mujeres transan el 34% de los montos transados por los organismos del Estado en Mercado Público (www.mercadopublico.cl), los que alcanzaron US\$ 15.015 millones en el año 2021, monto equivalente al 5% del PIB.

Las significativas brechas de género en el liderazgo de las empresas y los montos transados hacen necesario adecuar las estrategia, prácticas y directrices que orientan los procesos de contratación pública, con el fin de fomentar la participación de las empresas lideradas por mujeres y con ello, promover su autonomía económica y la igualdad de género.

Requisitos para Ofertar:

Las empresas lideradas por mujeres son aquellas en las que se puede establecer que éstas tienen la propiedad o el control de las operaciones. Para facilitar su identificación en la plataforma www.mercadopublico.cl, ChileCompra diseñó el Sello Empresa Mujer, el que se asigna a todas las proveedoras que cumplan con alguno de los siguientes criterios:

- Tener más del 50% de propiedad de mujeres
- Tener una gerenta general
- Tener más del 50% de representantes legales mujeres
- En el caso de las personas naturales, esta definición se realiza en base a la información del Registro Civil. Esto incluye a personas que han rectificado su sexo registral a través de la Ley N° 21.120 de Identidad de Género, identificándose como mujeres.

Este sello se puede verificar en www.mercadopublico.cl, tanto en la Ficha del Registro de Proveedores como en la tienda de Convenio Marco para las proveedoras adjudicadas, lo que será certificado por la

comisión evaluadora con el área correspondiente.

XXVII. PROGRAMA DE INTEGRIDAD

Se evaluará si el oferente posee un programa de integridad que sea conocido por su personal, lo cual deberá ser declarado en el Anexo N° 5. En caso de que dicho anexo no se presente en conjunto con la oferta presentada, o bien, éste no se encuentre debidamente completado y firmado, se entenderá que el oferente en cuestión no cuenta con un programa de integridad que sea conocido por su personal. Asimismo, también se entenderá que el oferente no cuenta con dicho programa de integridad cuando así lo declare en el anexo referido o cuando no acompañe a su declaración copia del programa de integridad en cuestión, tal como es requerido según lo señalado en el Anexo N° 5.

Se entenderá por programas de integridad cualquier sistema de gestión que tenga como objetivo prevenir y, si resulta necesario, identificar y sancionar las infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos que tienen lugar en una organización, promoviendo una cultura de cumplimiento.

2°. - **APRUÉBANSE**, los siguientes Anexos que se transcriben a continuación, así como los Anexos 6 Alojamiento; 7.1 Excursiones; 7.2 Actividades Recreativas; 7.3 Tour Opcional; 8. Guías De Turismo; 9. Total De Pasajeros, Montos De Copago Y Subsidio, 10.1. Experiencia Del Oferente En Trabajo Con Grupos Turísticos; 10.2. Calificación Equipo De Trabajo; 11. Certificaciones Y Distinciones De Los Prestadores De Servicios turísticos; 12 Inclusividad; 13.1. Servicios De Alimentación; 13.2. Minuta De Alimentación; 14. Transporte y 15. Atención Paramédica los que para todos los efectos se consideran formar parte de la presente resolución, pero que no se adjuntan a la misma debido a su extensión, sin embargo, serán publicados para su correspondiente llenado en formato Excel a la plataforma www.mercadopublico.cl, en el ID de la presente licitación.

ANEXO N°1
ANTECEDENTES DEL OFERENTE
PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE
"DESARROLLO DEL PROGRAMA VACACIONES TERCERA EDAD ESCAPADAS, REGIÓN
DE LOS LAGOS" ID N° 1898-4-LQ25
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

ANTECEDENTES PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	
Nombre o Razón Social o nombre de los integrantes de la Unión Temporal de proveedores (UTP)	
Nombre de fantasía	
Domicilio	
R.U.T. o N° Cédula de Identidad	
Fono	
E-mail	

ANTECEDENTES REPRESENTANTE LEGAL *	
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 Nº 2
OFERTA ECONÓMICA
PARA CONTRATACIÓN LA DE LOS SERVICIOS DE
"DESARROLLO DEL PROGRAMA VACACIONES TERCERA EDAD ESCAPADAS,
REGIÓN DE LOS LAGOS" ID Nº 1898-4-LQ25
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

Nombre Oferente o de los integrantes de la Unión Temporal de Proveedores	
Nombre Representante Legal	

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

Oferta Económica (monto con impuestos incluidos, si los hubiere) Indicar si emite facturas afectas o exentas de IVA.	\$_____, impuestos incluidos, si los hubiere.
Número total de pasajeros ofertados (pasajeros Temporada 2025 + pasajeros Temporada 2026)	_____ total pasajeros.
Monto de subsidio promedio por pasajero (pasajeros con subsidio) Monto de subsidio total ofertado Número total de pasajeros ofertados	\$_____, impuestos incluidos, si los hubiere.

Temporada 2025	\$_____, impuestos incluidos, si los hubiere.
Temporada 2026	\$_____, impuestos incluidos, si los hubiere.

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

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

ANEXO N°3
DECLARACIÓN JURADA DE INDEPENDENCIA DE LA OFERTA
PARA CONTRATACIÓN LA DE LOS SERVICIOS DE
"DESARROLLO DEL PROGRAMA VACACIONES TERCERA EDAD ESCAPADAS,
REGIÓN DE LOS LAGOS" ID N° 1898-4-LQ25
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

Yo, <nombre de representante legal o persona natural>, cédula de identidad N° <RUT representante legal o de persona natural>, con domicilio en <Domicilio, Comuna, Ciudad> en representación de <Razón social empresa o nombre UTP>, RUT: <Rut empresa o de apoderado UTP>, del mismo domicilio, para la presente licitación pública, declaro bajo juramento que:

(En el espacio respectivo **marcar con "X" solo una opción** de acuerdo con la declaración efectuada)

___ Mi representada **no** forma parte de un mismo grupo empresarial o está relacionada con personas en los términos establecidos en el Título XV "De los grupos empresariales, de los controladores y las personas relacionadas" de la Ley N° 18.045 del Mercado de Valores.

___ Mi representada **sí** forma parte de un grupo empresarial o está relacionada con personas en los términos establecidos en el Título XV "De los grupos empresariales, de los controladores y las personas relacionadas" de la Ley N° 18.045 del Mercado de Valores, pero ninguno de los miembros del grupo empresarial o de sus personas relacionadas participa en el presente procedimiento licitatorio ofertando respecto del mismo producto o servicio.

___ Mi representada **sí** forma parte de un grupo empresarial o está relacionada con personas en los términos establecidos en el Título XV "De los grupos empresariales, de los controladores y las personas relacionadas" de la Ley N° 18.045 del Mercado de Valores, participando alguno de los miembros del grupo empresarial o de sus personas relacionadas en el presente procedimiento licitatorio respecto del mismo producto o servicio, declarando que la oferta que presenta mi representada fue preparada con total independencia del miembro del grupo empresarial o de la persona relacionada.

<Nombre y firma>
<Representante Legal o persona natural según corresponda >

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

NOTA: En el caso de las personas jurídicas, quien suscribe debe ser el representante legal o apoderado con poder suficiente para tal actuación, y en el caso de las UTP, la declaración deberá ser suscrita por el apoderado de la UTP, ya sea persona natural o persona jurídica; y en este último caso, debe firmar su representante legal o apoderado con poder suficiente para tal actuación.

ANEXO N°4
DECLARACIÓN JURADA
INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE "DESARROLLO DEL PROGRAMA VACACIONES TERCERA EDAD ESCAPADAS,
REGIÓN DE LOS LAGOS" ID N° 1898-4-LQ25
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

Nombre Oferente o de los integrantes de la Unión Temporal de Proveedores	
Nombre Representante Legal	

El proveedor o representante(s) legal(es) del proveedor previamente individualizado, en conformidad con lo dispuesto en la ley N° 19.886 y la normativa vigente, vengo/vienen en declarar:

a) No haber sido condenado o mi(nuestra) representada no ha sido condenada por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador o por delitos concursales establecidos en el Código Penal, dentro de los 2 años anteriores al momento de la presentación de la oferta en el portal www.mercadopublico.cl.

b) No haber sido condenado, o mi(nuestra) representada no ha sido condenada por el Tribunal de Defensa de la Libre Competencia, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 26, inciso segundo, letra d), del decreto con fuerza de ley N° 1, de 2004, del entonces Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado del decreto ley N° 211, de 1973, que fijó normas para la defensa de la libre competencia.

c) Asimismo, declaro que, si mi (nuestra) representada fuera una persona jurídica, no ha sido condenada con la pena de prohibición de celebrar actos y contratos con organismos del Estado, establecida en el numeral 2) del artículo 8 de la ley N° 20.393, que establece la responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho que indica.

d) No haber sido condenado por los Tribunales de Justicia a la medida dispuesta en el artículo 33 de la ley N° 21.595 de delitos económicos. En el caso de que mi(nuestra) representada sea una persona jurídica, ya sea que se trate de sociedades, fundaciones o corporaciones, declaro que esta no tiene como socio, accionista, miembro o participe con poder para influir en la administración, ya sea en forma directa o indirecta, a personas naturales que hubieren sido condenadas a la citada medida.

e) No soy ni he sido durante el periodo de un año transcurrido con antelación a la presente declaración, funcionario directivo del organismo licitante y/o comprador, hasta el nivel de jefe de departamento o su equivalente, o funcionario que participe en procedimientos de contratación del organismo licitante y/o comprador, ni estoy unido(a) a éstos o aquéllos por los vínculos descritos en la letra b) del artículo 54 de la Ley N° 18.575 (cónyuge, hijo, adoptado o pariente hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive).

f) No integro la nómina de personal del organismo licitante y/o comprador, en cualquier calidad jurídica, ni soy

contratado a honorarios por el organismo licitante y/o comprador, ni estoy unido(a) a éstos o aquéllos por lo vínculos descritos en el inciso primero del artículo 35 quáter de la ley N° 19.886 (cónyuge, convivientes civil o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad).

g) Mi (Nuestra) representada no es una sociedad de personas o empresa individual de responsabilidad limitada en la que una o más de las personas singularizadas en los literales e) y f) precedentes formen parte o sean beneficiarias finales.

h) Mi (Nuestra) representada no es una sociedad en comandita por acciones, sociedad por acciones o anónima cerrada en que una o más de las personas singularizadas en los literales e) y f) precedentes sean accionistas directamente o beneficiarias finales.

i) Mi(Nuestra) representada no es una sociedad anónima abierta en que una o más de las personas singularizadas en los literales e) y f) precedentes sean dueñas de acciones que representen el 10% o más del capital, directamente o sean beneficiarias finales.

j) No soy gerente, administrador, representante o director de cualquiera de las sociedades antedichas.

k) Haber estudiado todos los antecedentes de la licitación, verificando su concordancia entre sí y también declaro(amos) conocer las normas vigentes al respecto.

l) Conocer la normativa vigente aplicable al ámbito de la presente licitación y en general de todos los documentos y antecedentes que forman parte de la misma.

m) No tener limitaciones legales ni administrativas para cumplir con lo dispuesto en la presente licitación y su contrato, si corresponde.

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

* En el caso de que el oferente sea una Unión Temporal de Proveedores, este anexo deberá ser firmado y presentado por cada uno de sus integrantes.

Debe tenerse presente que faltar a la verdad respecto de lo informado en una declaración jurada puede traducirse en la comisión del delito de perjurio, en virtud del artículo 210 del Código Penal, que dispone que "el que ante la autoridad o sus agentes perjurare o diere falso testimonio en materia que no sea contenciosa, sufrirá las penas de presidio menor en sus grados mínimo a medio y multa de seis a diez unidades tributarias mensuales."

ANEXO N°5
PROGRAMAS DE INTEGRIDAD
PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS
DE "DESARROLLO DEL PROGRAMA VACACIONES TERCERA EDAD ESCAPADAS,
REGIÓN DE LOS LAGOS" ID N° 1898-4-LQ25
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

Yo, <nombre de representante legal o persona natural>, cédula de identidad N° <RUT representante legal o de persona natural>, con domicilio en <Domicilio, Comuna, Ciudad> en representación de <Razón social empresa o nombre UTP>, RUT: <Rut empresa o de apoderado UTP>, del mismo domicilio, para la licitación pública para la contratación del servicio de " _____", declaro bajo juramento que:

Mi representada _____ (SÍ/NO) posee un programa de integridad que es conocido por su personal, entendiendo programa de integridad cualquier sistema de gestión que tenga como objetivo prevenir y si resulta necesario, identificar y sancionar las infracciones de leyes, regulaciones, códigos o procedimientos internos que tienen lugar en una organización, promoviendo una cultura de cumplimiento.

A fin de comprobar su declaración se deberá adjuntar a la oferta el referido programa de el referido programa de integridad.

|

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

*** En el caso de que el oferente sea una Unión Temporal de Proveedores, este anexo deberá ser firmado y presentado por cada uno de sus integrantes.**

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

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

Claudia Renedo Skarneo
Directora Regional de Turismo
Región de Los Lagos
Servicio Nacional de Turismo

CRS/MAG/EPH/kha

Distribución:

-Oficina de partes

-Analista Programa VTE



Documento firmado electrónicamente por:

CLAUDIA MARCELA RENEDO SKARNEO

Fecha Firma: 05-05-2025

Código de verificación: 303316100180

Este documento incorpora una firma electrónica avanzada según lo indica la ley No19.799. Su validez puede ser consultada en el sitio https://sigedoc.sernatur.cl/web_verificador/ usando el código de verificación indicado, o a través del siguiente código QR:

