

Resolución Exenta N°11

Región de Arica y Parinacota

**LLAMA A LICITACIÓN PÚBLICA Y
APRUEBA BASES Y ANEXOS PARA
LA CONTRATACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE "DESARROLLO DEL
PROGRAMA TURISMO FAMILIAR,
REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA",
ID N° 1330-1-LP24.**

VISTO:

Lo dispuesto en el D.L. N° 1.224 de 1975, que Crea el Servicio Nacional de Turismo; en la Ley N° 20.423 de 2010, del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo; en la Ley N° 21.640 de Presupuestos del Sector Público para el año 2024; en la Ley N° 19.886, de Bases sobre los Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el D.S. N° 250 de 2004, que aprueba Reglamento de La Ley N° 19.886, del Ministerio de Hacienda; en el D.F.L. N° 1/19.653 de 2000, 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° 19.880, 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; en el Decreto N° 181 de 2002, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.799 Sobre Documentos Electrónicos; 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 N°38 de 5 de febrero 2024, que asigna funciones directivas a funcionarios a contrata de regiones que indica para efectos de subrogar en los cargos de Director Regional de Turismo y Fija el orden de subrogación de esos cargos, en la Resolución Exenta N° 533 de 18 de diciembre de 2020, que Delega Facultades en los Directores Regionales de Turismo en materias exentas del trámite de toma de razón, ambas del Servicio Nacional de Turismo; en las Resoluciones N° 7 de 2019 y N° 14, de 2022, ambas de la Contraloría General de la República que "Fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón" y "Determina los Montos en UTM a partir de los cuales los Actos que se individualizan quedarán sujetos a Toma de Razón y a Controles de Reemplazo cuando corresponda", respectivamente; y

CONSIDERANDO:

1. Que, el Servicio Nacional de Turismo, es un Organismo Público descentralizado, creado por D.L. N° 1.224, de 1975, cuyo objeto es investigar, planificar, fomentar, promover y coordinar la

- actividad turística del país.
2. Que, la Ley N° 20.423 de 2010 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, en su título II, párrafo 1° que versa "De la Política Nacional de Turismo", artículo 6°, inciso tercero señala que la referida Política "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 Ley N° 21.640 de Presupuestos, del Sector Público, en su partida 07, Capítulo 09, Programa 01, Subtítulo 24, Ítem 01, Asignación 135 Programa Turismo Familiar, Glosa N° 6, permite al Servicio Nacional de Turismo, adjudicar contratos para el desarrollo del "Programa Turismo Familiar", transfiriendo recursos al Sector privado.
 4. Que, desde el año 2015, el Servicio Nacional de Turismo ejecuta el Programa Turismo Familiar cuyo fin es promover el turismo interno y el quiebre de la estacionalidad, contribuyendo al crecimiento de la industria turística del país en temporada baja y media. Para ello, el programa subsidia paquetes turísticos permitiendo que familias chilenas y extranjeras con residencia en el país accedan a los beneficios psicológicos, sociales y físicos que proporciona la actividad turística, fortaleciendo los lazos familiares, la identidad y la vida sana.
 5. Que, en virtud de lo antes expuesto, el Servicio Nacional de Turismo requiere contratar los servicios denominados "DESARROLLO DEL PROGRAMA TURISMO FAMILIAR, REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA", según se indica en Memorando Interno N° 52, de fecha 23 de Abril de 2024, enviado por Daniel Pardo Regente, Contraparte Regional del Programa Turismo Familiar.
 6. 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*".
 7. Que, de acuerdo con lo informado por el/la profesional Administrativo de esta Dirección Regional de Turismo, doña Sonia Mamani Coillo, a través de correo electrónico de fecha 22 de Abril de 2024, revisado el catálogo de Productos y Servicios publicado en el portal www.mercadopublico.cl, se concluye que el servicio requerido "Desarrollo del Programa Turismo Familiar" no se encuentra disponible a través del sistema de Convenios Marco de la Dirección de Compras y Contratación Pública, actualmente vigente.
 8. Que, se encuentra certificada la disponibilidad presupuestaria para financiar el pago de los servicios requeridos, según consta en Certificado de Disponibilidad Presupuestaria N° 24/DR_XV/038, de fecha 23 de Abril de 2024, emitido por el Encargado Administrativo de esta Dirección Regional de Turismo, cuyo monto total asciende a la cantidad máxima de \$ **72.653.280**. (Setenta y dos millones seiscientos cincuenta y tres mil doscientos ochenta pesos), impuestos incluidos, si los hubiere.
 9. Que, por lo anteriormente señalado es necesario que esta Dirección Regional apruebe las bases

de licitación cuyo texto se reproduce a continuación y se realice el llamado a la misma, a través del portal www.mercadopublico.cl, por lo que:

RESUELVO

1° LLÁMASE a Licitación Pública para la contratación de los servicios denominados **“DESARROLLO DEL PROGRAMA TURISMO FAMILIAR, REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA”**, identificada en el Portal de Mercado Público con el **ID N.º 1330-1-LP24**.

2° APRUÉBANSE las siguientes Bases Administrativas y Técnicas de licitación y sus Anexos correspondientes para la contratación de los servicios denominados **“DESARROLLO DEL PROGRAMA TURISMO FAMILIAR, REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA”**, cuyo texto se transcribe de conformidad a lo dispuesto en la Resolución N° 19 de 2019 de la Contraloría General de la República, se transcribe y es el siguiente:

**BASES ADMINISTRATIVAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO
“DESARROLLO PROGRAMA TURISMO FAMILIAR, REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA”
ID N° 1330-1-LP24
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

ANTECEDENTES Y DEFINICIONES

El Servicio Nacional de Turismo, desarrolla el Programa Turismo Familiar desde el año 2015 promoviendo el turismo interno en temporada baja y media, potenciando el quiebre de la estacionalidad turística e incrementando el turismo nacional a través de la vinculación y concurrencia de los distintos actores del rubro. Para ello, otorga un subsidio a la demanda, financiando un porcentaje del monto total de un paquete turístico para beneficiarios del Programa.

Los paquetes turísticos del Programa Turismo Familiar contemplan como mínimo:

- Servicio de Transporte.
- Servicio de Alojamiento.
- Servicio de Alimentación completa.
- Excursiones y Experiencia de destino.
- Actividades Recreativas.
- Guía de turismo.
- Seguro de asistencia en viaje.

Los recursos financieros para licitar y su distribución por año, las características de los beneficiarios del Programa; la convocatoria, comercialización y modalidad de pago; el listado de comunas de destino, el plan de distribución de cupos; las cuotas mínimas de pasajeros por cada origen y destino, la estructura

y componentes de los paquetes turísticos (condiciones que dichas prestaciones deben cumplir); excursiones y experiencias de destino asociadas, actividades recreativas, los montos máximos de cobro por subsidio y copago por cada paquete turístico; la imagen y difusión; el sistema informático, entre otros requisitos, se definen en las bases técnicas, que a continuación se insertan.

DEFINICIONES

Con el objeto de clarificar algunos conceptos que serán utilizados en las presentes bases del Programa Turismo Familiar, a continuación, se definen los más importantes:

- **Actividad recreativa obligatoria:** Actividad desarrollada por el Programa Turismo Familiar como un espacio de entretención para los/las beneficiarios/as después de la cena, con el fin de favorecer la integración entre los pasajeros, permitiendo la participación protagónica de los mismos. Dichas actividades deberán tener una duración mínima de 2 horas y deberán contemplar los implementos necesarios para ello (música, disfraces, premios, etc.)
- **Actividad recreativa adicional:** (ídem) siendo una actividad ofertada extra a la obligatoria por bases.
- **Actividad recreativa alternativa:** (ídem) siendo una actividad ofertada para situaciones imprevistas.
- **Copago:** Monto que debe pagar el beneficiario para acceder a un paquete de viaje en el marco del Programa Turismo Familiar.
- **Condicionabilidad:** Se entenderá por condicionabilidad a un 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, para validar su continuidad en el Programa. de la calidad del servicio prestado.
- **Cupo:** Vacantes de un viaje o un destino en el marco del Programa, que poseen determinadas características y pueden clasificarse en Familia y Mujer u otros que determinen estas bases.
- **Cuotas:** Número de pasajeros que visitará un destino.
- **Criterio de Focalización:** Criterio que debe cumplir la población sujeta de atención para ser beneficiaria del Programa, con el fin de favorecer a un sector específico de la población, focalizando el beneficio.
- **E-Commerce:** Ámbito del negocio electrónico que se centra específicamente en transacciones realizadas por Internet.

- **Excursiones obligatorias:** Visitas a los atractivos en las comunas de destino o alrededores, consideradas como excursiones estratégicas y obligatorias en las presentes bases para el desarrollo turístico regional por motivos de ocio, deporte, estudio o cultura y que no considera pernociación en el lugar visitado.
- **Excursión alternativa:** (ídem) siendo una excursión ofertada para situaciones imprevistas.
- **Experiencia turística:** Actividad participativa que propicia la vivencia turística de los pasajeros ligada a la identidad de un destino.
- **Paquete turístico:** Conjunto de servicios que son incluidos en un viaje como alojamiento, alimentación, guía, excursiones, transporte y seguro de viaje.
- **Paquete de viaje:** Grupo de pasajeros que materializan un viaje en conjunto, compartiendo los mismos componentes del paquete turístico, en la misma fecha y se identifican con un número de paquete de viaje único.
- **Plan de distribución de cupos:** Corresponde al instrumento mediante el cual SERNATUR establece las características de cada paquete turístico en un periodo de ejecución, respecto al monto de subsidio, monto de copago y determina el número de cupos para cada tipo de paquete turístico y para el total de cada comuna de destino.
- **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.
- **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 de los paquetes de viaje, incluyendo entre otras informaciones, origen, destino fecha de inicio, fecha de término, etc.
- **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.
- **Subsidio:** Monto que financia el Estado al otorgar un viaje (paquete turístico) a un pasajero.
- **Suspensión:** Se entenderá por suspensión a un estado asignado a un prestador de servicios

turísticos, en el cual no podrá brindar servicios por un periodo específico, en el marco del Programa Turismo Familiar.

- **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.

PRIMERO: REGULACIÓN DE LA LICITACIÓN.

Las presentes bases establecen un procedimiento que regula los aspectos administrativos del llamado a licitación, Programa Turismo Familiar, Región de Arica y Parinacota y se regirá 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° 250 de 2004 del Ministerio de Hacienda, en adelante el Reglamento; 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, sus correspondientes anexos, sus respuestas y aclaraciones si las hubieren, publicadas en el portal www.mercadopublico.cl.

El Servicio Nacional de Turismo, en adelante "SERNATUR", "el Servicio" o "el licitante", a través de su Dirección Regional de Turismo de la región Arica y Parinacota, 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 **\$ 72.653.280.-** (setenta y dos millones seiscientos cincuenta y tres doscientos ochenta pesos), impuestos incluidos si los hubiere, de manera que las ofertas brutas no podrán exceder esa cantidad.

SEGUNDO: COMUNICACIONES Y PLAZOS.

Para los efectos de esta licitación los plazos serán de días corridos, esto es, se considerarán para su

cómputo los días sábado, domingo y festivos, salvo que se señale expresamente lo contrario.

Cuando el último día del plazo sea sábado, domingo o festivo, éste se entenderá prorrogado al primer día hábil siguiente. Para efectos, se considerarán hábiles los días no festivos, de lunes a viernes.

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, 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 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).

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.

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.

Para todos los efectos legales, las bases administrativas y técnicas serán parte integrante de la relación contractual que se establezca 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, en virtud de lo dispuesto en el artículo 27 del reglamento de la Ley N° 19.886, 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 atingentes al proceso licitatorio, SERNATUR se abstendrá de responder aquel comentario.

SEXTO: ACLARACIONES A LAS BASES.

El Servicio, antes de la fecha de cierre de recepción de ofertas establecido en el calendario de licitación de las presentes bases, podrá efectuar a iniciativa propia modificaciones o aclaraciones a las bases para precisar el alcance o interpretar algún elemento de su contenido, que a su juicio no haya quedado bien establecido, suficientemente claro y/o dificulte la obtención de buenas ofertas. Estas modificaciones o

aclaraciones se deben aprobar por resolución fundada, señalando en ellas el nuevo plazo para el cierre de recepción ofertas, el que deberá permitir a los oferentes adecuar sus propuestas a los nuevos requerimientos solicitados, plazo que en ningún caso podrá ser inferior a dos días. Esta resolución fundada debe ser publicada como archivo adjunto en el Portal dentro de las 24 horas siguientes a su dictación y, en este mismo plazo, se deberán modificar ampliando las fechas en el calendario del formulario del Portal que correspondan de acuerdo al nuevo plazo establecido en la resolución de modificación o aclaración.

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

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

SÉPTIMO: CALENDARIO DE LA LICITACIÓN.

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

Actividad	Plazo en días
Reunión Informativa(presencial y/u online)	Dentro de los 5 primeros días corridos contados a partir de la publicación del llamado, cuya fecha y hora será publicada en el Portal de Mercado Público.
Inicio de consultas	Desde la fecha de publicación del llamado.
Final de consultas	6 días hábiles contados desde la fecha de inicio de consultas, hasta las 23:59 horas.
Publicación de respuestas	6 días hábiles contados siguientes a 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	25 días corridos contados desde la fecha de publicación del llamado, hasta las 15:00 horas. Si a la fecha de cierre de recepción de ofertas, se han recibido 2 o menos propuestas, el plazo de cierre se ampliará automáticamente en 2 días hábiles adicionales, por una sola vez. En el caso de situaciones de fuerza mayor requieran una extensión superior a los 2 días se dictará la correspondiente Resolución, publicándola en el portal.

Acto de apertura técnica y económica de las ofertas	25 días contados desde la fecha de la publicación del llamado, desde las 15:01 horas. Sin perjuicio de la/s eventual/es extensión/es al plazo de Cierre recepción de las ofertas y entrega de garantía de seriedad de la oferta.
Fecha de presentación de Antecedentes Omitidos	2 días hábiles, contados desde la solicitud efectuado por parte de la Comisión Evaluadora.
Plazo de evaluación y adjudicación de las ofertas	Dentro de los 15 días corridos desde la fecha del acto de apertura técnica y económica. En caso de no cumplirse con la fecha de adjudicación establecida, el/la director/a Regional podrá ampliar el presente plazo. En este caso se publicará una nueva fecha en el portal www.mercadopublico.cl , informando las razones de la postergación y la nueva fecha de adjudicación.
Plazo estimado para la firma del contrato o emisión de orden de compra	15 días corridos contados desde la fecha de notificación de la adjudicación a través del sistema de información del portal.
Fecha estimada para la devolución de caución (garantía) de seriedad de la oferta adjudicada, si correspondiere.	Dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de entrega de la garantía de fiel cumplimiento del contrato.
Fecha estimada de devolución de caución o garantía de seriedad de las ofertas declaradas inadmisibles, no adjudicadas o desestimadas.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a la fecha de notificación de las ofertas declaradas inadmisibles, no adjudicadas o desestimadas a través del sistema de información.

Nota: Para efectos de este calendario se considerarán hábiles los días no festivos, de lunes a viernes.

OCTAVO: PLAZO DE PRESENTACIÓN OFERTA TÉCNICA Y OFERTA ECONÓMICA.

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

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 asignado a la presente licitación.

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 smamani@sernatur.cl

NOVENO: DOCUMENTO DE GARANTÍA DE SERIEDAD DE LA OFERTA.

Para garantizar la seriedad de la oferta de la presente licitación, todos los oferentes deberán entregar cualquier documento que asegure el cobro de la caución de manera rápida y efectiva, de carácter irrevocable y pagadera a la vista, en moneda nacional, 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 de **\$300.000 (trescientos mil pesos)**. La vigencia no podrá ser inferior a **100 días corridos**, contados desde la fecha de cierre para la recepción de ofertas establecida en el calendario de esta licitación, y deberá contemplar la siguiente glosa: **"Para garantizar la seriedad de la oferta de la licitación ID N° 1330-1-LP24"**.

Si el instrumento a presentar es emitido en UF, debe indicarse en un Anexo o en "condiciones generales", su conversión a pesos chilenos al día de la emisión del 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 de seriedad de la oferta se podrá presentar en soporte papel o electrónicamente, dentro del plazo y hora señalado para el cierre de recepción señalado en el calendario de la licitación.

Si corresponde a un documento entregado a través de soporte electrónico, dicho instrumento deberá remitirse en el plazo indicado al correo electrónico smamani@sernatur.cl y deberá otorgarse de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de certificación de dicha firma, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 31 del 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.

En caso de que la garantía se encuentre en soporte papel, deberá entregarse en las oficinas de la Dirección Regional de Turismo, ubicadas en San Marcos 101, comuna de Arica, ciudad de Arica, región de Arica y Parinacota, en un **sobre rotulado "Garantía de seriedad de la oferta de la licitación ID**

N° 1330-1-LP24”, el que será abierto al momento de su presentación con el objeto de verificar su contenido.

Para ambos casos, soporte papel o electrónico, el documento deberá indicar claramente que se trata de la **Garantía de seriedad de la oferta de la licitación ID N° 1330-1-LP24** o bien como archivo adjunto a la oferta técnica presentada a través del portal www.mercadopublico.cl.

Las garantías presentadas en otro lugar al indicado en los párrafos precedentes, mal emitidas o entregadas fuera del plazo y hora señalados en el calendario de licitación se entenderán como no presentadas, por lo que la oferta será declarada inadmisibles. No obstante, se podrán aceptar aquellas cuya mal emisión consista en una diferencia en el texto de la glosa, siempre y cuando se indique claramente el objeto de la garantía y se individualice correctamente el ID de la licitación, habiéndose cumplido con todos los demás requisitos.

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

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

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

A los oferentes cuyas ofertas no hayan sido adjudicadas, hayan sido declaradas inadmisibles o

rechazadas en el Portal y al adjudicatario, se les devolverá la garantía de seriedad de la oferta dentro del plazo señalado en el calendario de esta licitación, según corresponda.

Las ofertas que no cuenten con el instrumento de garantía de seriedad de la oferta serán rechazadas y no serán evaluadas por la Comisión Evaluadora, consignándolo así en el acta de evaluación respectiva.

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

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:

Requisitos de admisibilidad de la oferta:

1. **Garantía de seriedad de la oferta**, que deberá ser entregada en la forma, lugar y hora antes señalada.
2. **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.
3. **Antecedentes del oferente según se trate de:**
 - a. **Personas Naturales y Jurídicas**
 - "Declaración jurada de requisitos para ofertar", generada en línea a través de www.mercadopublico.cl en el módulo de presentación de las ofertas o completada en el Anexo adjunto a las presentes bases, 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 N 19.886 de Compras Públicas, no se encuentran afectas a la pena de prohibición de celebrar actos y contratos con los organismos del Estado, en conformidad a 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, y que tampoco se encuentran afectos 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)

- Instrumento de Constitución de Unión Temporal de Proveedores (UTP).

Deberá presentarse junto con la Oferta, el acuerdo en que se formaliza o conste la unión temporal, sin que sea necesario constituir una sociedad. El mencionado instrumento, deberá contener las siguientes estipulaciones obligatorias:

1. Identificación de los integrantes (razón social);
2. Nombramiento de un apoderado o representante con poder suficiente de representación de todos los miembros de la Unión Temporal de Proveedores;
3. Declaración de responsabilidad solidaria de todos sus miembros;
4. 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.
5. Identificar explícitamente al proveedor que facturará los servicios, en caso de adjudicación;
6. Podrán incorporarse todas las cláusulas lícitas que los integrantes determinen como 6. necesarias y relevantes, que no vayan en contra de lo establecido en las presentes bases.
7. **Anexo N° 2** Declaración Jurada, por cada uno de los integrantes de la UTP, que acredite no haber sido condenado por prácticas antisindicales o infracción a los derechos fundamentales del trabajador, o por delitos concursales establecidos en el Código Penal, dentro de los dos años anteriores a la presentación de su oferta y que no le afectan las inhabilidades establecidas en el inciso 6° artículo 4° de la Ley N° 19.886 de Compras Públicas. No se encuentran afectos a la pena de prohibición de celebrar actos y contratos con los organismos del Estado, en conformidad a 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, ni tampoco se encuentran afectas 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 (formato **Anexo N° 2**, que se encuentra en la parte final de las presentes bases).

Respecto de aquellos oferentes que figuren inscritos en el "Portal Chileproveedores" y en estado de hábiles para contratar, sólo deben acompañar los documentos que no consten o no estén publicados en la sección "Documentos Acreditados" de dicho Portal, siempre y cuando dichos documentos no tengan una fecha de emisión anterior a 90 días corridos contados desde la fecha de cierre de recepción de ofertas.

4. Anexo N° 3 "Oferta Económica", completo y firmado, por representante legal o quien tenga poder suficiente para ello, según formato que se acompaña en la parte final de estas bases. Las ofertas brutas que excedan el monto máximo de la presente licitación serán declaradas inadmisibles.

5. Anexo N° 6 "Oferta de Alojamiento", debidamente completo, según formato adjunto en archivo Excel, 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"**.

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".

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

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 alguno.

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.

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

Antecedentes Formales De La Presentación De La Oferta

Estos corresponden a los documentos y/o anexos 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.

Requisitos formales:

Anexo N° 4: "Declaración Jurada Inhabilidades e Incompatibilidades Para Contratar", según formato que se acompaña en la parte final de estas bases.

Anexo N° 5: "Declaración Jurada Simple De Saldos Insolutos De Remuneraciones Y Cotizaciones De Seguridad Social" y documentación solicitada en las bases de licitación, según formato que se acompaña en la parte final de estas bases.

Anexo N° 7: "Excursiones, Experiencias de Destino y Actividades Recreativas" y documentación solicitada en las bases de licitación, debidamente completo, según formato adjunto en archivo Excel.

Anexo N° 8: "Guías De Turismo" y documentación solicitada en las bases de licitación, debidamente completo, según formato adjunto en archivo Excel.

Anexo N° 9: "Total Pasajeros, Valores De Copago Y Subsidio" y documentación solicitada en las bases de licitación.

Anexo N° 10.1: "Experiencia Del Oferente En Trabajo Turístico Con Grupos" y documentación solicitada en las bases de licitación, debidamente completo, según formato adjunto en archivo Excel.

Anexo N° 10.2: "Calificación del Equipo de Trabajo" y documentación solicitada en las bases de licitación, debidamente completo, según formato adjunto en archivo Excel.

Anexo N° 11: "Certificaciones Y Distinciones Del Oferente" y documentación solicitada en las bases de licitación, debidamente completo, según formato adjunto en archivo Excel.

Anexo N° 12: "Certificaciones Y Distinciones De Los Prestadores De Servicios Turísticos" y documentación solicitada en las bases de licitación, debidamente completo, según formato adjunto en archivo Excel.

Anexo N° 13: "Sustentabilidad Turística" y documentación solicitada en las bases de licitación, debidamente completo, según formato adjunto en archivo Excel.

Anexo N° 14: "Programa de Integridad" y documentación solicitada en las bases de licitación, según formato que se acompaña en la parte final de estas bases.

El oferente deberá presentar los Anexos anteriormente señalados según los formatos que se indica en cada uno de ellos.

DÉCIMO PRIMERO: DE LA VIGENCIA DE LAS OFERTAS.

Los oferentes se obligan a mantener vigentes sus ofertas por un plazo de 100 días corridos, contados desde la fecha cierre de recepción de éstas en el Portal, establecido en el calendario de la licitación de las presentes bases.

DÉCIMO SEGUNDO: APERTURA DE LAS OFERTAS.

La apertura electrónica de las ofertas la efectuará el Encargado de la Subunidad de Compras o la persona que designe la autoridad respectiva, quien actuará como ministro de fe.

Sólo se procederá a aceptar 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 y hayan presentado la garantía de seriedad de la oferta en plazo y lugar estipulado para ello, se hubiere solicitado. **Las ofertas que no hayan presentado la garantía de seriedad de la oferta serán rechazadas o declaradas inadmisibles** en el acta de evaluación de las ofertas y en la resolución que adjudica o declara desierta la licitación.

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

Si la Comisión Evaluadora lo estima pertinente, en concordancia con el artículo 40 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, **precisiones o aclaraciones** sobre aspectos dudosos o poco claros de su oferta, sin constituir cambios en ella, y con el solo objeto de salvar errores u omisiones formales que no se refirieran a puntos que alteren elementos esenciales de la propuesta; y siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no **sean requisitos de admisibilidad ni** les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, y se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes a través del Sistema de Información.

Asimismo, *durante el plazo de evaluación de las ofertas señalado en la cláusula séptima*, la Comisión podrá permitir la presentación de **certificaciones o antecedentes** que los oferentes hayan omitido al momento de presentar su oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para el cierre de recepción ofertas, establecido en la cláusula séptima; o bien, se refieran a situaciones no mutables o que no hayan cambiado entre el vencimiento de ese plazo y el período en que la Comisión Evaluadora comience a evaluar las ofertas.

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 en cualquier momento, hasta antes de la adjudicación de la propuesta, el presente llamado, por razones de interés del Servicio o de disponibilidad presupuestaria, mediante la publicación de la resolución correspondiente en el Portal. Si el llamado fuere revocado, los proponentes no tendrán derecho a reclamo ni indemnización alguna.

DÉCIMO QUINTO: EVALUACIÓN DE LAS OFERTAS.

Comisión Evaluadora

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 Arica y Parinacota don Juan Enrique Cabello Rojas Analista regional Turismo Interno, doña Katherine Pastene Romo Analista sección de Desarrollo y don Víctor Espinoza Analista sección de Desarrollo 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 la cláusula décima 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) Literal a), de esta cláusula;
- a continuación, se evaluarán las ofertas técnicas según los criterios de evaluación establecidos en el punto 2) Literal b), 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 3).

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

Durante el período de evaluación, los oferentes sólo podrán mantener contacto con la entidad licitante para efectos de realizar consultas, solicitar de aclaraciones, presentaciones, exposiciones, entrega de muestras, pruebas o visitas a terreno que ésta pudiese requerir durante la evaluación, 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.

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:

- I. Verificación de los requisitos de admisibilidad de la oferta.**
- II. Evaluación de la oferta económica.**
- III. Evaluación de la oferta técnica.**
- IV. Evaluación final.**

I. Verificación de los requisitos de admisibilidad de la oferta.

En esta etapa, la comisión verificará que las ofertas hayan presentado los requisitos de admisibilidad establecidos en el artículo DÉCIMO "CONTENIDO DE LAS OFERTAS Y REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD" de las presentes bases.

La Comisión señalará en el acta de evaluación de las ofertas y en la resolución que adjudica o declara desierta la licitación, 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.

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

II. Evaluación de la oferta económica.

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

ofertas y en el acto administrativo que da cuenta de la adjudicación o en el que declara desierto el proceso según corresponda.

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

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 del Reglamento de la Ley de Compras, cuando el precio de la oferta presentada por un oferente sea menor al 50% del precio presentado por el oferente que le sigue, y se verifique por parte del Servicio que los costos de dicha oferta son inconsistentes económicamente, éste podrá a través de una Resolución Fundada adjudicar esa oferta, solicitándole una ampliación de la garantía de Fiel Cumplimiento hasta por la diferencia del precio con la oferta que le sigue. Si solicitada esta garantía el adjudicado no la entregara antes de la fecha de suscripción del contrato, el Servicio readjudicará al oferente que le sigue en puntaje.

Criterio N° 1: "OFERTA ECONÓMICA" (10%)

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 oferta económica deberá presentarse en el formato del Anexo N° 3, debidamente completo y firmado, según formato que se acompaña en la parte final de estas bases, y en caso de existir diferencias con lo indicado por el oferente en el portal de compras públicas, siempre primará lo indicado en su oferta económica presentada mediante el Anexo N° 3.

Observaciones que considerar:

1. El oferente deberá presentar la oferta económica de acuerdo con el formato otorgado para ello (**Anexo N°3**), además de los antecedentes referidos en el artículo **Trigésimo Sexto PROPUESTA ECONÓMICA**. Si no lo presenta de esta manera será declarado inadmisibles según lo estipulado en las presentes bases.
2. La comisión evaluadora determinará el valor promedio del subsidio considerando el valor total de la oferta económica dividido por el total de pasajeros con subsidio ofertado. De este modo se excluye del análisis de la oferta económica los pasajeros que no son sujeto de subsidio, en caso de haber sido ofertado.
3. Las ofertas que hayan sido evaluadas económicamente en esta etapa pasarán a la evaluación de la oferta técnica.

III. 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.

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

La Comisión evaluará la oferta técnica de acuerdo con los parámetros que se indican a continuación:

Criterio N° 2: "CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS FORMALES DE LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA" (5%).

Nota 0. No presenta en su oferta todos los anexos y/o documentación solicitada en las bases de licitación o, si la comisión los hubiere solicitado, no los presenta en los plazos establecidos o presenta los anexos adjuntos a estas bases con un contenido distinto al solicitado o incompleto o no firmado.

Nota 3. 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.

Nota 5. 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 que considerar:

1. Este criterio evalúa la presentación por parte del oferente de los anexos y/o documentación solicitada en las presentes bases que no corresponden a los anexos de admisibilidad de la oferta señalados en el artículo DÉCIMO "CONTENIDO DE LAS OFERTAS Y REQUISITOS DE ADMISIBILIDAD DE LA OFERTA".

Criterio N° 3: "OFERTA DE ALOJAMIENTO" (15%)

Nota 1. Presenta el **Anexo N°6** completo.

Nota 3. Presenta el **Anexo N°6** completo; y presenta en su oferta todos los servicios de alojamiento con registros vigentes en el RNPST. Además, adjunta todos los antecedentes referidos en el artículo **XV. ALOJAMIENTO** de las bases técnicas.

Nota 5. Presenta el **Anexo N°6** completo; y presenta en su oferta todos los servicios de alojamientos con registros vigentes en el RNPST. Además, adjunta todos los antecedentes referidos en el artículo **XV. ALOJAMIENTO** de las bases técnicas. Adicionalmente, entre todos los oferentes, es el que presenta el promedio del monto de pago más elevado por pasajero por noche de alojamiento con desayuno en los diferentes destinos.

Observaciones que considerar:

1. La oferta de Alojamiento deberá ser presentada de acuerdo con el Anexo N°6 denominado "Alojamiento" el que deberá ser completado y subido al portal en formato Excel.
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 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 promedio del monto de pago por noche de alojamiento por pasajero con **desayuno**, de acuerdo con lo presentado en la columna "L" del Anexo N°6.
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 N° 4: "EXCURSIONES, EXPERIENCIAS DE DESTINO Y ACTIVIDADES RECREATIVAS" (15%)

Nota 0. No presenta el **Anexo N° 7** completo y/o en su oferta presenta prestadores de servicios encargados de desarrollar las excursiones con su registro en estado no vigente en el RNPST y/o no adjunta los antecedentes obligatorios referidos en el artículo **XIX. "Excursiones, Experiencias De Destino y Actividades Recreativas"** de las bases técnicas.

Nota 1. Presenta el **Anexo N° 7** completo; presenta todos los prestadores de los servicios encargados de desarrollar las excursiones con el registro en estado vigente en el RNPST, pero no presenta los antecedentes obligatorios referidos en el artículo **XIX. "Excursiones, Experiencias De Destino y Actividades Recreativas"** de las bases técnicas. Sin embargo, lo presenta en caso de ser solicitado por la comisión evaluadora en el plazo establecido para ello.

Nota 3. Presenta el **Anexo N° 7** completo; presenta a todos los prestadores de los servicios encargados de desarrollar las excursiones con el registro en estado vigente en el RNPST, y adjunta los antecedentes obligatorios referidos en el artículo **XIX. "Excursiones, Experiencias De Destino y Actividades Recreativas"** de las bases técnicas.

Nota 5. Presenta el **Anexo N° 7** completo; presenta todos los prestadores de los servicios encargados de desarrollar las excursiones con el registro en estado vigente en el RNPST, y adjunta los antecedentes obligatorios, referidos en el artículo **XIX. "Excursiones, Experiencias De Destino y Actividades Recreativas"** de las bases técnicas. Además, presenta una experiencia de destino adicional para ambos cupos en todos los destinos de la presente licitación.

Observaciones que considerar:

1. La oferta de "Excursiones, Experiencias De Destino y Actividades Recreativas" deberá ser presentada en el Anexo N° 7, el que deberá ser completado y subido al portal en formato Excel.
2. Los registros de los prestadores de servicios encargados de desarrollar las excursiones, experiencias en destino y/o actividades recreativas ya sean estas obligatorias, alternativas o adicionales, deberán encontrarse con su registro vigente en el RNPST a la fecha de cierre de la presente licitación, lo que será verificado por SERNATUR en el área correspondiente.
3. Si las Excursiones, Experiencia en Destino y Actividades Recreativas son realizadas por el oferente, de igual forma deberá ser indicado debidamente en el Anexo N°7 cumpliendo con todos los campos solicitados para ello.

Criterio N° 5: "GUÍAS DE TURISMO" (15%)

Nota 0. No presenta el **Anexo N° 8** completo y/o presenta Guías de Turismo con el registro no vigente en el RNPST y/o el oferente no adjunta todos los antecedentes referidos en el artículo denominado **XVII. GUÍAS DE TURISMO** de las bases técnicas.

Nota 1. Presenta el **Anexo N° 8** completo; presenta a todos/as los/as Guías de Turismo con el registro vigente en el RNPST, pero no presenta todos los antecedentes referidos en el artículo denominado **XVII. GUÍAS DE TURISMO** de las bases técnicas. Sin embargo, los presenta en caso de ser solicitados por la comisión evaluadora en el plazo establecido para ello.

Nota 3. Presenta el **Anexo N° 8** completo; presenta a todos/as los/as Guías de Turismo con el registro vigente en el RNPST y adjunta todos los antecedentes referidos en el artículo denominado **XVII. GUÍAS DE TURISMO** de las bases técnicas.

Nota 5. Presenta el **Anexo N° 8** completo; presenta a todos/as los/as Guías de Turismo con el registro vigente en el RNPST y adjunta todos los antecedentes referidos en el artículo denominado **XVII. GUÍAS DE TURISMO** de las bases técnicas. Además, presenta en su oferta al menos un 50% de guías de turismo de género **femenino**, y presenta entre todos los oferentes, el promedio de monto de pago más elevado por servicio de guías de turismo en los diferentes destinos.

Observaciones que considerar:

1. La oferta de Guías de Turismo deberá ser presentada mediante el Anexo N° 8 el que deberá ser completado y subido al portal en formato Excel.
2. Los registros de los prestadores de servicios de Guía de Turismo ofertados deberán encontrarse vigentes en el RNPST, 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 valor de pago diario entre el Anexo N° 8 y la carta de compromiso del guía de turismo, la nota máxima a la que podrá acceder el oferente es a 3 puntos, debido a que no se evaluará el valor promedio de pago diario por contener información errónea.
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 informado por el oferente en la columna "Género" del Anexo N°8.

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 documento no presentado.

Criterio N° 6: "TOTAL DE PASAJEROS, VALORES DE COPAGO Y SUBSIDIO" (14%)

Nota 0. No presenta el **Anexo N°9** completo por cada destino definido y/o no cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo **VI. CARACTERÍSTICAS DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS** de las bases técnicas.

Nota 3. Presenta el **Anexo N° 9** completo por cada destino definido y cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo **VI. CARACTERÍSTICAS DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS** de las bases técnicas.

Nota 4. Presenta el **Anexo N° 9** completo por cada destino definido y cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo **VI. CARACTERÍSTICAS DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS** de las bases técnicas, además, el número total de pasajeros ofertados es superior al mínimo solicitado en bases.

Nota 5. Presenta el **Anexo N° 9** completo por cada destino definido y cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo **VI. CARACTERÍSTICAS DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS** de las bases técnicas. Además, el número total de pasajeros ofertados es superior al mínimo solicitado en bases y los valores de copago ofertados son en promedio menor a los demás oferentes.

Observaciones que considerar:

1. La oferta de Total de Pasajeros, Valores de Copago y subsidio deberá ser presentada en el Anexo N° 9, el que deberá ser completado y subido al portal en formato Excel.
2. Para este criterio se considerarán todos los pasajeros ofertados.
3. Para determinar el menor valor promedio de copago ofertado entre todos los proponentes, se considerarán todos los valores de copago ofertados por cada destino.

Criterio N° 7: "EXPERIENCIA DE LA EMPRESA Y EQUIPO DE TRABAJO" (3%)

Nota 0. No Presenta los **Anexo N° 10.1 y 10.2** completos y/o no acredita la experiencia en trabajo turístico con grupos.

Nota 1. Presenta los **Anexos N° 10.1 y 10.2** completos y acredita tener hasta 2 años de experiencia en trabajo turístico con grupos.

Nota 3. Presenta los **Anexos N° 10.1 y 10.2** completos y acredita tener más de 2 años de experiencia en trabajo turístico con grupos.

Nota 4. Presenta los **Anexos N° 10.1 y 10.2** completos y acredita tener 5 o más años de experiencia en trabajo turístico con grupos.

Nota 5. Presenta los **Anexos N° 10.1 y 10.2** completos. Acredita tener 5 o más años de experiencia en trabajo turístico con grupos. Además, evidencia que más del 50% de sus trabajadores son profesionales de género femenino.

Observaciones que considerar:

1. Para ofertar el presente criterio, el proponente deberá adjuntar los Anexos N° 10.1 y 10.2 de las presentes bases, completado y subido al portal en formato Excel.
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, 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 año o uno que contemple varios años.
4. Si el oferente corresponde a una UTP, ésta deberá señalar en su oferta el integrante que la Comisión deberá evaluar 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 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).
7. 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.
8. Se considerará lo informado por el oferente en la columna "Género" del Anexo N°10.2.
9. El cambio de los integrantes del equipo de trabajo deberá ser solicitado fundadamente a SERNATUR, y estos deberán cumplir con las mismas características profesionales, técnicas y de género, que los integrantes que reemplazan, en el caso de que no se cumpla con estas condiciones, se considerará un incumplimiento grave.

Criterio N° 8: "CERTIFICACIONES Y DISTINCIONES DEL OFERENTE" (3%)

Nota 0: El oferente no presenta el **Anexo N° 11** o lo presenta incompleto.

Nota 1: El oferente presenta el **Anexo N° 11** completo.

Nota 3: El oferente presenta el **Anexo N° 11** completo, y el oferente cuenta con Compromiso de Turismo Sustentable y/o Certificación de Calidad (Sello Q) y/o Distinción de Sustentabilidad (Sello S) en estado vigente.

Nota 5: El oferente presenta el **Anexo N° 11** completo y, además, cuenta con Certificación de Calidad (Sello Q) y Distinción de Sustentabilidad (Sello S) en estado vigente.

Observaciones que considerar:

1. La oferta de Certificación y Distinciones del Oferente 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 de licitación.
2. 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.
3. 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° 9: "CERTIFICACIONES Y DISTINCIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS" (3%).

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

Nota 1: El oferente presenta el **Anexo N° 12** completo.

Nota 3: El oferente presenta el **Anexo N° 12** completo y desde 1% y hasta un 30% de los prestadores de servicios turísticos ofertados cuentan con Certificación de Calidad (Sello Q) y/o Distinción de Sustentabilidad (Sello S) en estado vigente.

Nota 5: Presenta el **Anexo N° 12** completo y más de un 30% de los prestadores de servicios turísticos ofertados cuentan con Certificación de Calidad (Sello Q) y/o Distinción de Sustentabilidad (Sello S) en estado vigente.

Observaciones que considerar:

1. La oferta de Certificación y Distinciones deberá ser presentada en el Anexo N° 12, 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, por tanto, la construcción del denominador estará constituido por todos ellos, según lo señalado en los anexos correspondientes (Anexo N° 6 "Oferta de Alojamiento" y Anexo N°8 "Guías de Turismo").
3. La Certificación de Calidad y/o la distinción de Sustentabilidad de los prestadores deberá encontrarse vigente al momento de presentación de la oferta, lo que será verificado por la

comisión evaluadora con la unidad correspondiente de SERNATUR, por tanto, no es necesario adjuntarlo, y se deberá mantener vigente durante toda la ejecución del contrato, de no ser así se considerará un incumplimiento mediano.

Criterio N° 10: "SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA" (4%)

El Presente criterio evaluará el Plan de Acción presentado a través del Anexo N°13 elaborado de acuerdo con lo establecido en el artículo XX. SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA, de las bases técnicas respecto a los pilares de la Organización Internacional de Turismo Social (ISTO):

Nota 0: El oferente no presenta el **Anexo N° 13**.

Nota 3: El oferente presenta el **Anexo N° 13** con al menos dos acciones ligadas con alguno de los pilares de la ISTO señalados en las bases técnicas.

Nota 5: El oferente presenta el **Anexo N° 13** con tres o más acciones ligadas con alguno de los pilares de la ISTO señalados en las bases técnicas.

Observaciones que considerar:

1-Para presentar la oferta de SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA, el oferente deberá describir las acciones relacionadas con los pilares de sustentabilidad turística mencionada en las bases técnicas, mediante el Anexo N°13, el que deberá ser completado y subido al portal en el formato Excel que acompañan las presentes Bases.

2-El oferente podrá presentar más de una acción por pilar de sustentabilidad turística.

Criterio N° 11: "DESARROLLO REGIONAL" (15%)

Nota 0. El oferente no acredita tener oficina matriz en la región correspondiente al llamado de la presente licitación o en alguna región adyacente.

Nota 5. El oferente acredita tener oficina matriz en la región correspondiente al llamado de la presente licitación o en alguna región adyacente.

Observaciones que considerar:

1. Para certificar este criterio, los oferentes deben adjuntar una copia simple del rol único tributario.
2. La mención de región adyacente a este llamado hace referencia a dichas regiones que limitan geográficamente con la región de la presente licitación.
3. Si el oferente corresponde a una UTP se evaluará que todas las empresas que la componen cumplan con los requisitos señalados en las bases técnicas de la presente licitación, en caso contrario se evaluará con puntaje "0".

Criterio N° 12: "SELLO EMPRESA MUJER" (5%)

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:

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

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

Observación 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.

Criterio N° 13: "PROGRAMA DE INTEGRIDAD" (3%)

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° 14**, según formato que se acompaña en la parte final de estas bases.

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° 14**.

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:

Nota 0: Oferente no cuenta con programa de integridad conocido por todo su personal

Nota 5: Oferente cuenta con programa de integridad conocido por todo su personal

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° 14: "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 por incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte del proveedor (tiempo a evaluar; 12 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 contratos	-0,5
de 4 a 6 contratos	-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 en 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.

Terminada la evaluación técnica se procederá a la evaluación final.

IV. Evaluación final.

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

MATRIZ DE EVALUACIÓN				
Evaluación de la Oferta Económica	Nota	%	Ponderación	Total %
Criterio N° 1 Menor valor promedio de subsidio por pasajero entre todos los oferentes	5	100,0%	5,00	10%
Total			5,00	0,50
Evaluación de la Oferta Técnica	Nota	%	Ponderación	Total %
Criterio N° 2: Cumplimiento de los requisitos formales de la presentación de la oferta	5	5%	0,25	90%
Criterio N°3 Oferta de Alojamiento	5	15%	0,75	
Criterio N°4 Excursiones, Experiencias de Destino y Actividades Recreativas	5	15%	0,75	
Criterio N°5 Guías de Turismo	5	15%	0,75	
Criterio N°6 Total de pasajeros, valores de copago y subsidio	5	14%	0,70	
Criterio N°7 Experiencia de la Empresa y Equipo de Trabajo	5	3%	0,15	
Criterio N°8 Certificaciones y Distinciones del oferente	5	3%	0,15	
Criterio N°9 Certificaciones y Distinciones de los prestadores de servicios turísticos	5	3%	0,15	
Criterio N°10 Sustentabilidad Turística	5	4%	0,20	
Criterio N°11 Desarrollo Regional	5	15%	0,75	
Criterio N°12 Sello Empresa Mujer	5	5%	0,25	
Criterio N°13 Programa de Integridad	5	3%	0,15	
100%			5,00	
EVALUACIÓN DE LA OFERTA ECONÓMICA Y TÉCNICA				5,00
Criterio N°14 Comportamiento Contractual Anterior				
EVALUACIÓN FINAL				5,00

V. Acta de evaluación de las ofertas:

De la evaluación resultante, se elaborará un acta que será suscrita por todos los integrantes de la Comisión Evaluadora. Dicha acta dará cuenta de:

1. Los antecedentes del proceso licitatorio.
2. La conformación de la Comisión Evaluadora, de sus reemplazantes, si los hubiere, y las razones del reemplazo.
3. El examen de admisibilidad de las ofertas, señalando qué ofertas cumplen los requisitos de admisibilidad y pasan a la etapa de evaluación y cuáles no.
4. Los criterios de evaluación de las ofertas y sus ponderadores.
5. La evaluación de las ofertas, de acuerdo con las 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.

6. Las ofertas que deben ser declaradas inadmisibles, señalando las razones de la inadmisibilidad.
7. La proposición, si correspondiere, de declarar desierta la licitación o de adjudicar la licitación, individualizando el oferente adjudicatario y el monto o precio total adjudicado.
8. Anexar declaración jurada sobre ausencia de conflicto de intereses de los miembros de la comisión evaluadora.

La Comisión podrá declarar fundadamente inadmisibile cualquier oferta que no se ajuste a estas bases, en especial aquellas ofertas que no den total cumplimiento a lo solicitado en las bases técnicas o declarar desierta la licitación por no ser ninguna oferta conveniente a los intereses de la institución o no presentarse oferentes, lo que deberá constar en la correspondiente resolución.

VI. Mecanismos de resolución de empates:

En caso de producirse un empate entre dos o más ofertas, se considerará la siguiente sucesión de criterios para dirimir tal situación:

1. Se preferirá la propuesta que obtenga mayor puntaje en el criterio de evaluación "**Desarrollo Regional**", contenido en los criterios de evaluación.
2. Se preferirá la propuesta que obtenga mayor puntaje en el criterio de evaluación "Total de pasajeros, valores de co-pago y subsidio", contenido en los criterios de evaluación de la oferta técnica.
3. Si persiste la igualdad, se preferirá la propuesta que obtenga mayor puntaje en el factor o criterio de evaluación "**Oferta Económica**" contenido en los criterios de evaluación.
4. Si aplicados los criterios anteriores, aún se mantiene la paridad, se preferirá la calificación más alta obtenida en el ítem de mayor ponderación de las presentes bases de acuerdo a la siguiente prelación en aquellos criterios que tengan igual ponderación: 1) Oferta de Alojamiento, 2) Total de pasajeros, valores de copago y subsidio, 3) Guías de Turismo, 4) Sello Empresa Mujer, y 5) Certificaciones y Distinciones de los prestadores de servicios turísticos.
5. Si aplicados todos los criterios anteriores persistiere la igualdad, será elegida aquella propuesta que haya sido presentada primero, considerando fecha y hora de ingreso en el portal www.mercadopublico.cl

DÉCIMO SEXTO: ADJUDICACIÓN.

La Comisión emitirá 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, de acuerdo con los

criterios de evaluación fijados en estas bases; para ello, informará a la autoridad competente el resultado de su trabajo en el Acta de Evaluación, en el que se adjuntarán todos los antecedentes que le permitan resolver sobre la propuesta más conveniente para el Servicio.

En este orden, el Servicio podrá aceptar cualquier propuesta que, aplicando los criterios de evaluación, obtenga el puntaje más alto, 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.

Asimismo, el Servicio podrá declarar desierta la totalidad de la licitación si las ofertas no se ajustasen al precio estimado para este proceso, como también podrá declarar inadmisibles las ofertas en los demás casos indicados en las presentes Bases. La decisión del Servicio de declarar desierta la licitación o inadmisibles 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 licitación.

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

Si la adjudicación no se realizase dentro del término señalado, se informará a través del Portal las razones que justifican tal incumplimiento, debiendo indicar el nuevo plazo para cumplir dicho trámite a través del Portal, el que no podrá exceder de **45 días** contados desde la fecha inicialmente fijada para la adjudicación.

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, previa audiencia del interesado y siempre que lo haga dentro de los dos años contados desde la notificación o publicación del acto.

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 como 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 un 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 el Servicio hubiere invalidado o dejado sin efecto la adjudicación original, SERNATUR deberá determinar si readjudica a la siguiente oferta mejor evaluada, declara desierta la licitación o bien efectúa un nuevo llamado a licitación.

En el evento en que el Servicio decidiera readjudicar al oferente que hubiera ocupado el segundo lugar en la evaluación (o con los que hubiesen ocupado el tercer o siguientes lugares, si el anterior se desistiera), éste deberá 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 mismos términos señalados en estas bases.

En el caso que el adjudicatario fuese una Unión Temporal de Proveedores, en adelante UTP, y alguno de sus integrantes estuviese afecto a la inhabilidad del artículo 4º, inciso 6º, de la Ley 19.886, la UTP 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 debe continuar funcionando con al menos 2 integrantes. Si la integración no cumple con el mínimo indicado en el artículo 67 Bis del Reglamento de la Ley N° 19.886, o 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 dejada sin efecto, debiendo la licitación ser readjudicada, en los términos señalados anteriormente.

DÉCIMO NOVENO: DE LA FORMALIZACIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS.

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

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 el caso que haya sido solicitada.
2. **Anexo N° 4**, adjunto en la parte final de las presentes bases, Declaración Jurada, en el caso de personas jurídicas, que acrediten no encontrarse afecto a la pena de prohibición para contratar con organismos del Estado, establecida en el artículo 10 de la Ley N° 20.393. En el caso de ser el adjudicatario una UTP, cada miembro de ella deberá presentar esta Declaración Jurada.
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. Declaración jurada simple, que dé cuenta que la empresa adjudicataria no registra saldos insolutos de remuneraciones con sus trabajadores (**Anexo N° 5**). Para el caso de la UTP, se deberá acompañar tantos certificados como integrantes conformen la misma.

Documentos administrativos, según se trate de:

A. Personas jurídicas con o sin fines de lucro:

1. Certificado de vigencia del oferente emitido por la autoridad competente, con una fecha no superior a 90 (noventa) días corridos anteriores a la fecha de su presentación.
2. Copia simple del instrumento o escritura pública en el que conste la personería del representante y sus facultades. Si la ley exigiere que el documento en donde conste la personería se encontrare inscrito, deberá acompañarse la copia de la inscripción con el certificado de vigencia respectivo, con una fecha no superior a 90 (noventa) días corridos anteriores al día de su presentación.
3. Además, deberán enviar, según se trate de:

Personas jurídicas con fines de lucro:

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

Personas jurídicas sin fines de lucro:

- Copia simple de sus Estatutos o del instrumento de constitución y de sus modificaciones, si las hubiere.
- Copia simple de las publicaciones de constitución y modificaciones, si las hubiere.
- Copia simple del instrumento donde consten las facultades del representante legal de la entidad, si lo hubiere.
- Acta depositada en el Ministerio de Economía que señale la conformación de su directorio.

Personas jurídicas de Derecho Público:

- Individualizar la norma legal que la creó.
- Copia simple del instrumento en donde conste la personería del representante.

B. Personas naturales:

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

C. Unión Temporal de Proveedores:

- Instrumento de Constitución Unión Temporal de Proveedores por escritura pública la que deberá contener:

1. Identificación de los Integrantes.
2. Nombramiento de un Apoderado o Representante común con Poder Suficiente.
3. Declaración de responsabilidad solidaria de todos sus miembros.
4. 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.
5. 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.
6. Identificar explícitamente al proveedor que facturará los servicios, en caso de adjudicación.
7. 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.

8. Inscripción de cada uno de los miembros de la unión temporal en el Registro de Proveedores de ChileCompra y certificación de habilidad para contratar con el Estado.
9. Todos los documentos solicitados en la letra A (Personas Jurídicas) o B (Personas Naturales) precedente, dependiendo del tipo de persona que integren la UTP.

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

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

En caso de que el adjudicatario no se encuentre inscrito en el Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado www.chileproveedores.cl, deberá inscribirse dentro del plazo de **10 días hábiles** contados desde la notificación de la adjudicación. De este modo, para proceder a la firma del contrato, el adjudicatario deberá encontrarse inscrito en el referido Registro, lo que podrá acreditar mediante la entrega del respectivo certificado de inscripción con antelación a la suscripción del correspondiente contrato. A su vez aquellos oferentes inscritos en el portal, pero que se encuentren en estado de inhábil para contratar, deberán realizar las gestiones necesarias para modificar su estado y encontrarse hábiles para contratar, dentro del plazo de **10 días hábiles** contados desde la notificación de la adjudicación.

En el caso que el adjudicatario no entregare la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato o no concurriera a suscribir el contrato, o no presente los documentos solicitados en el plazo señalado por el Servicio, o no se inscriba en el portal [chileproveedores](http://chileproveedores.cl) en el plazo indicado, o no se encuentre en estado hábil para contratar, se entenderá que ésta no acepta la adjudicación, procediendo SERNATUR hacer efectiva la garantía de seriedad de la oferta, dejando sin efecto la adjudicación original y podrá readjudicar la licitación, de acuerdo a lo señalado en la cláusula sobre readjudicación de estas bases.

El oferente ubicado en el segundo lugar, en su caso, deberá cumplir con la entrega de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato y la documentación legal correspondiente dentro de los mismos plazos y en la forma y condiciones establecidas en las bases.

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 y el pago de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores del adjudicatario, en conformidad al artículo 11° de la Ley de Compras Públicas, y de las multas que se impusieren, el adjudicatario deberá entregar, como condición previa para la suscripción del contrato y nunca más allá de los 10 días siguientes a la fecha de la notificación de la adjudicación, cualquier documento que asegure el cobro de la caución de manera rápida y efectiva, de carácter irrevocable y pagadero a la vista, y 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, por un monto equivalente al **5% del valor total de la oferta adjudicada** (valor del contrato), debiendo expresarse el monto en pesos chilenos. Dicha garantía deberá contener la siguiente glosa: "**Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato ID N°1330-1-LP24, el pago de las obligaciones laborales y sociales de sus trabajadores, y de las multas que se impusieren**", si correspondiere.

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

La vigencia de dicha garantía deberá comprender el plazo total del contrato, más **100 días corridos** y será obligación del adjudicatario mantenerlo permanentemente vigente en caso de prórrogas.

La garantía podrá otorgarse mediante uno o varios instrumentos financieros de la misma naturaleza, que en conjunto representen el monto o porcentaje a caucionar.

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, dentro del plazo y hora señalado para el cierre de recepción señalado en el calendario de la licitación. En el caso de presentarse en soporte papel, deberá entregarse en las oficinas de SERNATUR, ubicadas en **San Marcos 101, Región de Arica y Parinacota**, en sobre cerrado, y rotulado "Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato ID N° 1330-1-LP24", 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 smamani@sernatur.cl, indicando claramente que se trata de la "Garantía de fiel y oportuno

cumplimiento del contrato ID N°1330-1-LP24”, y deberá otorgarse de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónico, Firma Electrónica y Servicios de certificación de dicha firma, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 31 del 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.

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

Dicha garantía podrá ser presentada a cobro cuando el adjudicatario no cumpla con las obligaciones y/o los plazos que establezcan las bases, la oferta correspondiente y/o el contrato respectivo, con las obligaciones laborales y previsionales de sus trabajadores en caso de contrataciones de servicios y/o las multas que se impusieren, en cuyo caso el Servicio queda desde ya autorizado para su presentación a cobro, administrativamente, sin necesidad de requerimiento ni acción judicial o arbitral alguna.

VIGÉSIMO PRIMERO: CONTENIDO MÍNIMO DE LA CONTRATACIÓN.

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

1. La individualización del contratado y de su representante legal.
2. Las características del bien o servicio contratado.
3. El precio del contrato.
4. El plazo de vigencia de la contratación y el plazo de ejecución de los servicios o entrega de los productos contratados.
5. La forma de pago de la prestación contratada.
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, si correspondiere.
9. La individualización del Departamento, Unidad, profesional o grupo de profesionales, por parte del Servicio, que actuarán en calidad de Contraparte Técnica.
10. Las multas establecidas por incumplimiento de las obligaciones contractuales imputables al contratado, si se hubieren fijado y su procedimiento para el cobro.
11. La facultad del Servicio de poner término anticipado al contrato, en caso de concurrir

alguna de las circunstancias previstas en el Reglamento, en las presentes bases o en el respectivo contrato.

12. La circunstancia de que la propiedad intelectual de los documentos o antecedentes entregados al Servicio, en razón del contrato, cualquiera sea su formato, pertenecerán a éste.
13. La obligación de confidencialidad o reserva de la información respecto de toda la información a que acceda el contratado en el cumplimiento del contrato.
14. La facultad del Servicio para realizar incrementos o disminuciones de las actividades establecidas originalmente en la oferta técnica. Dichas modificaciones deberán ser aprobadas por el correspondiente acto administrativo y encontrarse justificadas presupuestariamente.
15. La facultad del Servicio de modificar el plazo de ejecución de los servicios y de vigencia del contrato, en los casos establecidos en las presentes bases.

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

El contrato entrará en vigencia desde la fecha de total tramitación del acto administrativo (resolución) que lo apruebe, en caso de haberse suscrito y durará hasta el **31 de julio de 2025**, sin perjuicio de las prórrogas a que hubiere lugar de acuerdo a lo establecido en estas bases y en el contrato. El plazo de ejecución y/o entrega de los servicios y productos contratados y de su aprobación será hasta el **30 de junio de 2025**, sin perjuicio de las prórrogas a que hubiere lugar de acuerdo a lo establecido en estas bases y en el contrato. En ningún caso este plazo podrá exceder el plazo de vigencia del contrato.

VIGÉSIMO TERCERO: PRECIO Y PAGOS.

Precio

El precio total del contrato ascenderá al valor de la oferta adjudicada, señalado en el **Anexo N° 3** de la propuesta, lo cual será identificado en el contrato.

El Precio convenido en el contrato no estará afecto a reajustes.

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.

La factura o instrumento tributario de cobro respectivo, deberá ser correctamente emitido a nombre del Servicio Nacional de Turismo, de Giro Administración Pública, la que deberá contar con previo visto bueno del estado de pago por parte de la Unidad Administrativa Correspondiente y de la Contraparte Técnica del contrato por los servicios prestados.

Requisitos para efectuar el pago del subsidio:

La adjudicataria siempre deberá comunicar de manera formal y oportuna a la contraparte técnica de SERNATUR 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 SÉPTIMO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO**.

Los pagos se realizarán según el siguiente procedimiento:

Para la aprobación de la/s prestación/es realizada/s, **la adjudicataria deberá presentar la rendición de cuentas** con toda la información correspondiente a la prestación brindada, es decir:

1. **Listado de pasajeros timbrado por el servicio de alojamiento turístico en original o con timbre o firma electrónica** o el listado de pasajeros con algún código de verificación que el Servicio implemente, notificando de aquello formalmente a la adjudicataria.
2. **Medios de verificación que acredite de manera indubitada la condición de beneficiarios para los pasajeros** que viajen en el marco del Programa.
3. **Certificado actualizado y vigente que acredite estado de cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales emitido por la Dirección del Trabajo, F-30.**
4. **Criterio de focalización** que defina SERNATUR para acreditar su cumplimiento, si hubiere.

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: smamani@sernatur.cl.

Para el pago de subsidio, la adjudicataria deberá presentar la documentación requerida de todos y cada uno de los beneficiarios que conforman un paquete de viaje específico "código SERNATUR", de lo contrario, será devuelto por la contraparte técnica del servicio a espera de la totalidad de los antecedentes requeridos.

SERNATUR podrá solicitar para cada rendición de cuentas y/o cuando éste lo estime

conveniente, **una declaración jurada simple**, dando cuenta que la empresa adjudicataria no registra saldos insolutos de remuneraciones con sus trabajadores (**Anexo N° 5**).

En caso de que el listado de pasajeros remitido sea con el timbre original, la adjudicataria de forma **previa o al momento de presentar la primera rendición de cuentas**, deberá presentar una carta formal ingresada al Servicio a través de correo electrónico 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.

Una vez revisada y aprobada la documentación indicada, el Servicio informará al adjudicatario oportunamente para que emita el/los documento/s de cobro respectivo/s 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 San Marcos 101, comuna de Arica, Región de Arica y Parinacota**, en la que además se señale el N° de la orden de compra (en el campo 801 de la factura) y consignar en su glosa lo siguiente:

- El número total de pasajeros.
- N° de paquete de viaje (código SERNATUR).

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, lo que será informado vía correo electrónico al proveedor.

El pago se realizará a más tardar dentro de los 30 días corridos siguientes a la recepción conforme de la boleta o factura tal como lo establece la Ley vigente N° 21.131.

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

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 SÉPTIMO: "SANCIONES POR INCUMPLIMIENTO"**.

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 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; según lo indicado en el numeral 5) de la cláusula vigesimonovena, en el literal a) del numeral 2) de la cláusula vigesimooctava y en la cláusula vigesimosesta, 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: 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 de los 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 por el adjudicatario, el porcentaje de cumplimiento y de incumplimiento de las obligaciones asumidas por él y fijará el pago proporcional que le corresponda, adjuntando los medios de verificación que den cuenta de ello. El porcentaje de cumplimiento y de incumplimiento de las obligaciones asumidas por él y el pago proporcional que le corresponda de acuerdo con lo establecido en la cláusula denominada **“VI. CARACTERÍSTICAS 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. Todo ello, sin perjuicio de las multas que se pudieren producir por algún tipo incumplimiento. El contratado podrá presentar descargos dentro de los 5 días siguientes a la notificación. El Servicio analizará los antecedentes presentados y resolverá en definitiva acogiendo los fundamentos del reclamo, o bien, rechazándolos y confirmando el monto del pago proporcional, por resolución fundada la que deberá publicarse en el portal y notificarse al correo electrónico de la contraparte técnica.

En contra de esta resolución procederá la interposición de los recursos que fueren procedentes de conformidad a 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 establecido o determinado dentro del plazo de 30 días contados desde el rechazo del recurso.

VIGÉSIMO QUINTO: ADELANTOS O ANTICIPOS.

El adjudicatario, a través de su Contraparte Técnica, durante la ejecución del contrato podrá solicitar al Servicio, anticipos o adelantos por un monto de **hasta el 70% del valor total del contrato**. El Servicio podrá concederlo en todo o parte, previa evaluación de la oportunidad y pertinencia de otorgarlo o concederlo.

El anticipo podrá ser solicitado a través de carta y/o correo electrónico, indicando las razones por las que se pide, el monto requerido, los costos y/o componentes de los paquetes turísticos a los cuales será destinado dicho anticipo (flujo de caja mensualizado), la cantidad de pasajeros que serán cubiertos con el subsidio anticipado y una estimación del rango de fecha en que se ejecutará dicho anticipo. La Contraparte Técnica del Servicio podrá aprobarlo o no, en todo o parte. En caso de que no se apruebe o se apruebe parcialmente, la Contraparte Técnica de SERNATUR lo comunicará a través de carta y/o correo electrónico.

De ser aprobado el anticipo por el Servicio, total o parcialmente, éste 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 o

adelantados, la que deberá mantenerse vigente durante el tiempo que se indica en el párrafo siguiente.

Para garantizar el anticipo, el adjudicatario deberá entregar cualquier documento que asegure el cobro de la 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 o adelantados y expresada en pesos chilenos, cuya vigencia no podrá ser inferior a 100 días corridos, contados desde la fecha de término de vigencia del contrato, siendo responsabilidad del adjudicatario mantener permanentemente vigente esta garantía en caso que se prorrogue el plazo de vigencia del contrato, y deberá contemplar la siguiente glosa: **"Para garantizar el anticipo de recursos para la ejecución del contrato ID N° 1330-1-LP24"**, cuando corresponda.

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, **Región Arica y Parinacota**, en sobre cerrado, y rotulado **"Para garantizar el anticipo de recursos para la ejecución del contrato ID N°1330-1-LP24"**.

Si se presentare electrónicamente, deberá remitirse en el plazo indicado a los correos electrónicos smamani@sernatur.cl y dpardo@sernatur.cl, indicando claramente que se trata de la garantía de anticipo de recursos para la ejecución del contrato **ID N° 1330-1-LP24** y deberá otorgarse de acuerdo a lo establecido en la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónico, Firma Electrónica y Servicios de certificación de dicha firma, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 31 del 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.

El Servicio podrá hacer efectiva esta garantía:

- a. 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.
- b. 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 sobre plazo de vigencia de la contratación y plazo de ejecución de los servicios o entrega de los productos contratados, de las presentes bases.
- c. 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. Para efectos de las revisiones de las rendiciones, se aplicarán los mismos plazos establecidos en la cláusula sobre revisión de los bienes y servicios entregados, de las presentes bases.
 - d. Cuando se hubieren presentado las rendiciones que no cuenten con el respaldo contable en el documento de cobro respectivo.
 - e. Cuando los recursos anticipados se hubieren utilizado para un fin distinto al establecido en el contrato o en la Resolución que conceda el anticipo.

El anticipo deberá ser descontado de cada una de las rendiciones que el adjudicatario presente, las cuales deberán ser remitidas de manera independiente al resto de las rendiciones y ser presentadas dentro de los primeros 15 días hábiles administrativos siguientes al mes que corresponda el descuento de dicha rendición. Para ello, la adjudicataria deberá adjuntar, junto con la documentación remitida al Servicio previo a la emisión del documento de cobro, un archivo que indique el estado mensual de cuentas de sus operaciones, aún si durante dicho mes no exista inversión de los fondos traspasados, cuyo formato será remitido oportunamente por el Servicio.

En caso de que la adjudicataria no presente una rendición de anticipo al cabo de un mes, esta deberá remitir al servicio, un comprobante u otro documento que acredite que los recursos aún se encuentran disponibles en la cuenta bancaria de la adjudicataria. Esto tiene relación con prevenir la mala utilización de recursos públicos.

Sin perjuicio de lo indicado previamente y para los efectos del descuento del anticipo, la documentación que la adjudicataria presentará al Servicio deberá ser presentada en los mismos términos y condiciones indicados en el artículo denominado **"VIGÉSIMO TERCERO: PRECIO Y PAGOS"** de las presentes bases.

Sin perjuicio de lo anterior, para reducir el valor de la garantía de caución del anticipo, el adjudicatario podrá presentar una nueva garantía cuyo monto nuevamente caucione el 100%, de la cifra anticipada que restare por pagar. La nueva garantía que se tome deberá ser emitida en la misma forma y con las mismas condiciones señaladas en los párrafos anteriores.

En el caso que la adjudicataria haya rendido el 100% de los recursos anticipados y éstos no alcancen el 70% del subsidio total, podrá solicitar un nuevo anticipo, que sumado al anterior no supere dicho porcentaje, pudiendo utilizar el mismo instrumento de garantía ya entregado,

siempre que el monto de la garantía a reutilizar sea por un monto igual o menor al monto solicitado.

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 todos los bienes o servicios que el adjudicado haya suministrado con cargo al respectivo anticipo.

Solo 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 SEXTO: CONTRAPARTES TÉCNICAS.

El adjudicatario deberá informar por escrito a través de correo electrónico, antes de la suscripción del contrato, el nombre de quien actuará como contraparte técnica del adjudicatario ante la Contraparte Técnica del Servicio. En caso de omisión de esta información hará las veces de tal su Representante Legal, indicado en el **Anexo N° 1** de su oferta. Cualquier cambio de esta persona deberá ser informado y aprobado por la Contraparte Técnica del Servicio. Los cambios no informados ni aprobados se entenderán como no realizados.

Por su parte, actuará como Contraparte Técnica del Servicio don Daniel Pardo Regente Encargado/a regional del Programa Turismo Familiar, cuya casilla electrónica se identifica como **dpardo@sernatur.cl** o bien quien lo subroge o reemplace.

Las funciones de la contraparte técnica del Servicio incluirán:

1. Supervisar y controlar el desarrollo del trabajo, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos del llamado a licitación y de los plazos acordados para la entrega de los productos o servicios.
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 si procede 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 que se debe pagar al adjudicatario en caso de que

- éste entregue o cumpla parcialmente los productos o servicios contratados.
9. Autorizar y/o notificar, prórrogas del plazo de vigencia del contrato y/o los plazos de entrega de los servicios o productos contratados, u otros plazos establecidos en las presentes bases, en todos estos casos mientras esos plazos no se encuentren vencidos, solicitando una nueva garantía de fiel cumplimiento del contrato y/o de anticipos, a fin de mantener permanentemente caucionadas las obligaciones del adjudicatario, si correspondiere, lo que será sancionado por Resolución Exenta
 10. Coordinar la interacción de los distintos actores o partícipes en el proceso de ejecución del contrato.
 11. Recibir en los plazos establecidos los comprobantes, certificados y planillas que demuestren el pago por parte del adjudicatario de las remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores.
 12. Aprobar, rechazar y/o solicitar al adjudicatario incorporaciones, adecuaciones, modificaciones, eliminaciones y/o reemplazos de: plan de distribución de cuotas, destinos, orígenes, porcentaje de viaje, tipos de paquetes turísticos, creación de nuevos paquetes turísticos, valores de copago y subsidio, pólizas de seguro de asistencia en viaje, plazo de ejecución de las cuotas de pasajeros, ampliaciones de contrato, ampliación de plazos de ejecución de cuotas de pasajeros, aumentos y disminución de presupuesto, y otras estrategias orientadas al cumplimiento de los objetivos del Programa y su correcta ejecución, lo que será sancionado por Resolución Exenta del Servicio.
 13. Aprobar, rechazar y/o solicitar al adjudicatario incorporaciones, adecuaciones, modificaciones, eliminaciones y/o reemplazos de: 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. Solicitar a los prestadores de servicios turísticos participantes del programa tales como transporte, alojamiento, alimentación, guías, entre otros, las facturas y boletas emitidas al adjudicatario por prestaciones o servicios al Programa Turismo Familiar.
 15. Recibir y recopilar reclamos u observaciones realizadas por los usuarios u otros, los que podrán ser enviadas, a través de correo electrónico al adjudicatario, para su adecuada solución, posibles compensaciones proporcionales a las situaciones ocurridas o, si lo amerita, ser considerado como incumplimiento.
 16. Derogar o modificar por razones fundadas, el/los criterios/s de focalización de beneficiarios si existieren. Asimismo, podrá solicitarlo la empresa adjudicataria por escrito lo cual podrá ser aceptado o rechazado por SERNATUR. En ambos casos, dicha modificación o adecuación deberá ser formalizada a través de carta y/o correo electrónico de la Contraparte Técnica del Servicio.
 17. 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 SÉPTIMO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS.

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, es decir, excluido el caso fortuito o fuerza mayor y/o necesidades fundadas de mayor plazo para ejecutar los servicios o entrega de los productos, o cualquier actuación imputable al proveedor y que implique una deficiencia o incumplimiento de las obligaciones señaladas en las bases, SERNATUR podrá cursar los siguientes incumplimientos y sanciones asociadas.

A. 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 de los paquetes turísticos expuestos o solicitados en estas bases o las mejoras establecidas en la oferta del adjudicatario, sin afectar el transcurso normal de los paquetes turísticos. En el caso de incumplimientos menores, hecho que será calificado por la Contraparte Técnica del Servicio, la sanción será la amonestación por escrito.

Así mismo constituirán **incumplimientos menores**:

1. No brindar, dentro del plazo de 3 **días corridos**, una adecuada solución a un reclamo 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 13 de la cláusula anterior.
2. Modificar sin autorización expresa de SERNATUR, fechas de viaje y prestadores de servicios.
3. **Utilizar sin autorización** previa de SERNATUR un **prestador** de servicio turístico que no se encuentre incorporado formalmente a la ejecución del Programa.
4. La utilización de un prestador de servicio turístico que no se encuentre registrado en el **RNPST** de SERNATUR. Independientemente si fue ofertado, incorporado o emergente.
5. No presentar ante SERNATUR dentro de los 12 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 (fechas de viaje) de todo el Programa, según lo establecido en el artículo denominado "XIV. TRANSPORTE" de las bases técnicas.
6. No aplicar las **encuestas de satisfacción** en al menos 80% de los pasajeros mayores de 18 años viajados. Por otro lado, se considerará incumplimiento menor si el 60% los

pasajeros encuestados declaran un nivel de satisfacción inferior a nota 4, ya sea en la pregunta general sobre el viaje o en promedio por la evaluación de todos los componentes turísticos.

7. No brindar medidas de **apoyo y mitigación** a los pasajeros en caso de enfermedad, crisis psicológica/psiquiátrica o alguna otra emergencia o accidentes acaecidos en el transcurso del viaje.
8. No proporcionar la información solicitada por SERNATUR respecto a aspectos económicos o técnicos relacionados con la ejecución del programa y sus subcontratos.
9. Que la adjudicataria no entregue los **certificados de antecedentes laborales y previsionales** de cada empresa subcontratada, emitido por la Dirección del Trabajo, según los plazos solicitados por SERNATUR.
10. No entregar la copia legalizada ante notario de la **póliza** de seguros colectiva en los plazos determinados por SERNATUR.
11. No entregar a cada pasajero su **folleto digital de viaje** como se señala en el artículo XI. Comercialización, modalidad de pago y convocatoria. Del mismo modo no proporciona o clarifica a los pasajeros/as 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.
12. La utilización por parte de la empresa adjudicataria, sus proveedores y/o subcontratados, de la imagen, logos y/o gráfica del Programa, para **beneficios particulares ajenos** a la ejecución de este.
13. Utilización por parte de la empresa adjudicataria, **logos propios o externos** que no sean los autorizados por la contraparte técnica de SERNATUR.
14. Que la adjudicataria no respete el **personal exclusivo** para la presente licitación, manifestado en el anexo 10.2 y que corresponderá según el rango establecido en el artículo XX Experiencia de la empresa y equipo de trabajo.
15. No utilizar el sistema informático de administración proporcionado por SERNATUR según los términos indicados en el artículo denominado "**IX. SISTEMA INFORMÁTICO DE ADMINISTRACIÓN**" de las bases técnicas
16. Que la adjudicataria no presente copia de los contratos suscritos con los prestadores de servicios turísticos, que participarán en el desarrollo del Programa una vez solicitados por la contraparte técnica de SERNATUR según lo establecido en el artículo denominado **VIGÉSIMO NOVENO: SUBCONTRATACIÓN**, de las presentes bases.
17. Que la adjudicataria no presente, antes del inicio de los viajes, los **itinerarios** correspondientes a cada destino y tipo de cupo, los que deberán detallar por día las excursiones, experiencias si corresponde y actividades recreativas que se realizarán y todos los servicios incluidos, según lo establezcan las bases técnicas.
18. No implementar y dar estricto cumplimiento a las **medidas de resguardo sanitario, ambiental y/o catástrofes naturales de emergencia**, según establece el artículo "XIII. CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS ANTE EMERGENCIAS

SANITARIAS, AMBIENTALES 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 la letra c) Incumplimientos Graves siguiente de esta cláusula en relación con lo establecido en el numeral 6) de dicho título.

19. Será considerado un incumplimiento menor que la 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.
20. 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.
21. Los demás incumplimientos contractuales de la adjudicataria que no califiquen como medianos o graves.

En caso de que el adjudicatario(a) incurriese en 3 incumplimientos menores notificados oportunamente en tiempo y forma por el Servicio, se le aplicará **una multa del 5%** de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato, todo ello de acuerdo al procedimiento señalado en la letra d) de esta cláusula.

B. INCUMPLIMIENTOS MEDIANOS

Se considerarán situaciones de incumplimiento mediano las que se establecen a continuación.

1. **El mal trato dispensado a los beneficiarios, personal municipal y/o al equipo de trabajo** del Programa Turismo Familiar durante el desarrollo de los diferentes viajes del 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, personal municipal y equipo de trabajo del Programa Turismo Familiar o la negación de acceso a las dependencias del prestador de servicios sin justificación atendible. Este incumplimiento tendrá una multa equivalente al 5% de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento.
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 de un viaje o la anulación de un viaje ya comercializado sin autorización previa o justificación aprobada de SERNATUR. Este incumplimiento tendrá una multa equivalente al **10%** de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato.
3. Será considerado un incumplimiento mediano, **que la adjudicataria no aclare por escrito**, dentro del plazo de 15 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 Turismo Familiar. En estos casos, se aplicará una multa equivalente al 10% de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento.
4. Será considerado incumplimiento mediano que la adjudicataria cobre a los pasajeros **dinero extra** bajo cualquier tipo de concepto distinto al copago indicado en las bases técnicas en su artículo denominado "**XI. COMERCIALIZACIÓN, MODALIDAD DE PAGO Y CONVOCATORIA**" de las bases técnicas. Así mismo, será considerado un incumplimiento mediano que **no se realice devolución del copago** cuando se suspenda un viaje y haya sido solicitado el reembolso por los/as interesados/as y/o contraparte técnica del servicio de acuerdo al artículo "**XII. CONDICIONES DE ANULACIÓN, CAMBIO Y RETIRO DE VIAJE**". En ambos casos, se aplicará una multa equivalente al 5% de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato, todo ello de acuerdo con el procedimiento señalado en la letra d) de esta cláusula.
 5. El hecho de que no se cumpla con el **90% de las cuotas totales** de pasajeros con subsidio estatal para la temporada señalada en su oferta o en su defecto, según las modificaciones que se hubieren aprobado. Todo esto en base a causas imputables a la adjudicataria. El Servicio, aplicará una multa equivalente al **10%** de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento.
 6. Será además un incumplimiento de esta categoría, la inobservancia de los requisitos indicados en el artículo denominado "**XIV. TRANSPORTE**" de las bases técnicas, caso en el cual se aplicará una multa equivalente al 10% de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato. Sin perjuicio de lo anterior, el servicio podrá calificar de grave el incumplimiento de los requisitos de transporte exigidos, de acuerdo con la naturaleza y/o características de la infracción o incumplimiento y/o consecuencias de esta, pudiendo aplicarse lo dispuesto en la letra c) Incumplimientos Graves y en relación con lo establecido en el numeral 4 de esta cláusula.
 7. Incumplir con la obligación que al menos un 30% de los prestadores de servicios mencionados: alojamientos, guías de turismo y tour operadores del programa estén adheridos al **Compromiso de Turismo Sustentable de SERNATUR**. En el caso de que algún alojamiento y/o tour operador posea "**Sello S**" se entenderá que ya está adherido a este compromiso de manera automática. Incumpliendo este punto, se aplicará una multa equivalente al **5%** de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato, todo ello de acuerdo con el procedimiento señalado en la letra d) de esta cláusula.
 8. 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 monto 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 la letra d) de esta cláusula.
 9. Cuando el incumplimiento de los requisitos del artículo "**XIII. CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS ANTE EMERGENCIAS SANITARIAS, AMBIENTALES O CATÁSTROFES.**" *Exigidos al efecto, de acuerdo y dada la naturaleza*

- y/o características de la infracción o incumplimiento, se derivaren de ello consecuencias graves para los prestadores de servicios, pasajeros, a 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.
10. Será además un incumplimiento de esta categoría, la inobservancia de los requisitos indicados en el artículo denominado **"XVIII PROTECCIÓN DE SALUD"** de las bases técnicas, caso en el cual se aplicará una multa equivalente al **20%** de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato.
 11. Incumplir o modificar lo que indica el **Plan de Alimentación**, según el formato proporcionado por SERNATUR y formalizado por la empresa. Asimismo, constituirá un incumplimiento mediano, la entrega de una alimentación de calidad deficiente o expirada. Independientemente, si esto conlleva a enfermar a uno o más pasajeros del grupo de viaje. En dicho caso, se aplicará una multa equivalente al 15% de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato.
 12. Será además un incumplimiento de esta categoría, el no llevar a efecto los requisitos indicados en el artículo denominado **"XXIII. IMAGEN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA"** de las bases técnicas, caso en el cual se aplicará una multa equivalente al **10%** de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato.
 13. Será tipificado como incumplimiento mediano el que la empresa adjudicataria no presentare el Informe Final a que se alude el artículo **TRIGÉSIMO QUINTO: LIQUIDACIÓN FINAL Y ENTREGA DE INFORMES** de las presentes 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 **20%** de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.
 14. **No mantener vigente durante la ejecución del contrato la distinción de Sello "Q" y/o Sello "S"** En caso de incumplir esta solicitud se aplicará una multa del equivalente **al 10%** de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.
 15. Los demás que se establezcan en las Bases.

C. INCUMPLIMIENTOS GRAVES:

El Servicio podrá calificar como grave el incumplimiento cuando éste atente contra la ejecución del Programa o lo ponga en riesgo, atente contra la imagen de SERNATUR y/o afecte la salud y/o la integridad física o psíquica de los pasajeros. Adicionalmente, se entenderá por incumplimiento grave la no entrega o ejecución de los bienes y servicios contratados, la entrega insatisfactoria de los mismos, sin perjuicio de los demás incumplimientos graves calificados por las Contraparte Técnica del Servicio o establecidos en las presentes bases, en cuyo caso, el Servicio podrá poner término anticipado al contrato y hará efectiva la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato.

Todo ello, de acuerdo con el procedimiento señalado en la letra D. de la presente cláusula y al

informe evacuado por la contraparte técnica.

Especialmente se considerarán situaciones de incumplimiento grave:

1. El hecho de habersele 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 estas bases.
4. Cuando el incumplimiento de los requisitos de transporte, de acuerdo y dada la naturaleza y/o características de la infracción o incumplimiento, se derivare de ello, consecuencias graves, tales como muerte o lesiones graves de los pasajeros.
5. Cuando del incumplimiento de los requisitos del artículo "XIII. CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS ANTE EMERGENCIAS SANITARIAS, AMBIENTALES O CATÁSTROFES" de las Bases Técnicas, se derivare de ello consecuencias severas, 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 PRIMERO: PROPIEDAD INTELECTUAL" de las presentes bases.
8. Incumplimiento de a la cláusula "TRIGÉSIMO SEGUNDO: CONFIDENCIALIDAD O RESERVA DE LA INFORMACIÓN" de las presentes bases.
9. El cambio de los integrantes del equipo de trabajo sin ser solicitado fundadamente a SERNATUR, o que los nuevos integrantes no cumplan con las mismas características profesionales, técnicas y de género, que los integrantes que reemplazan.
10. Si el monto de las multas aplicadas excede el valor o monto tope o máximo que se puede aplicar por este concepto, de acuerdo a lo establecido en el párrafo siguiente:

En todo caso, el monto total o máximo global de todas las multas que se cobren al adjudicatario no podrán exceder en su conjunto o todas ellas sumadas al **20% del valor total del contrato adjudicado**. En caso de que la suma de todas las multas aplicadas al adjudicatario, alcanzaren este monto o lo sobrepasaran, 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 cumplimiento del contrato y/o de anticipos, si correspondiere.

En todos los casos anteriores, si el incumplimiento acarrearé 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.

D. PROCEDIMIENTO PARA LA APLICACIÓN DE MULTAS:

En caso de que se produzca un incumplimiento se utilizará el siguiente procedimiento

- I. Corresponderá a la Contraparte Técnica del Servicio, calificar una determinada situación de incumplimiento menor, mediano o grave.
- II. En el caso de calificarse un incumplimiento menor, mediano o grave, hecho que será calificado por la Contraparte Técnica del Servicio, la sanción será la amonestación por escrito, a través de carta certificada y correo electrónico, teniendo un plazo de 10 días corridos para formular sus descargos. Los descargos podrán ser enviados al correo electrónico smamani@sernatur.cl o al cual la contraparte técnica indique para ello, dentro del plazo señalado. En caso de que el adjudicatario(a) aún no incurriese en los 3 incumplimientos menores, no se requerirá de una resolución exenta. No obstante, al cumplir el tercer incumplimiento menor, se aplicará la multa del 5% a través de resolución exenta.
- III. Vencido el plazo, en caso de ser acogidos los descargos presentados por la adjudicataria, se notificará dicho resultado, a la adjudicataria por carta certificada o carta formal adjunta a correo electrónico o personalmente.
- IV. Vencido el plazo de la amonestación de incumplimiento menor, mediano o grave y con o sin los descargos de la adjudicataria, se resolverá por resolución fundada del director regional de Turismo previo informe de la contraparte técnica que recaerá sobre la existencia del respectivo incumplimiento y la calificación de este.
- V. En caso de darse por acreditado el incumplimiento mediano y/o grave y optarse por sancionar a la adjudicataria con amonestación o multa, “el Servicio”, mediante Resolución Fundada, hará efectiva según el caso, la amonestación o el cobro de la multa, la que deberá publicarse en el Portal. En este último caso, dicha Resolución establecerá el plazo para efectuar el pago, el que no podrá ser superior a 10 días hábiles desde su dictación y publicación.

En caso de no materializarse el pago de la multa en el plazo establecido, el Servicio podrá descontar el pago de la multa, de los estados de pago correspondientes a la prestación de los servicios contratados que estuviesen pendientes de ser rendidos.

En caso de que la adjudicataria no proceda con el pago de la multa en el plazo establecido, el Servicio determinase no cobrar la multa por medio de los estados de pago pendientes o no existieren estados de pagos pendientes, el Servicio podrá realizar el cobro de la garantía de fiel cumplimiento, en cuyo caso se estará a lo establecido en el inciso siguiente.

Si “el Servicio”, previa comprobación de los hechos que constituyan el incumplimiento decidiera poner término anticipado al contrato, lo hará mediante Resolución fundada del/la director/a Regional de Turismo, y con un ejemplar de dicha resolución, hará efectivo el cobro de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento. 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° 19.880 que “Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado”.

E. DEL TÉRMINO ANTICIPADO DE CONTRATO.

El contrato podrá terminarse anticipadamente si se verifica alguna de las causales o circunstancias previstas en el artículo 13° de la Ley de Compras o del artículo 77° del Reglamento, junto con las que pasan a señalarse a continuación:

1. Resciliación o mutuo acuerdo de los contratantes.
2. Incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el contratante. Especialmente, constituirá un incumplimiento de esta especie aquellas establecidas en la letra c) de la cláusula VIGÉSIMO SÉPTIMO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS, de las presentes bases.
3. Estado de notoria insolvencia o quiebra del contratado, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes 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, a la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses.
6. Si el adjudicatario no paga las multas que se le hubieren impuesto en los plazos señalados.
7. 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 la cláusula VIGÉSIMO SÉPTIMO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS, de las presentes bases.
8. Incumplimiento de la cláusula TRIGÉSIMO SEGUNDO: CONFIDENCIALIDAD Y RESERVA DE LA INFORMACIÓN.
9. Por fuerza mayor o caso fortuito que hagan imposible la ejecución o cumplimiento del contrato, o hagan que su cumplimiento sea imperfecto, deficiente, inoportuno o tardío.
10. Si el adjudicatario no mantiene permanentemente vigente o no prorrogare la garantía de fiel cumplimiento del contrato y/o anticipos en los casos que corresponda.
11. Por la no reiterada entrega de planillas o comprobantes que comprueben el cumplimiento de sus obligaciones laborales y previsionales. Se entenderá por reiterado, la no entrega de 5 o más.
12. 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.

13. Aplicación de tres o más multas impagas cursadas por el Servicio conforme al procedimiento establecido en las presentes bases.
14. Cuando el Servicio sea demandado ante los Tribunales de Justicia por un hecho imputable al proveedor con ocasión de la prestación del servicio.
15. Si el oferente adjudicado pone fin en forma unilateral al contrato.
16. Las demás que se establezcan en estas bases o en el contrato.

Asimismo, el contrato terminará anticipadamente en el evento que el adjudicatario corresponda a una Unión Temporal de Proveedores (UTP), y durante la ejecución del contrato ésta se encuentre en alguna de las siguientes circunstancias:

- a. Cuando se trate de una UTP integrada por dos miembros y uno de ellos se retire.
- b. Cuando en una UTP integrada por más de 2 miembros, uno de sus integrantes se retirese, y dicho integrante hubiese reunido una o más características que hayan sido objeto de evaluación de la oferta.

Procedimiento para el Término Anticipado de Contrato

La Resolución que pone término anticipado del contrato se notificará a través de carta certificada, dirigida al domicilio del contratado, sin necesidad de requerimiento judicial. La notificación se entenderá efectuada al tercer día hábil siguiente al del ingreso de la carta respectiva en la oficina de correos. Efectuada la notificación, se entenderá terminado el contrato, procediendo a hacer efectiva la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato, en el caso que corresponda.

El contratado podrá impugnar este acto mediante los recursos y dentro de los plazos establecidos en la Ley N. o 19.880 que "Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado".

Cuando la terminación del contrato irroque perjuicios al Servicio cualquiera sea su naturaleza, directos o indirectos, patrimoniales o extrapatrimoniales, previstos o imprevistos, éste podrá ejercer las acciones indemnizatorias correspondientes, haciéndose efectiva la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato, cuando las causas les sean imputables al contratado.

El procedimiento anterior no se aplica a la resciliación o mutuo acuerdo de las partes que se establece en el número 1 anterior. En el caso anterior y tratándose del término del contrato cuando lo exige el interés público o la seguridad nacional o exista fuerza mayor o caso fortuito, no procederá el cobro de las garantías de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato.

Cualquiera sea la causal del término anticipado, la contraparte técnica deberá informar acerca del

otorgamiento o no de algún anticipo y el estado de este, es decir si existen recursos que no se hubieren rendido o estuvieren pendientes de rendición o cuyas rendiciones presenten observaciones y éstas no hayan sido subsanadas o que no cuenten con respaldo contable respectivo. En caso de determinarse la existencia de un anticipo, determinado el monto, la adjudicataria deberá proceder con la devolución inmediata en el acto de la firma del finiquito o se procederá con el cobro de la respectiva garantía de anticipo sin más trámite.

La Resolución que ponga término al contrato deberá ser publicada en el Portal www.mercadopublico.cl dentro de las 24 horas siguientes a su dictación y se entenderá notificada dentro de las 24 horas siguientes a su publicación en el Portal.

Condición Resolutoria:

No obstante lo anterior, en caso de incumplimiento por parte del adjudicatario de cualquiera de las obligaciones que le impone el contrato y las presentes bases, 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 imperfecta o incompletamente, así como el cumplimiento inoportuno o tardío de las obligaciones contraídas por el adjudicatario.

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

VIGÉSIMO OCTAVO: MODIFICACIONES, PRÓRROGAS Y ADECUACIONES.

1. De las prórrogas y modificaciones del contrato.

El Servicio se reserva el derecho de prorrogar el plazo de ejecución y/o entrega de los bienes y servicios contratados y el plazo de vigencia del contrato, siempre por motivos fundados, tales como caso fortuito, fuerza mayor, necesidad de mayor plazo para ejecutar los servicios debido a causas imprevistas y cualquier otra causa que no sea imputable al contratado. Esta prórroga podrá ser solicitada por cualquiera de las partes. En caso de que sea solicitada por el contratado, deberá ser requerida a través de carta o correo electrónico dirigido a la Contraparte Técnica del Servicio, antes del vencimiento de los plazos cuya prórroga se está solicitando, lo que será evaluado por la Contraparte Técnica del Servicio, quien podrá concederla en todo o parte del aumento de plazo solicitado.

La prórroga del plazo de ejecución de los servicios y de vigencia del contrato que se conceda deberá ser coherente y proporcional al lapso de la situación, hecho o causa que

le ha dado origen, la que en ningún caso podrá exceder el plazo inicial de vigencia del contrato, ni podrá incrementar el monto contratado en más de un **30%**. Excepto en aquellas situaciones que afecten el normal o habitual desarrollo del Programa Turismo Familiar y que perduren por un periodo superior al 30% de la vigencia total del contrato. Debido a lo anterior, siempre que, por motivos ajenos a las partes, y que califique como caso fortuito de acuerdo a lo dispuesto en el art. 45 del Código Civil, y que a causa de ello, se deba suspender de la entrega de servicios durante un tiempo determinado, podrá prorrogarse el contrato por un tiempo que exceda el 30% antes señalado, esto siempre previo informe de la Contraparte Técnica del Servicio.

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

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

Asimismo, y a fin de mantener permanentemente caucionadas o garantizadas las obligaciones derivadas del contrato suscrito, las multas y las obligaciones laborales y sociales para con sus trabajadores, el contratado deberá renovar la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato, si fuere procedente, y la garantía de anticipo si ésta se hubiere otorgado, extendiendo su vigencia hasta 100 días corridos posteriores al término del nuevo plazo o prórroga concedida.

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

Durante la ejecución del contrato, el contratado o el Servicio podrán proponer adecuaciones o ajustes a los bienes y/o servicios contratados, las que serán analizadas por la Contraparte Técnica del Servicio y serán aprobadas mediante Resolución fundada, en el caso de ser aceptadas.

Se entenderá por adecuaciones aquellas modificaciones de menor significancia que no alteren el objeto y la finalidad principal de las bases y el contrato y que se relacionen exclusivamente con la ejecución del bien o servicio contratado, tales como: reemplazo de productos, cambio en el material de estos 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 su entrega oportuna.

3. Del presupuesto

El Servicio se reserva el derecho, por razones de conveniencia de este, de ordenar durante la ejecución del contrato, aumentos (servicios adicionales) o disminuciones de los servicios contratados, que resulten imprescindibles para la ejecución del contrato, siempre que aquélla o ésta se encuentre justificada técnica y presupuestariamente, debiendo complementarse o entregarse una nueva garantía de fiel cumplimiento del contrato y anticipo, si correspondiere.

Las modificaciones de presupuesto no podrán alterar el precio total del contrato en más de un treinta por ciento (30%), con impuestos incluidos si los hubiere, y tales aumentos serán ejecutados en los mismos términos y condiciones previstos en estas bases, en la oferta y en el contrato.

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 MINDESOF, CORFO, MINMUJERYEG, 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 primero de esta cláusula, contemplando según sea la naturaleza del convenio de transferencias, la posibilidad de que SERNATUR considere el monto de subsidio o copago o un porcentaje de éste último del cual deben hacer los beneficiarios. Convenios que podrían significar un incremento de los montos a que el Servicio deba pagar a la adjudicataria, ya sea por concepto de subsidio o copago.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquier aumento o disminución del contrato, debe contar con el visto bueno de el/la directora/a regional de SERNATUR y en ningún caso el monto final (precio original y el aumento) podrán superar las **8.000 UTM** calculadas al mes de enero del año en curso, si las presentes bases son exentas del trámite de toma de razón realizado por la Contraloría General de la República.

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

VIGÉSIMO NOVENO: SUBCONTRATACIÓN.

Se permite la subcontratación parcial.

En todo caso las subcontrataciones deberán ser informadas a la Contraparte Técnica del Servicio, con una anticipación no inferior a **15 días** anteriores a la fecha en la cual debiese iniciarse la ejecución de los servicios subcontratados. La subcontratación de la prestación del servicio deberá ser ejecutada en los mismos términos previstos en la oferta, en las Bases y en el contrato.

Además, la adjudicataria deberá presentar en un plazo no mayor a **7 días** corridos desde que el Servicio lo solicita, una copia de cada uno de los contratos suscritos con sus prestadores de servicios turísticos, que deberá ser presentado en el mismo formato de la oferta adjudicada. De no cumplir con lo anterior, el hecho será calificado como incumplimiento menor y se procederá de acuerdo a lo estipulado en la letra d) del artículo vigésimo séptimo.

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.

En ningún caso procederá la subcontratación cuando la persona del subcontratista o sus socios o administradores, estén afectos a alguna de las causales de inhabilidades e incompatibilidades del artículo 92 del Reglamento de Compras Públicas.

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. Así mismo, el Servicio podrá solicitar la certificación de igual tipo de obligaciones que tengan los subcontratistas de la misma con sus trabajadores. Ello, con el propósito de hacer efectivo los derechos que le asisten al Servicio de ser informado y de retención, consagrados en los incisos 2º y 3º de la aludida norma legal, en el marco de la responsabilidad subsidiaria derivada de dichas obligaciones

laborales y previsionales, a la que hace mención el artículo 183-D del Código del Trabajo. En el caso que el contratado o el subcontratado no acredite oportunamente al Servicio el cumplimiento íntegro de las obligaciones laborales y previsionales en la forma señalada, éste podrá retener las obligaciones que tenga a favor del contratado o subcontratado el monto de que es responsable. Si se efectuara dicha retención, el Servicio estará obligado a pagar con ella al trabajador o institución previsional acreedora.

TRIGÉSIMO: CESIÓN DEL CONTRATO.

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

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

TRIGÉSIMO PRIMERO: PROPIEDAD INTELECTUAL.

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

En consecuencia, el contratado en ningún caso podrá difundir, reproducir, repartir, compartir, ceder o transferir por cualquier título que le fuere gratuito u oneroso, ni por cualquier forma o medio, total o parcialmente, ni realizar ningún acto respecto de la documentación, informes, bases de datos, productos u otra información derivada de este contrato o de la implementación de este 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, los cuales tendrán que ser a perpetuidad, salvo que la

contraparte de SERNATUR autorice un tiempo menor.

El incumplimiento de esta obligación será considerado un incumplimiento grave de las obligaciones contractuales del adjudicatario, pudiendo el Servicio poner término al contrato y hacer efectivas las garantías de fiel cumplimiento del contrato y/o de anticipo, si las hubiere.

TRIGÉSIMO SEGUNDO: CONFIDENCIALIDAD O RESERVA DE LA INFORMACIÓN.

El contratado, sus dependientes y sus subcontratados, deberán guardar estricto control y reserva sobre la información y documentos a los que tenga acceso durante y con posterioridad a la ejecución del contrato. Cualquier documento de propiedad del Servicio, a los que hayan accedido directa o indirectamente, a propósito de la ejecución del contrato, deberá ser devuelto por el contratado al finalizar la ejecución de este.

El incumplimiento de esta obligación será considerado un incumplimiento grave de las obligaciones contractuales del adjudicatario, pudiendo el Servicio poner término al contrato y hacer efectivas las garantías de fiel cumplimiento del contrato y/o de anticipo, si las hubiere. Además, en cualquier momento el Servicio podrá, iniciar las acciones legales que correspondan tendientes a obtener del contratado la reparación de todos los daños o perjuicios causados cualquiera sea su naturaleza, directos o indirectos, patrimoniales o extrapatrimoniales (daño moral), previstos o imprevistos, si del incumplimiento de esta obligación se derivaren daños para el Servicio.

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

TRIGÉSIMO TERCERO: INTERPRETACIÓN E INFORMACIÓN.

Las presentes Bases Administrativas, las Bases Técnicas, 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. Todos los documentos relativos a la licitación se interpretarán siempre en el sentido de la más perfecta elaboración y ejecución de las bases. En caso de existir discrepancia o diferencia entre lo dispuesto entre los instrumentos indicados, primará lo establecido en las bases administrativas, técnicas y las aclaraciones a las respuestas de estas.

Para todo efecto, 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 de información 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 CUARTO: PRÓRROGA DE COMPETENCIA.

Para los efectos de cualquier conflicto derivados de la aplicación, interpretación o ejecución de las presentes bases y del contrato que de ellas se siguiere, las partes fijan su domicilio en la ciudad y comuna de Arica y prorrogan competencia ante y para ante los tribunales de justicia de esa comuna. Lo anterior, sin perjuicio de las atribuciones que, conforme a la Constitución y a la Ley, le corresponde al Contralor General de la República y al Tribunal de Contratación Pública.

TRIGÉSIMO QUINTO: LIQUIDACIÓN FINAL Y ENTREGA DE INFORMES.

La adjudicataria deberá presentar un Informe Final al término de la temporada, el cual deberá contener una presentación de la gestión desarrollada en la misma que incluya como mínimo, lo siguiente:

- Total de pasajeros viajados y beneficiados.
- Nº de pasajeros viajados por destino.
- Resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción en caso de ser requerido por SERNATUR.
- Nº de prestadores de servicios que participaron según categoría.
- Otros ítems que pueda solicitar SERNATUR

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

El adjudicatario deberá presentar el/los informe/s aludido/s en un plazo no superior a 30 días corridos desde que SERNATUR lo solicite.

Para el efecto de 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.

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

TRIGÉSIMO SEXTO: PROPUESTA ECONÓMICA

Las propuestas económicas que se presenten en esta licitación no podrán superar el monto de **\$ 72.653.280.-** (Setenta y dos millones seiscientos cincuenta y tres mil doscientos ochenta pesos), impuestos incluidos, entendido éste como el valor total del aporte estatal (subsidio) a utilizar para la ejecución del Programa en ambos períodos.

Las ofertas brutas que excedan el presupuesto total y el de cada uno de los períodos serán declaradas inadmisibles en el acta de evaluación de las ofertas y no serán evaluadas ni económica ni técnicamente.

Dicho presupuesto deberá ser distribuido y ejecutado en dos períodos a saber:

a) Primer Período 2024:

Para el primer período, el presupuesto será de **\$48.435.520.-** (Cuarenta y ocho millones cuatrocientos treinta y cinco mil quinientos veinte pesos)

b) Segundo Período 2025:

Para el segundo periodo, el presupuesto será de **\$24.217.760.-** (Veinticuatro millones doscientos diecisiete mil setecientos sesenta pesos).

La ejecución del denominado Segundo Período 2025 quedará sujeta a la disponibilidad presupuestaria respectiva y a la transferencia efectiva de los recursos por parte del organismo competente de conformidad a la cláusula **VIGÉSIMO TERCERO: PRECIO Y PAGOS**, de las bases administrativas.

Los oferentes deberán presentar su oferta mediante la presentación del Anexo N° 3 denominado "Oferta Económica" de las bases administrativas **siendo este un requisito de admisibilidad.**

Además, de manera adicional se deberá prestar 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, debiendo señalar el valor total del aporte estatal a utilizar, más el valor total del copago y el valor total del Programa. El flujo de caja podrá contener los siguientes ítems:

- Ingresos por ventas desagregados según formas de pago;

- 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;
- Gastos en administración;
- 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.);
- Utilidades;
- Impuestos.

TRIGÉSIMO SÉPTIMO: PACTO DE INTEGRIDAD.

El oferente declara que, por el sólo hecho de participar en la presente licitación, acepta expresamente el presente pacto de integridad, obligándose a cumplir con todas y cada una de las estipulaciones contenidas el mismo, 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 de acuerdo con las presentes bases de licitación, asumiendo expresamente 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.

TRIGÉSIMO OCTAVO: 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

**BASES TÉCNICAS
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DENOMINADO
"DESARROLLO PROGRAMA TURISMO FAMILIAR, REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA"
ID N° 1330-1-LP24
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

I. ANTECEDENTES:

El Servicio Nacional de Turismo, es un Organismo Público descentralizado, creado por D.L. N.º 1.224, de 1975, cuyo objeto es investigar, planificar, fomentar, promover y coordinar la actividad turística del país.

La Ley N° 20.423 de 2010 del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo, en su título II, párrafo 1º que versa “De la Política Nacional de Turismo”, artículo 6º, inciso tercero señala que tal Política “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”.

Bajo este contexto, desde el año 2015, el Servicio Nacional de Turismo ejecuta el Programa Turismo Familiar, cuyo fin es promover el turismo interno y el quiebre de la estacionalidad, contribuyendo al crecimiento de la industria turística del país en temporada baja y media a través de la vinculación y concurrencia de los distintos actores del rubro, siendo los empresarios turísticos, preferentemente pequeños y medianos los principales beneficiarios de esta iniciativa. Para ello, otorga un subsidio a la demanda, financiando un porcentaje del monto total de un paquete turístico.

II. OBJETIVO:

Es por ello, que el Servicio Nacional de Turismo requiere contratar los servicios denominados “Desarrollo del Programa Turismo Familiar”, con el objeto de apoyar y dinamizar la actividad turística interna. El Programa Turismo Familiar desarrollará nuevos 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 componentes de los paquetes turísticos y ampliar el incentivo a la demanda.

III. DESCRIPCIÓN DE LOS BIENES Y SERVICIOS MÍNIMOS REQUERIDOS:

Los componentes mínimos que deberán contemplar todos los paquetes turísticos son los siguientes:



COMPONENTES	TIPO DE PAQUETE	ESPECIFICACIONES
Transporte	Todos los paquetes turísticos deben incluir transporte terrestre (bus y/o tren)	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 incluir alimentación completa.	Incluye desayuno, almuerzo y cena.
Guías de turismo	Todos los paquetes turísticos deben incluir un/a Guía de turismo	Acompañamiento durante toda la ejecución del viaje. Especificaciones según artículo de bases técnicas.
Protección de salud	Todos los paquetes turísticos deben incluir seguro de asistencia en viaje.	Seguro de asistencia en viaje. Especificaciones según artículo de bases técnicas.
Excursiones	Todos los paquetes turísticos deben incluir mínimo 2 excursiones.	Especificaciones según artículo de bases técnicas.
Actividades recreativas	Todos los paquetes turísticos deben incluir mínimo 1 actividad recreativa	Especificaciones según artículo de bases técnicas.
Experiencias de Destino	Todos los paquetes turísticos deben incluir mínimo 1 experiencia para el cupo mujer.	Especificaciones según artículo de bases técnicas

IV. CARACTERÍSTICAS DE LOS BENEFICIARIOS:

Los usuarios se clasificarán de acuerdo con los tipos de cupo indicados a continuación:

1. Cupo Familia

Estos paquetes de viaje desarrollados por el programa cuentan con subsidio estatal y son dirigidos a las familias de menores ingresos, enfocándose en aquellas familias cuya jefatura de hogar sea femenina, con el fin de que todos puedan disfrutar de los beneficios físicos, psicológicos y sociales del turismo y fortaleciendo de esta forma, los lazos familiares y la vida sana.

La conformación de las familias será variada, pudiendo participar todo tipo de familias, independientemente de su lazo sanguíneo y/o legal. El Programa Turismo Familiar respeta cualquier composición que la familia tenga, no obstante, deberá tener como mínimo dos o más integrantes, pudiendo participar como miembros de una familia: padre, madre, abuelos, hijos, nietos, tíos, sobrinos, entre otros.

Para efectos del Cupo Familia los beneficiarios se clasificarán en:

- **Adultos:** Los adultos corresponden a mujeres u hombres mayores de 18 años quienes podrán ser madres, padres, abuelos, tíos u otro adulto, todos ellos responsables de la familia.
- **Niños y niñas:** Corresponden a personas menores de 13 años a la fecha de inicio del viaje, quienes estarán a cargo de uno o varios adultos responsables del grupo familiar.
- **Adolescentes:** Corresponden a las personas mayores de 13 y menores de 18 años a la fecha de inicio del viaje, quienes para efectos de copago corresponden a la categoría adulto.
- **Usuarios del Programa Abriendo Caminos del Ministerio de Desarrollo Social y Familia:** Niños, niñas y adolescentes quienes podrán viajar junto a sus cuidadores, tutores y adultos familiares.

Los beneficiarios del cupo familia deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser integrantes de familias chilenas o extranjeras con residencia temporal o permanente en Chile.
- Cumplir con el criterio de focalización que defina SERNATUR, el que será informado a la adjudicataria oportunamente.
- Además, en el caso que viajen menores de 18 años sin sus padres o tutores legales, los adultos responsables deberán presentar un poder simple firmado por uno de los padres o tutor legal (solicitar formato a la contraparte técnica del SERNATUR). Solamente se podrá corroborar la tutoría legal de un menor de edad, a través del certificado de tuición vigente de un tribunal.
- Los pasajeros adultos, mayores de 60 años, solamente podrán viajar en el marco del Programa Turismo Familiar, si van acompañados por jóvenes menores de 30 años (nietos, familiares),

considerando que el Instituto Nacional de la Juventud (INJUV) orienta su trabajo en jóvenes entre 15 a 29 años, por lo tanto, menores de 30 años son considerados como jóvenes para la Política Pública. (<https://www.injuv.gob.cl/injuvquienessomos>). En ningún caso las personas mayores de 60 años podrán viajar solas. SERNATUR dispone del Programa Vacaciones Tercera Edad para dicho segmento de la población.

2. Cupo Mujer

Este tipo de cupo cuenta con subsidio estatal y está enfocado en la población femenina exclusivo para mujeres entre 18 y 59 años a la fecha de inicio del viaje, abordando las distintas necesidades de este segmento con el objeto de que ellas se vean beneficiadas directamente de los aspectos físicos y psicológicos que proporciona la actividad turística, promoviendo la integración social de las mujeres, su autonomía, confianza y una vida libre de violencias. De ese modo, potenciamos la autovaloración, así como también el bienestar psíquico y físico.

Para dichos grupos de viaje, deberá primar el acceso preferente a mujeres indígenas, afrodescendientes, inmigrantes y mujeres rurales.

Las beneficiarias del cupo mujer deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser mujeres chilenas o extranjeras con residencia en Chile.
- Ser mujeres entre 18 y 59 años el día de inicio del viaje. Cumplir con el criterio de focalización que defina SERNATUR, el que será informado a la adjudicataria oportunamente.

Consideraciones para los dos tipos de cupo: Familia y Mujer.

Todos los beneficiarios del Programa deberán portar cédula de identidad chilena vigente, emitido por el Registro de Servicio Civil e Identificación de Chile.

Todas las personas menores de 18 años que no cuenten con su cédula de identidad chilena vigente deberán presentar certificado de nacimiento y/o el certificado de solicitud de cédula de identidad emitido por el Servicio de Registro Civil e Identificación de Chile.

La adjudicataria deberá velar por el cumplimiento de cada una de las características de los beneficiarios anteriormente señaladas en este punto, según el tipo de cupo. Posteriormente, al momento de solicitar el respectivo pago de subsidio y de realizar la rendición del viaje, deberá adjuntar todos los medios de verificación que acrediten cumplir con las características indicadas.

Sin perjuicio de lo indicado en el numeral 2 del presente artículo, todos los viajes deberán considerar el acceso preferente a mujeres indígenas, afrodescendientes, pescadoras, inmigrantes y mujeres rurales.

Los beneficiarios podrán viajar en el marco del programa, una vez por temporada. El sistema informático de SERNATUR bloqueará el ingreso de RUN de los beneficiarios que hayan viajado en el marco del Programa Turismo Familiar durante la presente temporada.

Podrán participar instituciones gubernamentales como SERNAMEG, MINMUJERYEG, MINDESoyF, SENADIS, o de otra naturaleza, o aquellas con las cuales SERNATUR tenga firmado un convenio que permita la incorporación y participación de sus beneficiarios, las cuales deberán cumplir con las mismas características indicadas para ambos tipos de cupo, salvo que en dichos convenios se estipulen otras condiciones.

Monitores/as

En caso de que el viaje sea organizado por una municipalidad, fundación, organización social o centro de la mujer, podrá existir la figura de un acompañante o monitor del grupo, quien será sujeto de subsidio igual que los beneficiarios y quien tendrá los mismos derechos y obligaciones que el resto de los pasajeros, incluido el pago del copago al adjudicatario. Sin embargo, éste podrá viajar en más de una oportunidad por temporada y no deberá cumplir, necesariamente, con los criterios de focalización que se establezcan para los beneficiarios del Programa.

En ninguna circunstancia los monitores, si hubiere, podrán compartir habitación con el/la guía, conductor/a del bus u otro funcionario de la empresa adjudicataria.

Si se contemplan monitores, serán como máximo 2 personas, quienes deberán ser mayores de 18 años, chilenos o extranjeros con residencia en Chile y deberán velar por la integridad del grupo de viaje.

Por su parte, la contraparte técnica del Servicio podrá requerir por carta o correo electrónico a la adjudicataria, que la figura del monitor tenga carácter de obligatorio para uno o más viajes.

El/la monitor/a tendrá que conocer las necesidades propias 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. Por ejemplo, si es necesario trasladar a algún beneficiario a un servicio asistencial producto de alguna complicación médica, sin perjuicio de las responsabilidades que deba cumplir la adjudicataria.

V. NÚMERO MÍNIMO DE BENEFICIARIOS:

El número mínimo de beneficiarios es de **525** para la ejecución del programa, **350 pasajeros para el año 2024 y 175 pasajeros para el año 2025**. Por tanto, para la presentación de sus propuestas, los oferentes deberán considerar este dato.

Los oferentes deberán presentar:

- Un mínimo de 225 pasajeras con subsidio que viajen mediante el **cupo mujer**.
- Un mínimo de 300 pasajeros con subsidio que viajen a través del **cupo familia**.

La diferencia de los cupos los podrá asignar el oferente de acuerdo a su interés.

Sólo los pasajeros sujetos a subsidio serán considerados en la evaluación de la propuesta económica, de acuerdo con lo estipulado en la letra a), punto II del artículo Décimo Segundo "Evaluación de las Ofertas" de las bases administrativas. Para ello, en el **Anexo N°3** denominado "Oferta Económica", se deberá estipular en el cuadro "valor promedio por pasajero", exclusivamente el número de **pasajeros que estén sujetos a subsidio**.

En la evaluación del criterio N°6 "Total de pasajeros, valores de copago y subsidio" del artículo denominado "Décimo Quinto: "evaluación de las ofertas" de las bases administrativas, serán considerados todos los pasajeros ofertados.

VI. CARACTERÍSTICAS DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS:

Para la conformación de la oferta y la ejecución del programa, los proponentes y la adjudicataria 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.

Los paquetes de viaje deberán cumplir y contemplar lo siguiente:

1. Desarrollarse durante todo el año a excepción de los meses de temporada alta, salvo que SERNATUR determine otra cosa, por razones de buen servicio, de acuerdo con las facultades que estas Bases establecen.
2. Los paquetes de cupo familia no deberán afectar el calendario escolar de los niños, niñas y adolescentes, primando los viajes de viernes a domingo. No obstante, durante el período de vacaciones de invierno u otras, podrán realizarse entre lunes y domingo de cada semana.
3. Los paquetes de cupo mujer deberán ejecutarse de viernes a domingo, sin perjuicio de que se podrá desarrollar viajes en otros días de la semana, previa autorización de la contraparte técnica de SERNATUR.
4. El valor total del paquete turístico corresponde a la sumatoria entre el subsidio (pagado por SERNATUR) más el valor del copago pagado por el/la beneficiario/a (municipio, organización social, fundación, personas naturales, etc.)
5. Si la oferta contempla monitores o acompañantes del grupo de viaje, estos deberán ser considerados en el total de pasajeros ofertados con los mismos valores de subsidio y copago, y considerando los mismos componentes del paquete turístico.

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:

- Durante el viaje se entreguen los servicios contemplados para cada paquete, considerando todas las características establecidas en las presentes bases de licitación.
- A través de la encuesta realizada para los mayores de 18 años, se deberá cotejar que, si el 60% de los pasajeros encuestados evalúa de forma general los servicios entregados en el paquete turístico con nota mayor o igual a 4, se considerará como satisfactorio. Por otro lado, si la evaluación es inferior a dicha nota, el paquete será considerado como insatisfactorio y SERNATUR considerará que hay un incumplimiento menor. La encuesta, consultará por la satisfacción del pasajero con cada uno de los componentes (transporte, alimentación, excursiones, alojamiento y otros), evaluando en una escala de satisfacción del viaje, donde la nota 1 y 2 es insatisfecho, 3 es indiferente y la nota 4 ó 5 satisfecho. Además, la encuesta deberá ser aplicada en al menos el 80% de los pasajeros viajados mayores de edad al momento del viaje.
- El/la guía deberá procurar que se realice la encuesta a todos los beneficiarios mayores de 18 años.

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

-Aleatoriamente.

-Cuando se presente un reclamo.

-Cuando la contraparte técnica del Programa, en destino, detecte insatisfacción en el grupo o paquete de viaje.

-En caso de que uno o más grupos de viajes hayan evaluado la calidad de los servicios entregados con nota inferior a 4.

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 al operador, es que se cuantifica el peso que posee cada componente de los paquetes turísticos, a saber:

COMPONENTE	PESO PORCENTUAL
Transporte	20%
Alimentación	15%
Guía de Turismo	10%
Excursiones y Experiencias de destino	15%
Actividades recreativas	10%
Alojamiento	20%
Seguro de Asistencia en Viaje	10%

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 los 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 la factura de subsidio respectiva, 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 CUARTO: PAGO PROPORCIONAL**” de las 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:

Región	Destino
Arica y Parinacota	Putre
Arica y Parinacota	Codpa

CUADRO TEMPORALIDADES

COMUNA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
Putre	Media	Alta	Media	Media	Media	Baja	Baja	Alta	Media	Media	Alta	Media
Camarones (Codpa)	Media	Alta	Media	Media	Media	Baja	Baja	Alta	Media	Media	Alta	Media

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 Social. 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, articulando de dicha manera las temporalidades del programa (alta, media y baja).

Por tal razón, SERNATUR podrá indicar a la adjudicataria la realización de ajustes a la distribución de cupos por comuna y la distribución de los meses para las diferentes temporalidades (alta, media y baja) de cada comuna de destino, en atención a los cambios en la estacionalidad que hubieren ocurrido entre un año y otro.

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. Con respecto a las fechas de viaje, deberá ser establecido en conjunto con la contraparte técnica.

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

D. DISTRIBUCIÓN DEL NÚMERO MÍNIMO DE BENEFICIARIOS POR DESTINO (PLAN DE DISTRIBUCIÓN DE CUOTAS).

Los oferentes deberán presentar su propuesta de Plan de distribución según Anexo N° 9, considerando como mínimo la siguiente distribución por destino y por año (2024-2025):

Región de Origen	AÑO	Destino	N° mínimo de pasajeros/as
Arica y Parinacota	2024	Codpa	250
		Putre	100
	2025	Codpa	100
		Putre	75
Total de pasajeros/as mínimos			525

Durante la ejecución del programa SERNATUR en común acuerdo con la adjudicataria, podrá modificar las cuotas mínimas establecidas, lo cual será sancionado mediante Resolución Exenta del Servicio.

La diferencia para alcanzar la cuota mínima de pasajeros deberá ser distribuido por el oferente.

La cantidad de pasajeros y monto de subsidio presentados en el **Anexo N° 9** deberán ser concordantes con lo indicado en el **Anexo N° 3**, contemplando esta distribución óptima según los tipos de paquete que cuentan con subsidio, pudiendo ajustar cada destino en su oferta como máximo en un 30% en descenso, siempre que la totalidad respete el mínimo de la licitación, exigidos en el numeral, V. NÚMERO MÍNIMO DE BENFICIARIOS, de estas bases técnicas.

Durante la ejecución, la adjudicataria podrá solicitar a SERNATUR, por razones fundadas, una adecuación a los cupos indicados por cada tipo. A su vez, SERNATUR podrá solicitar por razones de buen servicio, una adecuación al porcentaje de variabilidad permitido y las cuotas mínimas establecidas por tipo de paquete indicado previamente lo cual deberá ser acordado con la adjudicataria de común acuerdo.

E. ORÍGENES DEL PROGRAMA

La modalidad de los viajes será Intrarregional, es decir, los viajes serán efectuados en destinos ubicados dentro de la región de origen.

Los orígenes corresponderán a las diferentes comunas de la región del llamado a licitación. No obstante, sólo por razones fundadas la contraparte técnica podrá autorizar viajes de comunas de origen de otras regiones, para ambos tipos de cupos.

F. MONTOS MÁXIMOS DE COBRO POR SUBSIDIO Y COPAGO

Los valores de copago y subsidio del cupo familia (adulto y niño) y cupo mujer, así como el valor total de los paquetes turísticos del programa deberá ser presentado mediante anexo N°9.

Todos los paquetes de viaje, los cuales deberán tener como mínimo 3 días y 2 noches de alojamiento, no podrán superar los siguientes valores de subsidio y copago por beneficiario según tipo de cupo y destino:

MONTOS MÁXIMOS COBRO DE SUBSIDIO Y COPAGO	SUBSIDIO		COPAGO	
	Codpa	Putre	Codpa	Putre
CUPO FAMILIA ADULTO (desde los 13 años)	\$138.387.-	-	\$30.000.-	-
CUPO FAMILIA NIÑO/A (entre 3 y 12 años)	\$138.387.-	-	\$15.000.-	-
CUPO MUJER	\$138.387.-	\$138.387.-	\$70.000.-	\$70.000.-

Niños y niñas menores de 3 años no pagan copago \$0.-

El valor de copago deberá ser diferenciado para niño/a y adultos en el cupo Familia.

PAQUETES DE VIAJE CUPO FAMILIA Y CUPO MUJER

- Todos los pasajeros y pasajeras que cumplan con los requisitos establecidos en las presentes bases serán sujeto de subsidio.
- Se valorará positivamente que los paquetes tengan un menor valor de subsidio.
- Sólo por razones fundadas, la contraparte técnica del Servicio podrá notificar y autorizar a la adjudicataria de cualquier modificación a las obligaciones mencionadas anteriormente, lo cual será sancionado a través de Resolución Exenta.

Para el cobro del subsidio, el oferente deberá respetar el monto máximo señalado en el artículo trigésimo sexto "PROPUESTA ECONÓMICA", correspondiente a \$ 72.653.280 (Setenta y dos millones seiscientos cincuenta y tres mil doscientos ochenta pesos), asegurando con ello el viaje de 525 pasajeros y pasajeras con subsidio, como mínimo.

- Se deberá considerar que el monto de subsidio total presentado para el número de pasajeros ofertados con subsidio indicados a través del Anexo N° 3.

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 el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, CONAF, MinMujeryEG y todos aquellos que puedan ser celebrados de forma posterior a la adjudicación, siempre y cuando ello 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 otros.

La adjudicataria y todas las empresas subcontratadas 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 ser estricta en que todos los servicios turísticos se encuentren registrados y vigentes, especialmente quienes están obligados por la Ley 20.423 (Alojamientos Turísticos y Turismo Aventura). Dicha acción, deberá ser realizada antes de iniciar la 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

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.

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, ésta deberá disponer de una persona responsable en la región de origen y destino que esté disponible de manera presencial y permanente donde se desarrolla el programa y que cumpla con las siguientes acciones:

1. Controlar que todos los componentes del paquete se otorguen a los pasajeros en completa conformidad con lo estipulado en las bases.
2. Proveer al guía acompañante de información ante todos los problemas contingentes relacionados con los componentes del paquete turístico.
3. Comunicar a su contraparte en SERNATUR los problemas que se presenten y las soluciones gestionadas, debiendo mantener una comunicación fluida.
4. Velar por el cumplimiento de todos los componentes del paquete turístico y en caso contrario, gestionar la compensación en el destino si fuese necesario.
5. Velar por el correcto cumplimiento de activaciones de seguro, en conjunto con el/la guía acompañante en destino. 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.
6. Propender a la realización de acciones que beneficien al Programa, en colaboración con el/la guía acompañante.
7. 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.
8. 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.
9. Custodiar y velar que las empresas subcontratadas cumplan con las obligaciones laborales y previsionales de sus trabajadores.
10. En general, que sea un representante de la adjudicataria ante la contraparte de SERNATUR en la región ante el/la guía acompañante, un interlocutor válido para la persona que designe SERNATUR y en particular para el pasajero.
11. Deberá realizar todas las gestiones necesarias para comercializar los cupos de viaje comprometidos en su oferta.
12. Gestionar con el/la guía acompañante las labores de supervisión que instruya SERNATUR para validar la identidad de los pasajeros y la prestación de los servicios, considerando los ingresos de datos en sistemas informáticos que SERNATUR habilite para ello.
13. Gestionar con los/las guías el proceso de aplicación de encuesta de satisfacción a los pasajeros en todos los viajes.
14. Verificar los requisitos de los pasajeros que sean incorporados el mismo día de partida y no se encuentren en el listado de pasajeros.
15. Verificar y velar por el cumplimiento e implementación de todas las medidas y protocolos sanitarios indicados en el artículo denominado "XIII. CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS ANTE EMERGENCIAS SANITARIAS, AMBIENTAL O CATÁSTROFES".

La responsabilidad de supervisión de la ejecución completa del Programa será exclusiva de la adjudicataria, quien deberá validar la identidad de cada uno de los pasajeros, utilizando los mecanismos o herramientas tecnológicas que SERNATUR implemente para el control y supervisión de este, sin perjuicio de las acciones que el SERNATUR pueda efectuar en función del control de la supervisión.

La/s persona/s contratada/s para estos efectos y los/las guías acompañantes, deberá/n 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. Todos aquellos funcionarios que tengan contacto en destino u origen con los beneficiarios del programa deberán remitir a SERNATUR el Certificado de Inhabilidades para trabajar con niños, emitido por el Registro Civil e Identificación.

La adjudicataria se compromete a ejercer funciones de evaluación y supervisión del Programa para asegurar su correcta ejecución. Asimismo, deberá dar cumplimiento a las observaciones y recomendaciones que reciba por parte de SERNATUR.

La adjudicataria y sin perjuicio de lo dispuesto en el número 5 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 a la 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 y en ningún caso podrá ser el/la guía de turismo dado que este debe dar continuidad a la ejecución del paquete turístico.

SERNATUR tiene la responsabilidad de controlar y supervisar la ejecución del Programa que efectúe la adjudicataria. 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 del mismo, lo cual deberá ser acogido por la adjudicataria e implementar los cambios que se le soliciten.
2. Propender a realizar acciones para el beneficio del Programa, en colaboración con la contraparte de la empresa adjudicataria.
3. 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. 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 "**XIII. 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 experiencias de destino, entre otros, para lo cual usará el Programa en las mismas condiciones que los pasajeros.

IX. 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, prestadores de servicios utilizados, pasajeros viajados, etc. Este sistema se utiliza para realizar el proceso de revisión, supervisión y rendición del Programa Turismo Familiar.

La empresa adjudicataria deberá interactuar con dicho sistema, cargando antes del inicio de cada viaje el listado de pasajeros correspondientes y/o en los tiempos previos que el Servicio establezca y según el formato que éste defina. Así también, podrá interoperar su sistema de reserva con este sistema y mantener un orden en sus reservas de viajes e información para su mejor control.

Los oferentes deben considerar que la información entregada cumpla con los requerimientos del Programa Turismo Familiar, garantizando el correcto funcionamiento. Todo esto, con el objeto de que tanto aquellos que intervienen en la comercialización, así como también SERNATUR, obtengan toda la información necesaria y adecuada para cumplir las funciones señaladas en estas bases de manera oportuna.

SERNATUR proporcionará a la adjudicataria, usuario y clave para el acceso a dicha plataforma, con el objeto de administrar correcta y oportunamente los datos de los paquetes de viaje y todos aquellos datos que el Servicio establezca.

X. LISTADO DE PASAJEROS:

La empresa adjudicataria será la responsable de la impresión del listado de pasajeros y el costo que esto implique correrá a su cargo. El listado de pasajeros a utilizar se encontrará disponible en el Sistema informático de administración dispuesto por tal fin y deberá ser descargado sólo cuando éste indique el servicio de alojamiento utilizado, es decir, cuando se haya realizado el Informe de Supervisión de Viaje por la contraparte técnica en el sistema informático. No se admitirá otro formato para la realización del pago de subsidio.

El listado de pasajeros contendrá los datos de todo el grupo de beneficiarios que utiliza, medio de transporte y el mismo servicio de alojamiento, mismo destino, y la misma fecha de viaje y será identificado mediante un número de paquete proporcionado por SERNATUR el cual servirá para identificar cada viaje realizado y permitirá identificarlos debidamente para el proceso de rendición de cuentas.

El listado de pasajeros contemplará como mínimo los siguientes datos:

1. RUN de los beneficiarios
2. Nombres y apellidos
3. Fecha de nacimiento
4. Edad
5. Correo electrónico
6. Teléfono, entre otros.

El listado de pasajeros deberá ser timbrado, según lo dispuesto en el artículo denominado **“VIGÉSIMO TERCERO: PRECIO Y PAGOS”** de las presentes bases, por el servicio de alojamiento, para luego ser suministrado por la adjudicataria a SERNATUR.

En caso de que el listado de pasajeros no sea presentado de acuerdo a lo solicitado en las presentes bases, la contraparte técnica se encontrará facultado de devolver la documentación presentada para el cobro del subsidio respectivo, quedando pendiente el pago de los servicios entregado, hasta que el listado sea exhibido en completa conformidad de la Contraparte Técnica.

XI. COMERCIALIZACIÓN, MODALIDAD DE PAGO Y CONVOCATORIA:

Para asegurar el cumplimiento mínimo del total de beneficiarios indicado en la cláusula denominada **“V. NÚMERO MÍNIMO DE BENEFICIARIOS”** de las presentes bases técnicas, los proponentes podrán efectuar el proceso de comercialización a través de distintos medios, tales como: agencias de viajes, plataformas digitales como E-Commerce y/o Marketplace, televentas, entre otros. No obstante, si SERNATUR lo establece y estime necesario para la correcta ejecución del contrato de prestación de servicios y el Programa Turismo Familiar, la adjudicataria deberá 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 período de ejecución del contrato siendo comunicado oportunamente a la adjudicataria. Para estos efectos se entenderá por:

Canal de Comercialización Digital: Un canal de venta digital dispuesto por la adjudicataria, el cual permita el acceso del pasajero a través de una plataforma en donde pueda acceder a la compra de su paquete turístico, contando con la posibilidad de realizar cotizaciones, reservas y posterior pago del paquete de viaje. SERNATUR podrá disponer otras plataformas digitales de venta a través de convenios y/o alianzas estratégicas, los que deberán ser acogidos e incorporados al proceso de venta por la adjudicataria. Asimismo, la adjudicataria podrá contemplar canales digitales ajenos a ella, que tengan reconocimiento público como actor en el mundo E-Commerce del turismo.

Otros Canales de Comercialización: Con el fin de que los canales de comercialización del Programa cuenten con toda la información relativa al modo de ejecución y componentes de éste, si SERNATUR lo

determina y estima pertinente, la adjudicataria deberá desarrollar un Plan de Capacitación, en el cual el Servicio participará activamente. La asistencia a dicha capacitación será requisito obligatorio para poder comercializar el Programa. Además, la adjudicataria deberá disponer en el sistema de reserva/venta un video explicativo de cómo operar dicho sistema. Si SERNATUR lo estima necesario, podrá solicitar el video explicativo a la adjudicataria para ser utilizado en distintos soportes.

Requisitos y obligaciones de la adjudicataria:

La adjudicataria deberá presentar al SERNATUR, en un plazo **no mayor a 12 días corridos desde que el Servicio lo solicita**, el/los canal/es de comercialización que será/n utilizado/s durante la ejecución del contrato, adjuntando los siguientes antecedentes en caso de ser necesario:

Si corresponde, una copia del/los contrato/s suscrito/s con sus prestadores de servicios turísticos, que deberá ser presentado en el mismo formato de la oferta adjudicada, los que deberán estipular las tarifas de comisión por cada venta u otros incentivos acordados, especificando todos los servicios que incluye.

Cada vez que sean incorporados prestadores durante la ejecución del contrato, deberán cumplir con los mismos requisitos y documentos solicitados en el presente artículo para cada subcontratado.

Sin perjuicio de lo anterior, una vez que la adjudicataria presente la plataforma que comercializará el Programa, será ésta la responsable de gestionar todo lo relacionado con la reserva y venta de los paquetes. Así como también, de errores y/o problemas que pudieren ocurrir durante el proceso de comercialización en cualquiera de los canales de comercialización.

En el proceso de reserva y venta del Programa, la adjudicataria deberá publicar las características de los beneficiarios en las distintas plataformas de comercialización. Además, será de absoluta responsabilidad de la adjudicataria validar y verificar al momento de ingresar los datos para la compra que el "Rol único nacional", sea de la persona que realizará el viaje y así mismo, que cada persona que compre un paquete turístico en el marco del Programa cumpla con las características de los beneficiarios y realice el pago de su copago correspondiente.

En el proceso de reserva y venta del Programa, es obligatorio que se solicite algún instrumento que de manera indubitada acredite la identidad de cada uno de los pasajeros, tales como cédula de identidad vigente y certificado de nacimiento para menores de dos años. Para ello, la adjudicataria tendrá que proporcionar en su sistema de reservas y ventas, la posibilidad de adjuntar los documentos que acrediten de manera indubitada la calidad de cada beneficiario.

SERNATUR, no efectuará el pago de los pasajeros que no cumplan con lo estipulado en los siguientes artículos: **"VIGÉSIMO TERCERO: PRECIO Y PAGOS; "IV. CARACTERÍSTICAS DE LOS BENEFICIARIOS"** y **"VI. CARACTERÍSTICAS DE LOS PAQUETES TURÍSTICOS"** de las presentes bases.

El proceso de reserva y venta de boletos se llevará a cabo atendiendo a los beneficiarios de acuerdo con lo establecido en el artículo denominado **"IV. CARACTERÍSTICAS DE LOS BENEFICIARIOS"**, de las presentes bases técnicas y sin ningún tipo de discriminación o preferencia entre ellos, utilizando como único criterio, el de prioridad de ingreso a las diversas plataformas y el de las restricciones que tenga la operación del Programa.

Será de exclusiva responsabilidad de la empresa adjudicataria, la comercialización y posterior materialización de los paquetes, en el marco del Programa contratado, siendo SERNATUR un apoyo dentro de las gestiones que la empresa deba realizar para el cumplimiento de las cuotas de pasajeros y en ningún caso el Servicio será el encargado de proporcionar a la empresa contratada la demanda de pasajeros para los viajes ofertados, salvo que esto sea indicado por el Servicio.

La adjudicataria, asume la responsabilidad de que los canales de comercialización proporcionen a los usuarios la documentación necesaria y la información correcta y detallada, la cual deberá indicar los mismos antecedentes mínimos establecidos en las reuniones de preparación de viajes estipulados en la presente cláusula.

La empresa adjudicataria asumirá la distribución de los folletos digitales de viaje autorizados por SERNATUR, a la totalidad de las agencias vendedoras, en caso de ser utilizado dicho canal de comercialización. Es importante que el folleto digital de viaje sea proporcionado a cada uno de los pasajeros/as de cada viaje.

La adjudicataria deberá asegurar que en la comercialización de paquetes 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 empresa adjudicataria deberá informar al menos con 7 días de anticipación a SERNATUR la apertura de cupos a la venta, quien podrá requerir su postergación en caso de que lo estime estratégicamente necesario.

SERNATUR podrá:

Establecer un proceso de asignación directa a la ciudadanía, organizaciones, fundaciones y/o centros de la mujer, entre otros, el que será informado a la empresa adjudicataria de manera oportuna. Si SERNATUR lo determina, la adjudicataria será la encargada de realizar dicha convocatoria. En ambos casos, la adjudicataria procederá a realizar todo el trámite necesario para acoger la demanda. Es decir, recopilar los antecedentes y organizar todo el viaje según lo indicado en las presentes bases.

Realizar una convocatoria masiva a todos los municipios, organizaciones sociales, centros de la mujer y/o fundaciones, de acuerdo con lo indicado en el artículo denominado **"IV. CARACTERÍSTICAS DE LOS BENEFICIARIOS"** de las presentes bases técnicas, recogiendo el interés de participar de éstas mediante un proceso de postulación. Para dicha convocatoria, según los municipios, organizaciones

sociales, fundaciones y/o centros de la mujer postulados y los paquetes de viaje existentes, SERNATUR seleccionará a los participantes de acuerdo al número de cupos definidos en la oferta de la adjudicataria. Primará la asignación de cupos en orden decreciente hasta agotar los paquetes ofertados; los municipios, organizaciones sociales, fundaciones y/o centros de la mujer que no alcanzaron a ser beneficiados darán origen a la lista de espera. En caso de existir nuevos cupos disponibles, estos deben ser reasignados por la adjudicataria respetando dicha lista de espera. Para dichos efectos, la adjudicataria será la responsable de coordinar con el municipio, organización social, fundación y/o centro de la mujer y entregar toda la información relativa al viaje, apoyando la convocatoria de beneficiarios según los requisitos estipulados en las presentes bases.

Con el objeto de mantener la transparencia en la designación de viajes, podrá solicitar a la adjudicataria la entrega de informes periódicos con verificadores que den cuenta de la utilización del criterio y la lista de espera en la asignación de fechas y deberá disponer de un registro (en formato Excel) de todos los contactos que hubiere establecido con municipios, organizaciones sociales, fundaciones y/o centros de la mujer en dicho proceso, los cuales podrán ser solicitados por el Servicio, considerando al menos la siguiente información:

1. Municipio, organización social, fundación y/o centro de la mujer
2. Fecha y hora del contacto
3. Nombre del contacto
4. Conversación sostenida
5. Acuerdos tomados
6. Número de contacto

Delegar la responsabilidad de reasignar el o los viajes renunciados por algún municipio, organizaciones sociales, fundaciones y/o centros de la mujer a la adjudicataria. Para ello, SERNATUR le entregará el listado de organizaciones que se encuentran en lista de espera y su prioridad de asignación.

Convocar a personas que reúnan los requisitos para hacer uso del Programa. Sin embargo, será responsabilidad de la empresa cotejar la información y recibir la documentación de cada uno de ellos, antes de iniciado el viaje.

La reserva y venta de cupos podrá ser efectuada de manera directa entre el operador adjudicatario y los municipios, organizaciones sociales, fundaciones y/o centros de la mujer participantes en aquellas regiones donde se ejecuta el programa.

Proporcionar a la adjudicataria el listado del canal de comercialización a través de agencias de viaje, quienes serán autorizadas para vender los viajes del Programa. Sin perjuicio de lo anterior, SERNATUR podrá remitir a la adjudicataria una actualización del listado de prestadores autorizados para comercializar el Programa, cuantas veces lo estime conveniente.

Realizar reuniones con los diferentes municipios, organizaciones sociales, fundaciones y/o centros de la mujer para poder difundir los paquetes de viaje y así favorecer su comercialización. En dichas reuniones

podrá participar la empresa adjudicataria siempre que SERNATUR lo establezca.

Sin perjuicio de lo anterior y de existir disponibilidad de paquetes turísticos, la adjudicataria podrá comercializarlos en los mismos términos y condiciones establecidas en este punto, lo que será evaluado oportunamente entre ambas partes.

Reunión de preparación de viajes

La adjudicataria deberá convocar a los/as beneficiarios/as a una reunión de preparación de viaje presencial u online donde deberán participar representantes de la municipalidad, organización social, fundación social y/o centro de la mujer, además de SERNATUR, si éste lo considera pertinente.

Durante dichas reuniones de preparación de viaje, la adjudicataria deberá realizar una presentación en el formato que estime conveniente, contemplando como mínimo, lo siguiente:

1. Contenidos generales de la estadía,
2. Servicios contemplados,
3. Servicios no contemplados,
4. Características de los servicios de alojamiento,
5. Nombre y ubicación del hotel correspondiente a la fecha elegida por los/as pasajero/as,
6. Itinerario de viaje,
7. Valores del paquete y modalidades de pago,
8. Traslado y características del servicio de transporte (si corresponde),
9. Minuta de alimentación.
10. Experiencia de destino.
11. Excursiones y actividades recreativas
12. Coctel de bienvenida.
13. Características del destino y sus atractivos.
14. Recomendaciones generales del viaje.
15. Implementos que los pasajeros deben llevar o portar para hacer de su viaje una mejor experiencia de acuerdo con el clima.
16. Características y alcances de la cobertura del seguro de asistencia en viaje.
17. Condiciones y gastos de gestión en caso de anulación, cambio y retiro de viaje en desarrollo.
18. Canales de atención de Turismo Atiende, para conducir todo tipo de consultas, reclamo, felicitaciones y otras.
19. Presentación y distribución del folleto digital de viaje.
20. Firma de la carta de compromiso con la jefatura de hogar y/o pasajeras cupo mujer.

La presentación podrá ser revisada u otorgada por la contraparte técnica de SERNATUR, así como también podrá corroborar que ésta haya sido expuesta en la reunión de preparación de viaje.

Folleto Digital de viaje

La adjudicataria deberá enviar el folleto digital de viaje entregado por SERNATUR de manera electrónica

(WhatsApp, correo electrónico, página web, código QR, entre otros), el cual deberá contemplar el itinerario del viaje, condiciones de anulación, recomendaciones, entre otros. El folleto, deberá ser remitido por la adjudicataria a la contraparte técnica del municipio, organización social, fundación y/o centro de la mujer o a quien éste designe, quienes deberán remitirlo por la misma vía, a todos los beneficiarios del viaje. Sin perjuicio de lo anterior, y en caso de que esto no ocurriera, la adjudicataria deberá remitir el folleto digital de viaje directamente a cada uno de los beneficiarios/as del programa, asegurándose de su correcta distribución, lo que será obligatorio para todos los cupos de viaje que se desarrollen en el marco del Programa.

Además, la adjudicataria deberá informar a los beneficiarios a través del folleto digital de viaje, que la canalización de cualquier consulta, reclamo, felicitaciones y/o sugerencias con respecto al viaje u otro tema en relación al Programa Turismo Familiar, debe realizarse a través de los siguientes canales de atención:

Canales de atención Turismo Atiende:

- Teléfono: 6006006066
- Email: turismoatiende@sernatur.cl
- WhatsApp: +56 9 94580453

La adjudicataria entregará al SERNATUR las fechas de viaje (plan de viaje) propuestas de acuerdo con lo indicado en los requisitos y obligaciones de la adjudicataria del artículo denominado "XIV. TRANSPORTE" de las presentes bases técnicas.

Modalidad de pago:

La modalidad de pago que deberán considerar los oferentes y la adjudicataria, como mínimo, son las siguientes:

1. Efectivo
2. Tarjeta de crédito, débito de banco o casa comercial
3. Transferencia electrónica
4. Webpay
5. Caja vecina
6. Pago por municipalidades, organizaciones sociales, fundaciones y/o centros de la mujer y también podrá acoger el pago por empresas, que, en el caso de disponer de programas de responsabilidad social empresarial, puedan copagar el costo del paquete turístico de uno o varios beneficiarios.

Si la adjudicataria lo estima pertinente, podrá presentar en su oferta más modalidades de pago adicionales a las ya señaladas.

La adjudicataria, en el marco de la presente licitación podrá aceptar como copago de una o varios beneficiarios, recursos financieros, donativos no lucrativos o de cualquier tipo que, movidos por intereses filantrópicos y provenientes del presupuesto de una empresa (RSE), sociedad, fundación,

organización no gubernamental o persona natural, sean destinados al financiamiento de viajes totales o parciales, lo que podrá ser efectuado de manera directa entre el operador adjudicatario y ese organismo.

Sin perjuicio de lo anterior y con el objeto de evitar al máximo el contacto físico de dinero entre la adjudicataria y las organizaciones que comercializan el programa o los mismos beneficiarios finales, propender al cobro de copago de manera online o transferencia.

Comisión a Canales de Comercialización:

En el proceso de venta se deberá considerar el pago de la comisión correspondiente a los canales comercializadores, siempre y cuando este sea el canal utilizado por la adjudicataria, cuyo monto neto a favor de los canales de comercialización será como mínimo de \$10.500 pesos por persona, pudiendo la adjudicataria determinar montos superiores, lo que deberá ser aprobado por SERNATUR. Las plataformas digitales y/u otros canales de comercialización sólo podrán cobrar la comisión al pasajero una vez que finalice exitosamente la transacción y el ticket sea emitido.

Las agencias de viajes sólo podrán cobrar la comisión al pasajero una vez que le entreguen su boleto de viaje y no antes de dicho acto. **En caso, de que la venta no se concrete, la comisión por agencia de viajes deberá ser reintegrada o reembolsada al pasajero. 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 adjudicataria será la encargada 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.

La adjudicataria deberá disponer de los medios materiales, humanos y digitales adecuados, los que podrán considerar locales propios o ajenos contratados, que servirán de puntos de referencia para que los interesados puedan recibir información sobre los viajes y/o de los canales de comercialización.

En el caso de comercializar paquetes de viajes a través de agencias de viaje, éstas deberán contar con toda la información relativa al modo de ejecución y a los componentes del viaje, la adjudicataria deberá desarrollar, como mínimo, una capacitación online, para todos los canales de comercialización, en el cual podrá participar activamente el SERNATUR.

Una vez finalizado dicho proceso, la adjudicataria deberá remitir a SERNATUR algún medio de verificación que permita acreditar la participación de las agencias que hubieren participado, lo cual podrá ser realizado mediante Google Forms, encuestas online, etc., indicando todos sus datos (nombre, dirección, teléfono, nombre representante legal, RUN, correo electrónico, página web). Además, la adjudicataria podrá disponer en su sistema de reserva un video explicativo de cómo operar dicho

sistema. Si SERNATUR lo estima necesario, podrá solicitar el video explicativo a la adjudicataria para ser utilizado en distintos soportes.

Si SERNATUR lo estima pertinente, la adjudicataria deberá supervisar cada uno de los puntos de reservas y ventas del Programa, con la finalidad de identificar problemas y/o errores que pudiesen ocurrir, debiendo buscar soluciones en forma oportuna de manera que no sea vea afectada la realización de reservas. En el caso de no poder solucionar dichos inconvenientes y si SERNATUR lo estima pertinente, la adjudicataria deberá prescindir de los servicios de dicha agencia.

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

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 suspensión y/o exclusión de ellos en forma inmediata.

Además, queda totalmente prohibido el cobro de dinero extra por concepto de comisión u otro distinto al copago como por ejemplo uso de piscina, estacionamiento, traslados, etc. a los pasajeros viajados por el programa. En caso de que la adjudicataria no cumpla con los términos indicados en este artículo, la contraparte técnica de SERNATUR procederá de acuerdo con lo establecido en el artículo denominado **"VIGÉSIMO SÉPTIMO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS"** de las bases administrativas.

XII. CONDICIONES DE ANULACIÓN, CAMBIO Y RETIRO DE VIAJE:

Condiciones de anulación Cupos de viaje:

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

Podrá desistirse de viajar, entre los 6 días y el momento de la partida del viaje, quedando autorizada la adjudicataria para retener el 25% 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.

Adicionalmente, la adjudicataria deberá considerar lo siguiente para todos los viajes:

- En el caso de cambio de fecha de viaje, este puede realizarse sólo si la adjudicataria posee la disponibilidad de fechas para realizar dicho cambio.
- En el supuesto de que la adjudicataria con carácter excepcional, **y previa autorización de SERNATUR**, se vea obligada a cambiar la fecha de inicio de viaje debido a la operativa del mismo, no procederá a retener cantidad monetaria alguna al beneficiario.

- En el caso de que SERNATUR lo solicite, en caso de emergencias o situaciones de fuerza mayor tampoco se le podrá retener valor alguno al/el beneficiario/a.
- En caso de que un pasajero decida incorporarse o retirarse una vez ya iniciado el viaje, éste no podrá solicitar reembolso alguno de los servicios no utilizados.
- Si el pasajero decide retirarse por opción propia, deberá dejar reflejada dicha decisión a través de un medio escrito.
- La adjudicataria deberá reintegrar todo el copago a los beneficiarios que desistan de viajar por razones de fuerza mayor o de salud como, por ejemplo: hospitalización o enfermedad, fallecimiento o enfermedad grave del cónyuge o parientes directos, accidentes, desastres naturales, emergencias sanitarias u otras razones de fuerza mayor.
- Para todos estos casos, la adjudicataria será la responsable de la devolución del monto de dinero en un plazo no mayor a 15 días corridos.
- Todo lo relativo a anulaciones, cambio de fecha o retiro del destino deberá estar claramente establecido en el folleto digital de viaje del programa que se le entregue a cada pasajero y/o en todos los soportes que lo ameriten.

XIII. CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS ANTE EMERGENCIAS SANITARIAS, AMBIENTALES O CATÁSTROFES.

Ante hechos de emergencia sanitaria, ambiental 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 Turismo Familiar 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 SÉPTIMO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS**.

En caso de no adherir a lo establecido en el presente artículo se procederá según lo indicado en el mismo artículo, **letra D, DEL TÉRMINO ANTICIPADO DE CONTRATO**.

XIV. TRANSPORTE

La adjudicataria deberá entregar al SERNATUR dentro de los 12 días corridos siguientes a la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que apruebe el contrato, un cuadro donde se individualicen las empresas que prestarán el servicio de transporte y adjuntar la documentación

requerida a continuación:

1. La adjudicataria deberá presentar el detalle pormenorizado de los servicios de transporte, mediante un formato denominado "Transporte", que será proporcionado por SERNATUR.

2. **Cuadro de Prestadores de Servicio de TRANSPORTE** señalando las empresas de transportes que utilizarán para llevar a cabo los traslados, sean estos ejecutados por un subcontrato o por la misma oferente, indicando:

<p>Empresa de Transporte</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Razón social • RUT • Representante legal • Número de teléfono de contacto • Correo electrónico • Certificados de antecedentes laborales y previsionales vigentes • Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR vigente, en alguna de las categorías de transporte de pasajeros. • Valorización de transporte en pesos chilenos por cada pasajero.
<p>Buses</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Patentes • Fecha expiración Revisión técnica (Adjuntar) • Fecha expiración del Permiso de Circulación (adjuntar) • Año (antigüedad) de cada bus • Cinturones de seguridad • Baño Químico • Megafonía, sonido, TV, vídeo o dvd • Sistema climatización
<p>Conductores</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre • RUN • Teléfono • Licencia de conducir de todos los conductores • Cédula de Identidad • Certificado de inhabilidades para trabajar con menores de edad

3. Un **contrato de prestación de servicios** con cada una de las empresas de transportes que utilizará

durante la ejecución del Programa, firmado entre la adjudicataria y el representante legal de la empresa de transporte, 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.

4. El registro de los prestadores de servicios de transporte deberá encontrarse vigente en el **RNPST en tipo servicio correspondiente a transporte.**

5. Será obligación de la adjudicataria entregar **los certificados de antecedentes laborales y previsionales vigentes** de cada empresa subcontratada, emitido por la Dirección del Trabajo, si Sernatur lo solicita.

6. **Certificado de inhabilidades para trabajar con menores de edad** de todos los choferes que participarán del desarrollo del Programa Turismo Familiar.

7. La adjudicataria **podrá subcontratar empresas de transporte**, sin embargo, es responsabilidad de ésta 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 primera subcontratación sea incorporada de igual manera como prestador de servicios, informando los datos del punto anterior.

8. **En caso de no entregar los documentos señalados** se procederá de acuerdo con lo establecido en la letra A Incumplimientos Menores, número 8 del Artículo Vigésimo Séptimo "Sanciones por Incumplimientos" de las Bases Administrativas.

Transporte Terrestre.

Una vez adjudicado, el servicio de transporte deberá cumplir con:

- 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.
- 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. Mayor información relativa a esta normativa se encuentra disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=230180>
- 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.

Antigüedad de los buses: Los buses no podrán superar los 10 años de antigüedad y 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 micrófono, música ambiental, TV, vídeo o DVD, calefacción o ventilación de acuerdo con el clima, asientos reclinables tapizados adecuadamente.

Mínimo de asientos por bus: Cada bus deberá contar con el número de asientos necesarios para la totalidad de los beneficiarios, así como para el guía y los conductores. Además, deberá propender a que exista un asiento para que la contraparte técnica de Sernatur en destino, pueda ejecutar su tarea de supervisión.

Respecto a la alimentación: Si se produjese un retraso en la salida o llegada de pasajeros y el tiempo de espera fuese coincidente con el horario de alimentación (almuerzo o cena), ésta deberá ser otorgada a los pasajeros en el mejor medio posible y sin cargo alguno para los beneficiarios.

Para el caso de los viajes desarrollados entre viernes y domingo la adjudicataria deberá considerar que el horario más tarde de llegada al destino sea el de la cena y el de salida de éste después del almuerzo. La adjudicataria deberá considerar que los viajes (traslados) no se efectúen en horarios habituales de alimentación (desayuno, almuerzo y cena). La contraparte técnica podrá autorizar distintos horarios de salida y regreso según las características y distancia entre origen y destino.

Respecto a los desplazamientos: Los desplazamientos de los beneficiarios se iniciarán desde el respectivo origen acordado, por ejemplo: municipalidad; luego continúan hasta el lugar de alojamiento en el destino, y contemplarán la realización de los recorridos de las excursiones y tours si corresponde. A su regreso, el bus deberá llegar hasta al mismo lugar de salida. Por lo tanto, el bus deberá permanecer con la delegación en el destino, salvo alguna situación de fuerza mayor, lo que podrá ser evaluado.

Plan de viajes: La adjudicataria deberá presentar dentro de los 12 días corridos siguientes a la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que apruebe el contrato, un plan de viajes que contenga la programación de **todas las fechas del primer año de ejecución de la temporada**. En el plan de viaje se deberá definir todo el itinerario del o los destino(s). En él se deberá incluir 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 las localidades en las que se efectuarán los servicios en ruta, de ser éstos considerados. SERNATUR podrá remitir los antecedentes al Ministerio de Transporte para su fiscalización.

En el caso de existir grupos pequeños de pasajeros se podrá utilizar van, minibuses u otro medio de transporte turístico.

La adjudicataria será responsable directamente ante los beneficiarios del Programa, por cualquier problema, daño, accidente y/o inconveniente que pudiere ocurrir durante el trayecto de este, sin que en

caso alguno se genere responsabilidad para este Servicio.

Respecto a destino de montaña: En los trayectos y excursiones de destinos de montaña, 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.

Nuevas incorporaciones: En caso de solicitar nuevas incorporaciones de empresas de transporte, dicho requerimiento deberá cumplir con todos los requisitos y documentos solicitados en el presente artículo.

XV. ALOJAMIENTO:

La estadía de los beneficiarios se efectuará en servicios de alojamiento turístico que deberán estar 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.

El servicio de alojamiento se efectuará en base a habitaciones dobles, triples o cuádruples. Cabe señalar que la distribución de los pasajeros deberá realizarse según esté compuesto el grupo familiar para el cupo familia, y para el cupo mujer, según estén constituidos los grupos de mujeres que viajen, amigas, familiares, entre otros.

Requisitos para ofertar:

Los oferentes deberán presentar su oferta mediante la presentación del Anexo N° 6 denominado "Alojamiento", en formato Excel y adjuntar la siguiente documentación por cada servicio de alojamiento ofertado:

1. **Una carta de compromiso firmada por el alojamiento** que señale la intención de cada uno de participar en el Programa respetando las condiciones señaladas en las bases. Además, esta carta debe incluir los montos de pago por pasajero tanto para media pensión (desayuno + cena) como para sólo desayuno, según corresponda, lo que será considerado en el criterio N° 3 de evaluación. Es importante destacar que estos montos deben coincidir con lo presentado en el **Anexo N°6**.
2. El registro de los prestadores de servicios de Alojamiento ofertados deberá encontrarse vigente en el **RNPST en tipo servicio "Alojamiento turístico",** 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.
3. Los oferentes deberán considerar dentro de su oferta, como mínimo el valor de **\$20.000.- brutos (IVA incluido)** a pagar por noche de alojamiento por pasajero con desayuno, y de **\$25.000.- brutos (IVA incluido)** a pagar por servicio de alojamiento + desayuno + cena en el caso de ofertar el servicio de cena en el alojamiento.

Requisitos y obligaciones de la adjudicataria:

1. Deberá entregar al Sernatur, dentro de los **12 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 servicios de alojamiento ofertados**, los que deberán estipular las tarifas por noche pernoctada, especificando los servicios de alimentación que incluye.
2. Sera obligación de la adjudicataria entregar los certificados de antecedentes laborales y previsionales vigentes de cada empresa subcontratada, emitido por la Dirección del Trabajo, si Sernatur lo solicita.
3. Será obligación de la adjudicataria que al menos el 30% de los servicios de alojamiento participantes cuenten con el **"Compromiso de Turismo Sustentable"** antes del término del contrato. Para más información, visite <https://registro.sernatur.cl/> (en el menú "Documentos" podrá acceder a las recomendaciones por categoría). En caso de que algún prestador de alojamiento posea **"Sello S"** se entenderá que ya está adherido a este compromiso de manera automática.
4. Será obligación de la adjudicataria que al menos el 30% de los servicios de alojamiento participantes se adhieran al **"Código de conducta ESCNNA"** durante la ejecución del contrato. Lo anterior, con el objeto de prevenir la explotación sexual comercial de los niños, niñas y adolescentes que se da en el contexto de los viajes y el turismo. Para más antecedentes puede revisar <https://www.sernatur.cl/escnna/>
5. Cada vez que la adjudicataria solicite la incorporación de nuevos servicios de alojamiento durante la ejecución del contrato, el requerimiento deberá cumplir con los mismos requisitos y documentos solicitados en el presente artículo o cláusula, además de mantener la calidad de los servicios ofertados, siendo SERNATUR quien revisará las especificaciones técnicas y autorizará su uso.
6. Los servicios de alojamiento deberán mantener su Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR y velar por su vigencia durante todo el desarrollo del Programa.
7. La adjudicataria deberá respetar los valores mínimos establecidos en las presentes bases. En ningún caso los valores de pago de alojamiento podrán ser inferiores a los señalados en este artículo.
8. La adjudicataria deberá velar que los servicios de alojamiento turístico utilizados trabajen de manera exclusiva con un sólo programa de Turismo Social de SERNATUR. En los casos que se requiera, se podrá solicitar el uso de un mismo alojamiento lo que será sancionado por la contraparte técnica del Servicio.
9. SERNATUR podrá solicitar a la adjudicataria disponer de al menos 2 servicios de alojamiento en algunos destinos.
10. La contraparte técnica podrá velar que en cualquier momento se cumpla con la presente cláusula, para lo cual podrá solicitar directamente al alojamiento la información del pago respectivo por cada pasajero con media pensión y/o sólo con desayuno mediante documentos financieros de transferencia u otros.

Una vez adjudicado el contrato, SERNATUR verificará el cumplimiento de los siguientes aspectos obligatorios:

Requisitos técnicos:

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

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.
- Sistema de acondicionamiento térmico en lugares de uso común.
- Extintores con carga vigente y en conformidad a la normativa y/o extractores de humo o sistema de prevención de incendios.
- Servicio de Internet en algún lugar de uso común del establecimiento.
- Baños generales, ubicados cercanos a recintos de uso común.
- Enfermería y/o botiquín de primeros auxilios en conformidad a la normativa.
- Comedor o recinto de uso común, el que podrá estar parcialmente abierto al exterior en zonas de clima propicio para ello.
- Manual de procedimiento ante emergencias, tales como sismos, incendios, 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.

Accesos y salidas:

- Ascensores (de acuerdo a 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.

Accesibilidad:

- Rampas de acceso, de pendiente suave.
- Acera exterior debe ser de pavimento continuo.
- En caso de no contar con rampa para el acceso al alojamiento, 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.

Habitaciones:

Las habitaciones deberán disponer de:

- Camas single y/o dobles, no pudiendo utilizar sofá cama, futones, ni camas nido, entre otras. Las literas o camarotes sólo se podrán utilizar en la parte superior para los niños y jóvenes (menores de 18 años), las que deben contar con barreras de seguridad.
- Las camas deberán contar con colchón, cubre colchón, sábanas (recomendable de color blanco), frazadas, cubrecamas o similar y almohada estándar. Todos ellos del tamaño correspondiente a la cama. Además, deberán existir frazadas y almohadas extras a solicitud de los beneficiarios. Ropa de cama

(sábanas y fundas).

- Velador o mesa de noche.
- Cunas para familias con bebés.
- Una silla por habitación.
- Closet o ropero.
- Iluminación artificial, aunque todas las habitaciones deberán disponer de ventana que permita entrar la luz natural.
- Toma corriente.
- Papelero.
- Persianas o cortinas, si corresponde.
- Plano de evacuación.
- Servicio de TV con señal abierta análoga y/o digital.
- Calefacción o ventilación de acuerdo con el clima o según lo instruya el Servicio.

Las habitaciones deberán ser distribuidas de acuerdo con la toma de reserva. Esto quiere decir que un grupo podrá alojar en una cabaña o habitación dependiendo de su número, en el caso de un matrimonio o pareja, estas podrán utilizar habitaciones matrimoniales o dobles, en ningún caso se podrá utilizar una cama de 2 plazas para 2 beneficiarios si no corresponde a la situación descrita anteriormente o no fuese solicitado.

Para el caso de aquellos pasajeros que viajen a través de los cupos "Familia" la adjudicataria deberá velar y gestionar que la distribución de habitaciones o cabañas sea definida y establecida por grupo familiar, es decir, que cada uno cuente con una habitación o cabaña particular para su uso y disposición. Mientras que para el caso de aquellas pasajeras que viajen a través de cupo "Mujer", sólo podrán compartir cabañas y/o habitaciones pasajeras que sean parte del grupo de viaje (grupos de amigas/familias) y la distribución de habitaciones y plazas deberá ser acorde a la realidad de cada grupo de mujeres que viaje.

Todas las habitaciones deberán disponer como mínimo de una puerta con llave o seguro 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 no podrá ser utilizada.

Las habitaciones deberán contar con baños privados, y deberá respetarse un máximo de 6 personas por baño o disponer de 1 baño por familia. Para el caso de cabañas, cada familia deberá tener 1 baño de uso exclusivo.

Todo edificio con capacidad de más de 25 habitaciones o más de 50 camas, deberá contar con al menos 1 habitación accesible con baño privado habilitado para el uso de personas en situación de discapacidad en silla de ruedas, según lo establece el Artículo 4.9.14. de la OGUC.

El Programa valorará que a lo menos exista una o más habitaciones que cuenten con facilidades de acceso y desplazamiento dentro y hasta ellas, para personas con discapacidad o movilidad reducida. En el caso de recibir personas con discapacidad o movilidad reducida se privilegiará la entrega de

habitaciones que se encuentren en el primer piso del establecimiento procurando 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. Por su parte, deberá facilitarse el acceso a baños privados sin tinas y con barra de seguridad, habilitado para el uso de personas con discapacidad en silla de ruedas, según lo establece el Artículo 4.9.14. de la OGUC Decreto 50.

A modo de referencia consultar Orientaciones Técnicas de Referencia en la Ordenanza General de Urbanismo y Construcciones (OGUC) Decreto 50" en: <https://www.sernatur.cl/accesibilidad-turistica/>

Servicios Higiénicos:

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

- Agua fría y caliente con presión adecuada durante las 24 hrs.
- Barra de seguridad y piso antideslizante.
- Inodoro con asiento y tapa.
- Lavamanos.
- Ducha o tina con su respectiva cortina de baño o showerdoor.
- 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 para salida de ducha.
- Jabón líquido 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 las veces que sea necesario.
- Papel higiénico y repuesto.
- Papelero con tapa.
- Secador de pelo a solicitud del huésped.

Nota: Se recomienda el uso de dispensadores para jabón o shampoo, con el objeto de minimizar el uso de plástico.

Atención y servicios básicos:

- Frazada extra en la habitación o a disposición del huésped
- Cojín o almohada extra en la habitación o a disposición del huésped
- La ropa de cama deberá ser reemplazada cada vez que exista cambio de pasajeros, salvo que por una situación especial se requiera un mayor número de cambios.

Otros servicios:

- Podrá contar con piscina.
- Podrá contar con Instalaciones deportivas.
- TV abierta o cable de acuerdo a disponibilidad de zona
- Custodia de valores o caja de seguridad en las habitaciones;
- Servicio de recepción permanente
- Servicio de conexión a Internet de acuerdo a disponibilidad de zona
- Servicio de vigilancia o seguridad.

Personal para la atención de usuarios del programa:

- Administrador/a responsable
- Recepcionista y /o personal a disposición
- Personal adecuado para el traslado del equipaje de los pasajeros o botones.
- Número de mucamas adecuado a la cantidad de habitaciones.
- Número de garzones adecuado a la cantidad de personas en el comedor.
- Dicho personal deberá estar correctamente identificado (credencial con su nombre y/o uniforme).

Responsable de Alojamiento:

Cada establecimiento de alojamiento deberá contar con una persona que será responsable ante los beneficiarios del Programa, quien deberá mediar con los pasajeros del Programa y estará a cargo de recibir consultas, quejas, reclamos, resolver dudas y entregar toda la información necesaria para la correcta atención de los pasajeros, colaborando además en la solución de problemas que se presenten y deberá ser responsable de la evacuación de los pasajeros del Programa en casos de emergencia o quien lo reemplace cuando esté fuera de turno. Por tal razón se deberá informar al guía de turismo el número de contacto celular de esta persona por cualquier emergencia.

Consultas, reclamos, felicitaciones y/o sugerencias:

La adjudicataria deberá informar oportunamente a los prestadores de alojamientos turísticos subcontratados, que la manera en que los beneficiarios/as podrán dejar consultas, reclamos, felicitaciones y/o sugerencias será a través de los canales de atención de TURISMO ATIENDE de SERNATUR.

Así mismo, la adjudicataria deberá informar oportunamente a los beneficiarios del programa acerca de dichos canales durante la reunión de preparación de viaje, además de estipular esta información en el folleto digital de viaje.

Canales de atención Turismo Atiende:

- Teléfono: 6006006066
- Email: turismoatiende@sernatur.cl
- WhatsApp: +56 9 94580453

Uso de piscinas:

En aquellas comunas de destino donde existan servicios de alojamiento que cuenten con piscinas habilitadas, la adjudicataria podrá disponer de la supervisión de una persona que cuente con capacitación en primeros auxilios y técnicas de reanimación, con el fin de que los beneficiarios puedan acceder y disfrutar de esta instalación. Aquellos servicios de alojamiento que cuenten con piscina, ya sea temperada o no, deberán disponerla para el uso de los beneficiarios del programa en las mismas condiciones que para el resto de sus clientes y estar a disposición de los beneficiarios del programa, lo que no deberá involucrar un costo adicional para los beneficiarios. Está prohibido el cobro de **dinero extra** por el uso de piscina y otros, a los pasajeros viajados por el programa. En caso de que la adjudicataria no cumpla con los términos indicados en este acápite, la contraparte técnica de SERNATUR procederá de acuerdo con lo establecido en el artículo denominado **“VIGÉSIMO SÉPTIMO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS”** de las bases administrativas.

Check Out:

La adjudicataria coordinará que el Check Out de los pasajeros en los establecimientos 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 de alojamiento sin cargo para los pasajeros, que permita velar por la adecuada comodidad de éstos, asegurando la integridad de su equipaje.

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.

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

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 QUINTO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS”** de las presentes bases administrativas.

XVI. ALIMENTACIÓN:

Los menús se elaborarán teniendo en cuenta las características especiales de los usuarios, por lo que estarán preparados en condiciones de calidad, gramaje y calorías apropiadas y deberán considerar que los beneficiarios se encuentran haciendo turismo y que los momentos de alimentación son un espacio de encuentro con sus pares.

Para el desarrollo de la alimentación se deberá considerar las recomendaciones emanadas desde el sistema Elige Vivir Sano, Ley 20.670 <http://eligevivirsano.gob.cl/> respecto al pilar “Alimentación Saludable”.

En caso de verificar de que no se cumpla lo estipulado en los párrafos anteriores, SERNATUR

tendrá la atribución de declarar un incumplimiento mediano, que hace alusión a la entrega de una alimentación de calidad deficiente o expirada. Independientemente, si esto conlleva a enfermar a uno o más pasajeros del grupo de viaje. Además, SERNATUR se reservará el derecho de solicitar la desvinculación del Programa de dicho prestador de servicio turístico contratado por la adjudicataria y solicitarle la contratación de uno nuevo.

Requisitos y obligaciones de la adjudicataria:

1. La adjudicataria deberá presentar el **Plan de Alimentación** mediante un formato denominado "ALIMENTACIÓN", que será proporcionado por SERNATUR.
2. Deberá entregar al SERNATUR, dentro de los **12 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 servicios de alimentación ofertados**, los que deberán estipular el valor por pasajero, especificando los servicios de alimentación que incluye, el compromiso de respetar las condiciones señaladas en las bases.
3. La adjudicataria deberá entregar, 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.
4. Contemplar en cada destino que, a lo menos en una ocasión, el almuerzo y/o cena sean proporcionados en un **restaurante diferente al del servicio de alojamiento** de características similares a lo solicitado, costo que deberá ser contemplado en el valor total del paquete.
5. Contemplar en todos los destinos para el arribo de los pasajeros **cóctel de bienvenida** que posea un toque distintivo o especial.
6. Los servicios de alimentación deberán mantener su **registro de prestadores de servicios turísticos de SERNATUR en estado vigente** durante todo el desarrollo del Programa.
7. Será obligación de la adjudicataria que al menos el 30% de los servicios de alimentación participantes cuenten con el "**Compromiso de Turismo Sustentable**" antes del término del contrato. Para más información, visite <https://registro.sernatur.cl/> (en el menú "Documentos" podrá acceder a las recomendaciones por categoría)
8. Será obligación de la adjudicataria entregar **los certificados de antecedentes laborales y previsionales vigentes** de cada empresa subcontratada, emitido por la Dirección del Trabajo, si SERNATUR lo solicita.
9. 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.
10. La adjudicataria deberá velar que los servicios de alimentación utilizados trabajen de manera exclusiva con un solo programa de Turismo Social de SERNATUR. En los casos que se requiera, se podrá solicitar el uso de un mismo servicio de alimentación lo que será sancionado por la contraparte técnica del Servicio.

Asimismo, durante la ejecución del Programa, SERNATUR podrá suspender o eliminar a algún

servicio de alimentación que realice una o varias de las siguientes acciones, entre otras:

- Deje de cumplir con las condiciones estipuladas en las Bases.
- Presente una evaluación de calidad deficiente además de lo establecido en el artículo XIII. CUMPLIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN DE MEDIDAS ANTE EMERGENCIAS SANITARIAS, AMBIENTALES O CATÁSTROFES. de las presentes bases.
- Presente reiterados reclamos de los pasajeros.
- 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.
- El dueño, administrador o personal del servicio de alimentación realiza malos tratos o conducta indebida en perjuicio de los beneficiarios del programa y/o contraparte técnica de realizar las supervisiones de SERNATUR.
- Otras que el Servicio pueda estimar que vayan en desmedro de los pasajeros, del Programa o SERNATUR.

Una vez adjudicado el contrato, SERNATUR verificará el cumplimiento de los siguientes aspectos obligatorios:

Requisitos técnicos:

Menú:

La adjudicataria deberá considerar los siguientes requisitos mínimos:

Desayuno:

- Té, café y leche (con y sin lactosa) a gusto de los pasajeros.
- Jugo natural o agua saborizada
- Fruta fresca natural de la temporada.
- 2 panes frescos tipo marraqueta o hallulla, con a lo menos 3 alternativas, ya sea: jamón, queso, huevo, palta, entre otros u otra opción es 1 pan fresco tipo marraqueta o hallulla y más yogurt con cereales.

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

Almuerzo/Cena (diferente para cada día):

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

Box lunch (En caso de retrasarse el almuerzo/cena):

- 2 sándwich con distintas opciones a las del desayuno con un mínimo de 3 ingredientes cada uno (u otra opción de características similares).
- Té, café y/o leche.
- Gaseosa sin azúcar, jugo sin azúcar o agua saborizada.
- 1 fruta fresca de temporada o postre (envasado).
- 1 porción de frutos secos, además de un queque o galletas (envasados).

Menú para menores de 2 años (almuerzo y cena)

- 2 menú de colado o picado. Ambas deberán tener al menos 1 proteína y 3 verduras.
- Jugo Natural.
- Compota.

La definición de los platos de fondo en la cena y el almuerzo deberá balancear y alternar distintas proteínas (pollo, pavo, carne, pescado, huevo y/o legumbres), carbohidratos (arroz, papas, pasta) y verduras (lechuga, tomate, brócoli, etc.) sin que se repitan.

En caso de que el menú presentado por la adjudicataria no cumpla con alguna de las características del menú antes individualizado, la adjudicataria deberá adaptar su menú, en común acuerdo con SERNATUR, ajustándose a lo señalado en el presente artículo antes del inicio de los viajes.

La preparación de las mesas para los servicios de alimentación deberá contemplar como mínimo lo siguiente:

- Mantel o individual según lugar.
- Cubiertos metálicos (cuchara, tenedor, cuchillo, entre otros).
- Plato de pan.
- Vaso de vidrio.
- Servilletas.
- Alcuza

Para el servicio del almuerzo y cena se deberá considerar un rango mínimo de 2 horas para que los pasajeros puedan concurrir al lugar donde se presta el servicio, para el caso del desayuno se deberá considerar un rango como mínimo de 1 hora. El horario de cada alimentación deberá ser comunicado a través del itinerario plasmado en el Folleto digital de viaje o como máximo al momento del arribo al destino. Si este servicio no es brindado en el lugar del alojamiento, deberá ser responsabilidad del adjudicatario/a el traslado a dicho lugar.

La adjudicataria deberá proporcionar a los beneficiarios un **box lunch** el que deberá proporcionarse en caso de: retrasos, problemas en la salida o llegada de pasajeros o durante el trayecto, entre otros. Un almuerzo o cena, jamás será reemplazado por el mencionado box

lunch.

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 horario de alimentación (desayuno, almuerzo o cena), este servicio deberá ser otorgado a los pasajeros por la adjudicataria en algún servicio de alimentación de la misma calidad exigida en las presentes bases.

Las personas que, por sus creencias o condiciones de salud, requieran un régimen dietético especial tal como hiposódico, hipocalórico, vegetariano, vegano, para celíacos, u otros, el adjudicatario deberá proveérselo, lo cual podrá ser consultado e informado en la reunión de preparación de viajes.

Además, cuando un pasajero se enferme en destino, el establecimiento de alojamiento deberá velar por la entrega de la dieta adecuada a las indicaciones de salud.

El personal de SERNATUR podrá participar de cualquiera de las comidas que realicen los pasajeros, sin costo alguno con el objeto de supervisar la alimentación.

Para el cupo Familia, se valorará que el servicio de alimentación cuente con mudador y sillas de comer para niños cuando SERNATUR aplique la Pauta de Revisión de Restaurante.

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. Al mismo tiempo, deberá adjuntar a su solicitud, el anexo proporcionado por la contraparte técnica, correspondiente a Alimentación, que no sea del alojamiento.

XVII. GUÍAS DE TURISMO:

Los viajes desde su inicio y hasta el final, deberán estar asistidas por un guía de turismo, siendo responsable de la operativa del viaje desde su inicio y hasta el término de éste.

Requisitos para ofertar:

Los guías de turismo deberán tener una **experiencia comprobable** y conocer íntegramente la región de destino, itinerario de viaje, conocer los datos importantes de las rutas a recorrer y estar informados cabalmente de toda la información relevante del destino. Ello, con el objeto de ofrecer una experiencia turística a los pasajeros, destacando datos históricos, culturales, económicos y cívicos de la zona visitada.

Para dar cumplimiento a este requisito se deberá presentar el curriculum vitae de cada guía de

turismo ofertado.

Los guías de turismo deberán, en forma especial, facilitar el acceso de las personas con discapacidad, la acomodación de maletas y solicitar la cédula nacional de identidad antes del inicio del viaje.

La oferta de Guías de Turismo deberá ser presentado mediante el **Anexo N° 8** en formato Excel adjunto a las presentes bases, de acuerdo a lo siguiente:

1. El oferente deberá proveer y utilizar al menos un **(1) guía turístico por cada 300 pasajeros** (calculado respecto de los pasajeros de la temporada) con el fin de utilizar la mayor cantidad de guías y todos/as deberán encontrarse registrados/as en el RNPST de SERNATUR.
2. Los oferentes deberán considerar dentro de su oferta, como mínimo el valor de **\$60.000.- brutos** (IVA incluido) a pagar por día de trabajo del guía de turismo.
3. **Una carta de compromiso firmada por el/la guía de turismo** que señale la intención de cada uno de participar en el Programa, respetando las condiciones señaladas en las bases. Dicha carta deberá señalar el valor de pago diario de sus servicios, el cual deberá coincidir con lo informado en el **Anexo N°08**.
4. **El registro de los/las guías de turismo** ofertados/as deberá encontrarse vigente en el RNPST en tipo servicio "Guía de Turismo", 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.

Requisitos y obligaciones de la adjudicataria:

1. Antes de iniciado los viajes, deberá actualizar y entregar los certificados de inhabilidades para trabajar con menores de edad de todos los guías que participarán en el desarrollo del Programa.
2. La adjudicataria deberá respetar el pago mínimo de \$60.000.- brutos (IVA incluido) a pagar por día de trabajo a los/as guías de turismo considerados en su oferta. La contraparte técnica podrá velar que en cualquier momento se cumpla con dichas cláusulas, para lo cual podrá solicitar la copia de las boletas de honorario y una fotocopia de la cédula de identidad.
3. Utilizar las guías mujeres presentadas en su oferta.
4. El/la Guía de Turismo, además de tener conocimientos geográficos, ecológicos, históricos y culturales de la zona y los atractivos turísticos a visitar, deberá poseer experiencia como guía de

turismo, además de conocimiento en recreación y manejo de grupos con experiencia comprobable. Para lo cual, deberá presentar curriculum vitae que señale dicha experiencia, describiendo el trabajo realizado e indicando a lo menos un nombre y un teléfono de una persona que pueda acreditar dicha experiencia.

5. Los guías de turismo deberán mantener su Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de Sernatur y velar por su vigencia durante todo el desarrollo del Programa.

6. 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, una copia de los contratos firmados con cada guía de turismo ofertado, los que deberán señalar el valor de pago día.

7. Coordinar una o más capacitaciones para todos los guías ofertados e incorporados en la presente licitación. Debiendo la adjudicataria, invitar a través de correo electrónico a la Contraparte Técnica de SERNATUR, a todas las capacitaciones. Además, deberá quedar respaldo a través de una grabación (audiovisual) como medio de verificación de la capacitación. Una vez terminada la capacitación, dicha grabación deberá ser enviada a la contraparte técnica de SERNATUR. El objeto de las capacitaciones es presentar los objetivos, pilares, segmentos, características de los paquetes turísticos y otra información relativa al Programa Turismo Familiar. Además, de entregar las herramientas necesarias para el trabajo y manejo de grupo. Estas capacitaciones deberán realizarse antes de que el guía sea designado para acompañar a un grupo de beneficiarios del Programa, salvo en las situaciones emergentes que pudiesen suceder, en que sea absolutamente imposible realizar esta capacitación. Si un guía es añadido en el transcurso de la licitación, este deberá recibir igualmente dicha capacitación.

8. Será obligación de la adjudicataria que al menos el 30% de los guías de turismo participantes cuenten con el "Compromiso de Turismo Sustentable" antes del término del contrato. Para más información, visite <https://registro.sernatur.cl/sustentabilidad-turistica/>

9. 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.

SERNATUR se reserva el derecho de suspender o eliminar a un guía de turismo que no cumpla con el itinerario por razones injustificadas, se ausente de sus funciones durante el viaje, incurra en conductas dolosas con otros prestadores de servicios o los pasajeros, o existan reclamos fundados respecto a su desempeño, entre otras.

Dentro de las funciones y obligaciones del/la guía de turismo se encuentra lo siguiente:

- Él o ella estarán a cargo de solucionar posibles problemas de los beneficiarios con los prestadores de servicios y apoyar en la realización del check in y check out de los pasajeros en el establecimiento de alojamiento, facilitando la adecuada distribución de estos.
- Activar el seguro de viajes y velar por el correcto cumplimiento de éste, comunicando lo acontecido al encargado de la adjudicataria en destino.
- Ser el encargado de asesorar e informar a los pasajeros sobre el destino.
- Ser un representante de la adjudicataria ante los grupos de viajes y los pasajeros.
- Solucionar todos los problemas contingentes relacionados con los componentes del paquete turístico.
- En caso de ocurrir alguna eventualidad durante su tour guiado, deberá avisar al encargado de la adjudicataria en destino, quien será el encargado de brindar medidas de apoyo y mitigación a los pasajeros en casos de enfermedad, emergencia o accidentes acaecidos en el transcurso del viaje y comunicarse con la contraparte técnica de SERNATUR para informar la situación acontecida.

En general, cumplir con las labores exigidas por SERNATUR.

XVIII. PROTECCIÓN DE SALUD

Todos los paquetes de la presente licitación deberán contar con un seguro de asistencia en viaje que cubra las diferentes contingencias que puedan acaecer durante el desarrollo de los viajes, respecto de todos y cada uno de los beneficiarios del Programa.

La póliza deberá cubrir a todos los beneficiarios del Programa, sin exclusión alguna y deberá activarse desde el momento que comienza el viaje hasta que finaliza, incluyendo todo el período de estadía de cada beneficiario, cualesquiera sean las contingencias que se pudieran producir.

Seguro de Asistencia en Viaje

Requisitos y Obligaciones de la adjudicataria:

La adjudicataria deberá presentar dentro de los **12 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.

Para ello Sernatur proporcionará un formato denominado "Protección de Salud". 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) Traslado sanitario en caso de urgencia por enfermedad o accidente. 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.

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) Envío de familiar por hospitalización de beneficiario. 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) Traslado de familiar o acompañante por repatriación. 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.

h) Repatriación del titular por fallecimiento. En el caso de fallecimiento de un beneficiario 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.

i) 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.

j) Traslado del beneficiario a algún servicio de salud para atención médica de urgencia en el medio de transporte más adecuado en cada caso.

La adjudicataria estará obligada a suscribir contrato con la aseguradora antes del inicio 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.

Cada vez que algún beneficiario deba ser trasladado a algún servicio de salud y requiera atención médica de urgencia, el traslado será cubierto por la Póliza de Seguro respectiva 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 a 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.

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.

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.

En caso de divergencia entre la adjudicataria y la compañía aseguradora, la adjudicataria deberá asumir las prestaciones señaladas en los puntos anteriores.

Asimismo, durante la ejecución del Programa, SERNATUR podrá eliminar o suspender 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.

La adjudicataria deberá entregar a SERNATUR una copia legalizada ante notario de la póliza de seguros colectiva en los plazos determinados por Sernatur.

Todo ello, sin perjuicio de los incumplimientos contemplados en estas bases y en las bases administrativas.

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 SÉPTIMO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS”** de las presentes bases administrativas.

XIX. EXCURSIONES, EXPERIENCIAS DE DESTINO, Y ACTIVIDADES RECREATIVAS

Para el diseño de la oferta de excursiones, experiencias de destino y actividades recreativas, los oferentes deberán considerar las recomendaciones emanadas del sistema Elige Vivir Sano (Ley N°20.670) respecto a los pilares: “Actividad física”, “Vida al aire libre” y “Vida en Familia” y considerar todos los requisitos indicados en dicho artículo.

Para el diseño de las ofertas se deberá considerar lo siguiente:

El cupo familia deberá contemplar el desarrollo de 2 excursiones y 1 actividad recreativa familiar.

El cupo mujer deberá contemplar el desarrollo de 1 excursión, el desarrollo de 1 experiencia de destino y 1 actividad recreativa adecuada para el segmento mujer.

a) EXCURSIONES CUPO FAMILIA Y CUPO MUJER

Requisitos para ofertar:

Los oferentes deberán presentar su oferta mediante la presentación del Anexo N° 7 en formato Excel y considerar los siguientes antecedentes obligatorios:

1. Una carta de compromiso firmada por la empresa encargada de ejecutar las excursiones, donde señale la intención de participar en el Programa respetando las condiciones señaladas en las bases y el valor del servicio por pasajero.
2. Considerar el número de excursiones solicitadas para cada cupo establecidas en las presentes bases.
3. Considerar 1 excursión alternativa en cada destino para situaciones imprevistas.
4. En conjunto con el anexo 7, debe enviar en la oferta una ficha técnica por cada una de las excursiones a realizar según el tipo de cupo. Esta debe contener: 1.- Nombre de la actividad 2.- Descripción de la actividad 3.-Horario 4.-Lugar 5.- Responsable de la actividad 6.- Materiales a utilizar (ej: Parlante, micrófono, cotillón, entre otros) 7.-Premio a entregar 8.- Tiempo de duración.

Para el diseño de la propuesta de excursiones, los oferentes deberán considerar los siguientes atractivos turísticos:

CUPO FAMILIA		
Destino Codpa	EXCURSIÓN OBLIGATORIA 1: - Visita Guañacagua	<p>- DETALLES DE LA EXCURSIÓN: Visita debe incluir: -Realizar una visita guiada al pueblo de Guañacagua. -Narración histórica y cultural de Guañacagua. -Explicación de las construcciones de las casas y sus principales atractivos (iglesia y su campanario).</p>
Destino Codpa	EXCURSIÓN OBLIGATORIA 2: - Visita a Petroglifos de Ofragia.	<p>- DETALLES DE LA EXCURSIÓN: Visita debe incluir: -Excursión guiada por el sector de Ofragia. -Narración arqueológica de los Petroglifos de Ofragia. -Entrega de información sobre los grabados y pinturas de las rocas.</p>
Destino Codpa	EXCURSIÓN ALTERNATIVA: - Visita a Momia Guardiana	<p>-DETALLES DE LA EXCURSIÓN Visita debe incluir: -Excursión guiada a Momia Guardiana. -Entrega de información sobre la historia y cultura con relación a las momias chinchorro. -Entrega de información arqueológica sobre</p>

	<p>los primeros indicios de civilización en el continente americano.</p> <p>-Uso de aplicación "Ruta Cultura Chinchorro", la cual debe ser anunciada con anticipación al pasajero para descarga y uso en terreno.</p>
--	---

CUPO MUJER		
Destino Putre	<p>EXCURSIÓN OBLIGATORIA:</p> <p>- Visita a Reserva de la Biosfera Lauca:</p>	<p>DETALLES DE LA EXCURSIÓN:</p> <p>Visita deberá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Guardería Las Cuevas y su terma. -Interpretación de flora y fauna. -Detención en Poblado de Parinacota -Visita a Caserío y Bofedal (con interpretación de Flora y Fauna). -Detención Mirador Lagunas Cotacotani. -Vista Lago Chungará.
Destino Putre	<p>EXCURSIÓN ALTERNATIVA :</p> <p>-Circuito Ruta Las Misiones</p>	<p>DETALLES DE LA EXCURSIÓN</p> <p>Visita deberá incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrega de información histórica y cultural sobre el circuito de la ruta de las misiones. -Explicación del rescate y restauración de los templos de la ruta, a través del trabajo de la comunidad. -Entrega de información sobre la influencia religiosa y cultural europea. -Entrega de información sobre la propuesta sustentable de la ruta.
Destino Codpa	<p>EXCURSIÓN ALTERNATIVA :</p> <p>- Petroglifos de Ofragia</p>	<p>- DETALLES DE LA EXCURSIÓN:</p> <p>Visita debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Excursión guiada por el sector de Ofragia -Narración arqueológica de los Petroglifos de Ofragia. -Entrega de información sobre los grabados y pinturas de las rocas.
Destino Codpa	<p>EXCURSIÓN ALTERNATIVA:</p> <p>-Visita a Momias en Caleta Camarones</p>	<p>-DETALLES DE LA EXCURSIÓN:</p> <p>Visita debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Excursión guiada de Momias en Caleta Camarones. -Entrega de información arqueológica e

		<p>histórica de las momias y la cultura chinchorro.</p> <p>-Entrega de información sobre la antigüedad de las momias chinchorro.</p>
--	--	--

b) EXPERIENCIAS DE DESTINO (SÓLO CUPO MUJER)

Requisitos para ofertar:

Los oferentes deberán presentar su oferta mediante la presentación del **Anexo N° 7** en formato Excel y considerar lo siguiente antecedentes obligatorios:

1.- Considerar 1 experiencia obligatoria en destino relacionada con algún tipo de turismo según las características del destino (turismo de salud y bienestar, etnoturismo, turismo astronómico, turismo enológico, turismo rural, turismo ecológico, turismo aventura y/o turismo patrimonial). Además, presentar en su oferta 1 experiencia alternativa en cada destino para situaciones imprevistas.

2.- La experiencia ofertada deberá ser realizada por un equipo o persona experta en la materia para lo cual se deberá adjuntar en la oferta, el curriculum vitae o algún certificado que acredite dicha experiencia. Esta experiencia no podrá ser realizada por la misma empresa adjudicataria y deberá ser ejecutada en un horario distinto en el que se realizan las excursiones.

3.- Para obtener la nota máxima, además deberá presentar una experiencia de destino adicional para ambos cupos en todos los destinos de la presente licitación.

4.- En conjunto con el anexo 7, debe enviar en la oferta una ficha técnica por cada una de las experiencias a realizar según el tipo de cupo. Esta debe contener: 1.- Nombre de la actividad 2.- Descripción de la actividad 3.-Horario 4.-Lugar 5.- Responsable de la actividad 6.- Materiales a utilizar (ej:Parlante, microfono, cotillón, entre otros) 7.-Premio a entregar 8.- Tiempo de duración

CUPO MUJER		
Destino Putre	<p>EXPERIENCIA DE DESTINO OBLIGATORIA:</p> <p>-Visita a Andenes y/o Chacras de cultivos de orégano.</p>	<p>DETALLES DE LA EXPERIENCIA:</p> <p>La visita debe incluir:</p> <p>-Un relato sobre el cultivo del producto y de la relevancia que posee en la región, donde incluya la participación activa de la pasajera en la experiencia, donde se pueden incluir factores como recolección, degustación, etc, de la producción en cuestión.</p>
Destino Putre	EXPERIENCIA DE DESTINO	DETALLES DE LA EXPERIENCIA:

	<p>ALTERNATIVA: -Visita a Sector del Sistema Vial Qhapaq Ñan</p>	<p>La visita debe incluir: -Entrega de información histórica y cultural del atractivo y a importancia de su conservación. -Debe incluir, según las capacidades del grupo y las condiciones de salud, el recorrido iniciando desde Socoroma de un tramo no mayor a 2 hrs. , considerando las pausas pertinentes que necesite el grupo para descanso e hidratación.</p>
Destino Codpa	<p>EXPERIENCIA DE DESTINO OBLIGATORIA: - Experiencia Wellness</p>	<p>DETALLES DE LA EXPERIENCIA: Experiencia debe incluir: -Elementos naturales (como piedras, hiervas, etc.) -Experiencia que permitan la relajación y/o mejore el bienestar de la pasajera en el entorno natural del valle de Codpa.</p>
Destino Codpa	<p>EXPERIENCIA DE DESTINO ALTERNATIVA: -Visita a Chacra</p>	<p>DETALLES DE LA EXPERIENCIA: La experiencia puede contemplar: -La visita a una chacra, hacienda o taller que permita conocer y/u observar el proceso de extracción de diversos frutos (uvas, naranjas, mangos, etc.) y los derivados que se obtenga de esta (pintatani, mermeladas, etc.)</p>

Aspectos que considerar para la oferta de Excursiones y Experiencias de destino

1. Las Excursiones deberán contemplar detenciones con sus respectivos ingresos a lugares de interés turístico, contemplando la participación de un guía de turismo. La entrada a dichos espacios debe estar incluida en el valor del paquete turístico.
2. Las excursiones y experiencias deberán tener una **duración mínima de 1 hora** en el lugar, es decir, sin considerar los tiempos de traslado.
3. En el diseño de experiencias y excursiones considerar la metodología del "*Manual de diseño de experiencias turísticas*" de SERNATUR^[1]
4. Presentar **1 excursión alternativa y 1 experiencia alternativa** en cada destino la que pueda ser realizada en caso de presentarse imprevistos por causas climáticas u otra situación que lo amerite para cada destino.
5. En caso de existir en el destino o sus alrededores un **área silvestre protegida**, deberá ser considerada y detallada dentro de su oferta de excursiones y/o experiencias. Cabe señalar, que SERNATUR actualmente mantiene un convenio de colaboración con la Corporación Nacional Forestal (CONAF) el cual considera el acceso liberado a las Áreas Silvestres Protegidas del Estado, el cual fue aprobado por

Resolución Exenta N°457, del 5 noviembre 2020.

6. La empresa prestadora del servicio deberá encontrarse registrada y vigente en la categoría correspondiente, lo anterior será verificado por la comisión evaluadora con la unidad correspondiente de SERNATUR, por tanto, el oferente no deberá adjuntar los registros.

[1] <https://www.sernatur.cl/manuales/>

Requisitos y obligaciones de la adjudicataria

- a. Si corresponde, una **copia de los contratos suscritos con los prestadores de servicios subcontratados que desarrollarán las excursiones y experiencias ofertadas, en un plazo de 12 días corridos** siguientes a la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que apruebe el contrato, los que deberán estipular el costo promedio por pasajero, especificando los servicios que incluye, la tarifa y modalidad de pago. En el caso que los servicios sean desarrollados por la adjudicataria, deberá presentar la misma información solicitada en los contratos suscritos e indicados en este punto.
- b. Una vez adjudicada la oferta, será obligación de la adjudicataria entregar en el plazo solicitado por la **contraparte técnica de SERNATUR, el itinerario** de cada destino y paquete turístico asociado, en el cual deberá numerar las excursiones/experiencia (ej: N°1: "Experiencia Alfarería del Valle del Elqui"), detallando una pequeña descripción de ésta.
- c. Será obligación de la adjudicataria, si SERNATUR lo solicita, entregar los **Certificados De Antecedentes Laborales y Previsionales Vigentes** por la Dirección del Trabajo, de cada una de las empresas de excursiones o experiencias subcontratadas.
- d. Cada vez que la adjudicataria **solicite incorporar o modificar las excursiones, experiencias y actividades recreativas durante** la ejecución del contrato, el requerimiento deberá cumplir con los mismos requisitos y documentos solicitados en el presente artículo a excepción de la carta de compromiso.
- e. Asimismo, durante la ejecución del Programa, **SERNATUR podrá eliminar o suspender** alguna actividad recreativa, experiencia y excursiones que presenten 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 las presentes bases.
 - Presente reiterados reclamos de los pasajeros
 - Entre otras.
- f. Las excursiones y experiencias deberán realizarse contemplando el uso del **medio de transporte que acompaña al grupo de viaje** o, dependiendo de las excursiones o experiencias, se podrá usar otro transporte respetando las condiciones solicitadas en estas bases y un guía preparado y calificado, quien será el responsable del desarrollo de éstas.
- g. **SERNATUR podrá supervisar** el desarrollo de cada una de las excursiones y experiencias, con la

finalidad de indicar modificaciones y/o mejoras que favorezcan el buen desarrollo de éstas, las que deberán ser acogidas por la adjudicataria.

- h. Las empresas que realicen excursiones de turismo aventura deberán mantener su **Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos** de SERNATUR y velar por su vigencia durante todo el desarrollo del Programa. A la vez, deberán cumplir con la inspección documental e in-situ llevada a cabo por el área de inspección de SERNATUR.
- i. **Las experiencias** ofertadas por cada destino deberán ser impartidas por personal especializado en el área. Esto se verificará, según curriculum vitae presentado en la oferta y cuya experiencia comprobable, coincida con la experiencia escogida-ofertada de las presentes bases. Por lo tanto, deberá presentar a SERNATUR los documentos que acrediten dicha condición, tales como títulos o reconocimiento en el área. SERNATUR podrá solicitar cambios o modificaciones relacionadas con las experiencias turísticas durante el desarrollo del Programa y ejecución del contrato.
- j. En el caso de **visitas en terreno y senderismos** pueden ser realizadas por un tour operador local o un/a guía especializado/a. Este/a deberá estar registrado en el Registro Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos de SERNATUR (**RNPST**), en cualquiera de las categorías correspondientes y encontrarse en regla con la normativa vigente. En caso de que el/la mismo/a guía acompañante realice las visitas en terreno y senderismo, y/o las propias experiencias de destino, deberá contar con las mismas condiciones anteriormente señaladas.
- k. En el caso que algún pasajero por motivos personales y/o de salud, no pudiese realizar o asistir a una excursión y/o experiencia de destino y ésta incluya la alimentación, deberá ser **otorgada la alimentación correspondiente para dicho pasajero de igual manera**.

Todos los servicios que contemplen dichas excursiones y/o experiencias deberán estar considerados en el valor del paquete. **No se les podrá cobrar de manera adicional a los beneficiarios.**

C) ACTIVIDAD RECREATIVA

Requisitos para ofertar

Los oferentes deberán presentar su oferta mediante la presentación del **Anexo N°7** denominado "Excursiones, Experiencia y Actividades recreativas" en formato Excel y considerar los siguientes antecedentes obligatorios:

1. **Presentar 1 actividad recreativa obligatoria** dentro del paquete turístico en **cada destino**, y por **tipo de cupo** la cual debe tener una duración acorde.
2. **Presentar 1 actividad recreativa alternativa** para utilizar cuando no se pueda realizar la actividad obligatoria cuando existan razones climáticas, de espacios físicos adecuados o de fuerza mayor.
3. La actividad recreativa obligatoria y alternativa deberá estar **identificada en su oferta (Anexo N°7)** tal como se indica en la presente licitación.
4. **No se consideran** actividades recreativas los tiempos libres en donde se visiten ferias artesanales, centros comerciales, caminatas por la ciudad o la playa.
5. La actividad recreativa deberá favorecer la integración y no propiciar la competencia entre los/as beneficiarios/as.
6. En conjunto con el anexo 7, debe enviar en la oferta una ficha técnica por cada una de las actividades a

realizar según el tipo de cupo. Esta debe contener: 1.- Nombre de la actividad 2.- Descripción de la actividad 3.-Horario 4.-Lugar 5.- Responsable de la actividad 6.- Materiales a utilizar (ej:Parlante, microfono, cotillón, entre otros) 7.-Premio a entregar 8.- Tiempo de duración

Para el diseño de la propuesta de la actividad recreativa, los oferentes deberán considerar las siguientes opciones en cada comuna de destino:

CUPO FAMILIA		
Destino Codpa	<p>ACTIVIDAD RECREATIVA OBLIGATORIA:</p> <p>-Actividad dinámica de intención.</p>	<p>DETALLE DE LA ACTIVIDAD RECREATIVA:</p> <p>La actividad debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> -La construcción de una réplica de Petroglifos, basados en la visita realizada en el sector de Ofragia. -Los participantes deberán incluir en sus Petroglifos la representación de su propia experiencia de viaje. - Los participantes deberán contar en familia lo que significan su propia representación al resto del público. - La actividad debe incluir materiales para la ejecución (lápices, plumones, tizas, témperas, pegamento, etc.) los cuales podrán ser combinados con materiales reciclados como apoyo (como envases de yogurt limpios, cajas tetrapack limpias, etc.) -Debe ser actividad dinámica de entretenimiento -Debe incluir la participación de los/las pasajeros/as. -Evitar actividades que requieran contacto físico entre las pasajeras. -Evitar la competencia que genere conflictos entre los y las participantes. -La actividad debe incluir animación con micrófono, parlante y proyector. -La actividad debe ser acorde al público objetivo. -La actividad deberá contar con premios que sobre el monto de \$10.000. <p>Ejemplos regalos: Juego de portavasos decorativos, libro de lectura, set de velas, juegos de copas o vasos, set de cuaderno con lápices de colores, set de organizador de escritorio, estuche</p>

		de viaje con cepillo/shampoo/jabón, cargador portátil de celular, etc.
Destino Codpa	<p>ACTIVIDAD RECREATIVA ALTERNATIVA:</p> <p>-Actividad dinámica de intención.</p>	<p>DETALLE DE LA ACTIVIDAD RECREATIVA:</p> <p>La actividad debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Debe ser una actividad dinámica de entretenimiento. -Los pasajeros participarán de una tarde de lota. -Debe incluir la participación de los/as pasajeras/os -Evitar actividades que requieran contacto físico entre los y las pasajeros/as. -Evitar la competencia que genere conflictos entre los/las participantes. -La actividad debe incluir animación con micrófono, parlante y proyector. -La actividad debe ser acorde al público objetivo. -La actividad deberá contar con premios que sobre pase el monto de \$10.000. <p>Ejemplos regalos: Juego de portavasos decorativos, libro de lectura, set de velas, juegos de copas o vasos, set de cuaderno con lápices de colores, set de organizador de escritorio, estuche de viaje con cepillo/shampoo/jabón, cargador portátil de celular, etc.</p>

CUPO MUJER		
Destino Putre	<p>ACTIVIDAD RECREATIVA OBLIGATORIA:</p> <p>-Actividad dinámica de intención bailable.</p>	<p>DETALLE DE LA ACTIVIDAD RECREATIVA:</p> <p>La actividad debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Debe ser actividad dinámica de entretenimiento -Debe incluir la participación de las pasajeras -Evitar actividades que requieran contacto físico entre las pasajeras. -La actividad contará con el concepto de "carnaval", donde la música para el bailable tendrá matices del Carnaval "Con la Fuerza del Sol" en su mayoría del repertorio. - Previo a la actividad, la cual debe ser anunciada con anticipación, se indicará la realización de concurso "Mejor maquillaje Carnaval, el cual se

		<p>realizará en medio de la actividad y contará como modo de evaluación los aplausos del público.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Considerar el ritmo de la música dependiendo las condiciones físicas y de salud del grupo. - El operador deberá tener disponible a las pasajeras accesorios alusivo al carnaval, como estolas de wiphala, pompones, máscaras, etc. y decoración en el lugar donde se produzca. - Para el concurso, se evaluarán parámetros como creatividad y uso de colores como base. - Evitar la competencia que genere conflictos entre las participantes. - La actividad debe incluir animación con micrófono, parlante y proyector. - La actividad debe ser acorde al público objetivo. - La actividad deberá contar con premios que sobre pase el monto de \$10.000. <p>Ejemplos regalos: Juego de portavasos decorativos, libro de lectura, set de velas, juegos de copas o vasos, set de cuaderno con lápices de colores, set de organizador de escritorio, estuche de viaje con cepillo/shampoo/jabón, cargador portátil de celular, etc.</p>
Destino Putre	<p>ACTIVIDAD RECREATIVA ALTERNATIVA: - Actividad dinámica (Bingo).</p>	<p>DETALLE DE LA ACTIVIDAD RECREATIVA: La actividad debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Debe ser actividad dinámica de entretención - Los pasajeros participarán de una tarde de Bingo. - Debe incluir la participación de las pasajeras - Evitar actividades que requieran contacto físico entre las pasajeras. - Evitar la competencia que genere conflictos entre las participantes. - La actividad debe incluir animación con micrófono, parlante y proyector. - La actividad debe ser acorde al público objetivo. - La actividad deberá contar con premios que sobre pase el monto de \$10.000. <p>Ejemplos regalos: Juego de portavasos decorativos, libro de lectura, set de velas, juegos de copas o vasos, set de cuaderno con lápices de</p>

		colores, set de organizador de escritorio, estuche de viaje con cepillo/shampoo/jabón, cargador portátil de celular, etc.
Destino Codpa	<p>ACTIVIDAD RECREATIVA OBLIGATORIA:</p> <p>-Actividad dinámica de intención bailable.</p>	<p>DETALLE DE LA ACTIVIDAD RECREATIVA:</p> <p>La actividad debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Debe ser actividad dinámica de entretención -Debe incluir la participación de las pasajeras -Evitar actividades que requieran contacto físico entre las pasajeras. - La actividad contará con el concepto de "carnaval", donde la música para el bailable tendrá matices del Carnaval "Con la Fuerza del Sol" en su mayoría del repertorio. - Previo a la actividad, la cual debe ser anunciada con anticipación, se indicará la realización de concurso "Mejor maquillaje Carnaval, el cual se realizará en medio de la actividad y contará como modo de evaluación los aplausos del público. - Considerar el ritmo de la música dependiendo las condiciones físicas y de salud del grupo. - El operador deberá tener disponible a las pasajeras accesorios alusivo al carnaval, como estolas de wiphala, pompones, máscaras, etc. y decoración en el lugar donde se produzca. -Para el concurso, se evaluarán parámetros como creatividad y uso de colores como base. -Evitar la competencia que genere conflictos entre las participantes. -La actividad debe incluir animación con micrófono, parlante y proyector. -La actividad debe ser acorde al público objetivo. -La actividad deberá contar con premios que sobre pase el monto de \$10.000. <p>Ejemplos regalos: Juego de portavasos decorativos, libro de lectura, set de velas, juegos de copas o vasos, set de cuaderno con lápices de colores, set de organizador de escritorio, estuche de viaje con cepillo/shampoo/jabón, cargador portátil de celular, etc.</p>
Destino Codpa	ACTIVIDAD RECREATIVA	DETALLE DE LA ACTIVIDAD RECREATIVA:

	<p>ALTERNATIVA: -Actividad dinámica (Lota).</p>	<p>La actividad debe incluir:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Debe ser actividad dinámica de entretención -Debe incluir la participación de las pasajeras. -Los pasajeros participarán de una tarde de lota -Evitar actividades que requieran contacto físico entre las pasajeras. -Evitar la competencia que genere conflictos entre las participantes. -La actividad debe incluir animación con micrófono, parlante y proyector. -La actividad debe ser acorde al público objetivo. -La actividad deberá contar con premios que sobre pase el monto de \$10.000. <p>Ejemplos regalos: Juego de portavasos decorativos, libro de lectura, set de velas, juegos de copas o vasos, set de cuaderno con lápices de colores, set de organizador de escritorio, estuche de viaje con cepillo/shampoo/jabón, cargador portátil de celular, etc.</p>
--	--	--

Requisitos y obligaciones de la adjudicataria:

1. La adjudicataria deberá presentar el o los itinerarios de viaje por cada destino, el cual deberá tener debidamente identificada la actividad recreativa que se realice (Ej. Act. recreativa: Teatro infantil) describiendo de forma concreta y breve en qué consiste.
2. 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.
3. La actividad recreativa deberá realizarse después del horario de la cena.
4. SERNATUR podrá también 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.
5. Asimismo, 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 de acuerdo con las presentes bases.
 - Presente reiterados reclamos de los pasajeros
 - Entre otras.
6. La adjudicataria deberá contemplar los implementos, premios y la planificación necesaria para la

ejecución de la actividad, estando a cargo del guía de turismo respectivo. 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.

7. Todos los costos asociados para el desarrollo de la actividad deberán estar contemplados en el valor total del paquete, no pudiendo incorporar gasto alguno por este concepto a los beneficiarios.

XX. EXPERIENCIA DE LA EMPRESA Y EQUIPO DE TRABAJO:

Requisitos para ofertar:

1. Presentar su oferta mediante la presentación del Anexo N° 10.1 y 10.2 en formato Excel.
2. Según la cantidad de personas que formen parte del equipo de trabajo, según el Anexo N° 10.2 considerar que el siguiente rango tenga exclusividad de labores para esta licitación, destinando el 100% de su tiempo a ella.
 - 1 a 5 = 1 persona exclusiva para la presente licitación.
 - 6 a 10 = 2 personas exclusiva para la presente licitación.
 - 1 a 15 = 4 personas exclusiva para la presente licitación.
3. SERNATUR podrá verificar que el equipo de trabajo presentado no se encuentre también incorporado en otras licitaciones vigentes en el Servicio, en caso de verificar de que no se cumpla lo estipulado en el inciso anterior, SERNATUR tendrá la atribución de declarar un incumplimiento menor, además de solicitar que dicho(s) profesional(es) se aboque(n) exclusivamente a la presente licitación.
4. 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).
5. 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.

El cambio de los integrantes del equipo de trabajo deberá ser solicitado fundadamente a Sernatur, señalando los motivos por los cuales debe efectuarse ese cambio. Los nuevos integrantes deberán cumplir con las mismas características profesionales, técnicas y de género, que los integrantes que reemplazan, en el caso de que no se cumpla con estas condiciones, se considerará un incumplimiento grave.

XXI. SUSTENTABILIDAD TURISTICA

En el marco de la Estrategia Nacional de Turismo 2030, Sernatur ejecuta Programas de Turismo Social, como el Programa Turismo Familiar, que buscan reducir la estacionalidad de la industria, a través de aumentar los días de pernoctación en alojamientos turísticos en temporadas bajas y medias, de ese modo, se promueve el desarrollo regional y local de manera sostenida durante el año. Además, estas iniciativas permiten el desarrollo de un turismo sustentable y accesible, con foco en los viajeros, las comunidades y los territorios.

Por otro lado, la ISTO (Organización Internacional de Turismo Social) de la cual Chile es miembro asociado, es una asociación internacional sin fines de lucro que reúne a los actores del turismo social, sostenible y solidario en todo el mundo, representando un turismo accesible y respetuoso. La ISTO trabaja a partir de 5 pilares que se encuentran vinculados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) establecidos por las Naciones Unidas en su estrategia 2030 y estos son: la accesibilidad, el medio ambiente, la solidaridad, el comercio justo y la calidad de vida.

Es por eso, que los Programas de Turismo Social, adoptan los **5 pilares de la Organización Internacional de Turismo Social (ISTO)**, como prioridades en su labor de sustentabilidad dentro de la industria turística. Dichas prioridades son definidas por la ISTO y pueden ser corroboradas en el sitio oficial de la organización: <https://isto.international/?lang=es> siendo las siguientes:

1. **Accesibilidad:** Todo el mundo tiene derecho al descanso y al ocio. Las barreras sociales, culturales, físicas, psicológicas y financieras deben ser tenidas en cuenta para permitir el acceso al turismo al mayor número de personas. El artículo 24 de la Declaración Universal de Derechos Humanos "otorga a toda persona el derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas". El turismo debe ser accesible en todos los sentidos y la política social debe guiar, prescribir o establecer estas medidas.
2. **Medio ambiente:** El crecimiento tiene límites y el desarrollo del turismo debe tener en cuenta todo el ciclo de vida de los recursos para la protección del medio ambiente. El turismo desempeña un importante papel social, cultural y económico para las regiones y las comunidades locales. Sin embargo, es importante satisfacer las necesidades de las generaciones presentes y futuras de manera equitativa. Los actores del turismo social participan en la lucha contra el cambio climático global y el agotamiento de los recursos naturales. Gestos como el uso responsable de la energía y el agua, la elección de productos locales sostenibles, la gestión de los residuos, los medios de transporte responsables son esenciales. El sector también debe contribuir a la sensibilización de los clientes en materia de medio ambiente.
3. **Solidaridad:** El turismo tiene un papel que desempeñar en la tolerancia y la paz en el mundo. Por lo tanto, es esencial conciliar el desarrollo del turismo con el respeto a las comunidades y culturas locales, promoviendo al mismo tiempo los intercambios. Los operadores de turismo

social y las autoridades desempeñan un papel crucial en la sensibilización de los visitantes, de los trabajadores y de las comunidades anfitrionas a un turismo respetuoso. El turismo también debe contribuir a los programas y actividades de cooperación en los países en desarrollo. En primer lugar, a través del intercambio de experiencias y buenas prácticas entre organizaciones/empresas similares en países/regiones desarrollados y menos desarrollados. Luego, a través del desarrollo del turismo de voluntariado, mediante el cual los viajeros pueden descubrir nuevas culturas y regiones al tiempo que ayudan a las comunidades locales (construcción de escuelas/casas/bibliotecas, ayuda a la agricultura, enseñanza, etc.). Es muy importante que las necesidades estén claramente definidas y que el viaje no sea una forma disfrazada de ganar dinero para los operadores.

4. **Comercio justo:** El turismo juega un papel importante en la economía global y local. Los actores del turismo social trabajan en este entorno y deben, por tanto, demostrar competencia y profesionalidad, respetando a los empleados, a los operadores locales y a la comunidad local. Los operadores de turismo social se comprometen no sólo a respetar los derechos de sus trabajadores y a ofrecerles oportunidades de desarrollo, sino también a respetar los principios de justicia fiscal hacia las comunidades en su conjunto. Estos aspectos también conciernen a los voluntarios que deben trabajar en condiciones dignas y con un contrato claro y preciso. En general, el turismo social favorece el desarrollo económico de las regiones desfavorecidas, genera oportunidades de empleo para la mano de obra calificada y no calificada y contribuye a la reducción de las desigualdades. Este enfoque permite también reorientar a los turistas hacia zonas menos conocidas, contribuyendo así a la contención del turismo de masas.
5. **Calidad de vida:** La experiencia de las vacaciones genera muchos beneficios y oportunidades que son enriquecedoras y satisfactorias para el individuo. En particular para las escuelas, los jóvenes, las familias, las personas con discapacidad y las personas mayores que son importantes grupos objetivo de los operadores de turismo social. Los agentes del turismo social, en su misión de aportar un valor añadido no económico, prestan especial atención a los efectos benéficos de las vacaciones para los visitantes en términos culturales, sociales, psicológicos, educativos y físicos. En un sentido colectivo, el turismo social juega un papel importante en el fortalecimiento del tejido social: la construcción de una identidad social, beneficiosa para la vida familiar y para el desarrollo de las comunidades.

Requisitos para Ofertar: Los oferentes deberán presentar mediante el **Anexo N°13** que se encuentra en formato Excel adjunto a las presentes bases, su oferta de **SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA**. Los oferentes deberán considerar para la presentación de la propuesta de **SUSTENTABILIDAD TURÍSTICA** la elaboración de un Plan de Acción, basado en los pilares de la Organización Internacional de **Turismo Social (ISTO)**. El oferente deberá elaborar dicho Plan de acción, con el fin de realizar acciones concretas durante la ejecución de la presente licitación, con base en un turismo sustentable y accesible, con foco en los Prestadores de Servicios Turísticos, en los viajeros, las comunidades y los territorios. Es decir, actores directos e indirectos que se ven beneficiados por el Programa. La ejecución de dicho Plan de acción de Sustentabilidad turística deberá ser ejecutado, a partir de la adjudicación de la empresa operadora y tendrá como tiempo máximo de realización, la misma fecha de vigencia del contrato. El

cumplimiento de las acciones presentadas en este criterio, deberán ser acreditadas por la empresa adjudicataria de manera indubitada, con los mejores medios de verificación posibles, tales como: fotos, vídeos, certificados, facturas, entre otros. Para más información, los oferentes podrán consultar la página de la ISTO <https://isto.international/?lang=es>

XXII. CERTIFICACIONES Y DISTINCIONES DEL OFERENTE Y LOS PRESTADORES

Los oferentes deberán presentar su propuesta de **certificaciones y distinciones del oferente y de los prestadores de servicios turísticos**, mediante los **Anexos N°11 y N°12**, teniendo en cuenta lo siguiente:

1. **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.

2. **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.

3. 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:

1. Los oferentes deberán presentar su oferta mediante la presentación de los **Anexo N° 11 y N° 12** en formato Excel adjuntos a las presentes bases.
2. 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.

Sin perjuicio de lo señalado la distinción de Sello "Q" y/o Sello "S" se deberán mantener vigentes durante toda la ejecución del contrato, de no ser así se considerará un incumplimiento mediano.

XXIII. IMAGEN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA

Requisitos y obligaciones de la adjudicataria:

Deberá entregar al SERNATUR dentro de los 15 días corridos siguientes a la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución que apruebe el contrato, un plan de difusión y marketing que deberá contemplar como mínimo, las siguientes acciones en la temporada:

- **Folleto informativo digital** que deberá ser distribuido a todos los municipios participantes y finalmente a todos los beneficiarios del programa. Dicho folleto, contendrá información sobre el Programa y los paquetes turísticos, tales como: itinerario de viaje del destino, condiciones de anulación, recomendaciones, entre otros, el que deberá estar disponible en formato PDF o similar, para quien lo requiera.
- **Actividad de lanzamiento del Programa**, que incluya al menos un catering para dicha actividad de lanzamiento con autoridades y prensa u otro producto o servicio a definir con la contraparte técnica de SERNATUR.

- **Activaciones comunicacionales**, estas activaciones tendrán el fin de difundir la iniciativa, potenciar la asignación de viajes o fidelizar a los beneficiarios del programa. Como ejemplos se puede contemplar: realización de FAM press, tour guiado con beneficiarios, autoridades y prensa; concursos que deberá incluir premio ó publicaciones /reportajes en algún medio de comunicación. Cabe destacar que las publicaciones con inversión o reportajes pagados podrán ser desarrollado en periódico, radio u otro medio de comunicación regional. Asimismo, podrá utilizarse la red social de SERNATUR y/o Programa Turismo Familiar para desarrollar alguna de estas estrategias.
- **Lunetas para buses**, proveer de un cartel de calidad y perdurable (luneta) que contenga el logo actualizado del Programa Turismo Social y de SERNATUR para ser instalado en los buses que transporten a los pasajeros.
- **Servicio telefónico de atención al público:** la empresa adjudicataria deberá contar con un servicio de asistencia telefónica y de correo electrónico a disposición de los potenciales usuarios, familias u otros interesados, desde que inicia la ejecución del Programa y hasta su término, de 9:00 a 18:00 horas.

Las piezas gráficas que sean desarrolladas deberán ser presentadas por la empresa adjudicataria a SERNATUR para su respectiva aprobación, debiendo acoger todas las observaciones que el Servicio pudiere realizar.

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.

En el supuesto de que la empresa adjudicataria desee realizar algún tipo de publicidad complementaria, deberá solicitar autorización a SERNATUR. En todo caso, cualquiera sea el instrumento, se hará referencia a que se trata de un Programa del Servicio Nacional de Turismo.

Si algún medio de comunicación desea efectuar alguna entrevista o nota periodística respecto del Programa, SERNATUR única y exclusivamente realizará dichas entrevistas.

SERNATUR podrá efectuar acciones comunicacionales de relaciones públicas con medios de prensa nacional o regional, 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, **alojamiento**, en caso de ser necesario **u otros** que el Servicio estime conveniente.

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 sólo podrá señalar su calidad de operador del Programa, colocando su logotipo en un tamaño menor. 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.

La adjudicataria no podrá usar logos propios o externos que no sean los autorizados por la contraparte técnica de SERNATUR, y que son los institucionales de SERNATUR, los que le serán entregados para que los utilice en el o los productos a entregar, cuando correspondiere.

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 SÉPTIMO: SANCIONES POR INCUMPLIMIENTOS**" de las presentes bases administrativas.

XXIV. DESARROLLO REGIONAL

SERNATUR tiene entre sus desafíos el promover y potenciar el desarrollo de destinos turísticos en las diferentes regiones del país. En este sentido, es importante que la empresa adjudicataria pertenezca a la Región de Arica y Parinacota, y haya desarrollado sus transacciones económicas en dicha región, pudiendo haberse expandido a alguna de las regiones colindantes o adyacentes a la región de este llamado.

Los oferentes deberán presentar copia del Rol Único Tributario para certificar este criterio. De esta manera la comisión evaluadora verificará la ubicación de la casa matriz del oferente.

Si el oferente corresponde a una UTP se evaluará que todas las empresas que la componen cumplan con los requisitos señalados en las bases técnicas de la presente licitación.

XXV. 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 estrategias, 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.

3°APRUÉBANSE los siguientes Anexos que se transcriben a continuación (Anexo N°1, Anexo N° 2, Anexo N° 3, Anexo N° 4, Anexo N° 5, Anexo N° 14), así como el Anexo N° 6 Oferta de Alojamiento; Anexo N° 7 Excursiones, Experiencias de destino y Actividades Recreativas; Anexo N° 8 Guías de Turismo; Anexo N° 9 Total Pasajeros, Valores de Copago y Subsidios; Anexo N° 10.1 Experiencia del Oferente en trabajo turístico con grupos; Anexo N° 10.2 Calificación del Equipo de Trabajo; Anexo N° 11 Certificaciones y Distinciones del Oferente; Anexo N° 12 Certificaciones y Distinciones de los Prestadores de Servicios Turísticos; Anexo N° 13 Sustentabilidad turística, 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, en la plataforma www.mercadopublico.cl

ANEXO N° 1
IDENTIFICACIÓN DEL OFERENTE PARA LA CONTRATACIÓN DE "DESARROLLO DEL PROGRAMA
TURISMO FAMILIAR, REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA"
ID N° 1330-1-LP24
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

ANTECEDENTES PERSONAS NATURALES O JURÍDICAS	
Nombre o Razón Social o nombre de los integrantes de la Unión Temporal de Proveedores	
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 (CONTRAPARTE TÉCNICA)	
Nombre Completo	
Fono	
E-mail	
ANTECEDENTES CONTACTO FACTURACIÓN Y PAGO	
Nombre Completo	
Fono	
E-mail	

Firma Proponente o Representante (s) Legal (es)

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

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

ANEXO N° 2
DECLARACIÓN JURADA INCOMPATIBILIDADES E INHABILIDADES PARA OFERTAR PARA LA
CONTRATACIÓN DE “DESARROLLO DEL PROGRAMA TURISMO FAMILIAR, REGIÓN DE ARICA Y
PARINACOTA”
ID N° 1330-1-LP24
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

Nombre Oferente	
Nombre Representante Legal	

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

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

- a. El oferente o sus dependientes o asociados no están unidos a alguno de los funcionarios directivos del Servicio Nacional de Turismo por los vínculos de parentesco descritos en la letra b) del artículo 54 del DFL N° 1, Ley 19.653, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, esto es, declaran no ser cónyuge, hijo, adoptado o pariente hasta en tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive de alguno de los funcionarios directivos de SERNATUR;
- a. Su representada no es una sociedad de personas en la que los funcionarios directivos del Servicio Nacional de Turismo o las personas unidas a ellos por los vínculos de parentesco descritos en la letra a) anterior, formen parte; no es una sociedad comandita por acciones o anónima cerrada en que aquéllos funcionarios directivos o éstas personas sean accionistas, ni es una sociedad anónima abierta en que aquéllos funcionarios directivos o éstas personas sean dueños de acciones que representen el 10% o más del capital y
- b. No es o no son gerentes, administradores, representantes o directores de cualquiera de las sociedades mencionadas en el párrafo o letra b) anterior.

También declara que no 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. Ni se



encuentra afecta a la sanción de prohibición de celebrar actos y contratos con los órganos de la Administración del Estado.

Firma Proponente o Representante (s) Legal (es)

*** 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.**

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

ANEXO N° 3
OFERTA ECONÓMICA
PARA LA CONTRATACIÓN DE "DESARROLLO DEL PROGRAMA TURISMO FAMILIAR, REGIÓN DE
ARICA Y PARINACOTA"
ID N° 1330-1-LP24
SERVICIO ACIONAL 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 y todo otro gasto directo o indirecto, previsible o imprevisible.

- Nota 1: Los oferentes no deben considerar en el monto a señalar en este anexo el valor correspondiente al monto de copago.

Oferta Económica (subsidio total considerando IVA o impuestos si correspondiere)	\$ _____
---	----------

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

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

ANEXO N°4

<p>DECLARACIÓN JURADA</p> <p>INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES PARA CONTRATAR</p> <p>PARA LA CONTRATACIÓN DE "DESARROLLO DEL PROGRAMA TURISMO FAMILIAR, REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA"</p> <p>ID N° 1330-1-LP24</p> <p>SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.</p>	
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 partícipe 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
DECLARACIÓN JURADA SIMPLE DE SALDOS INSOLUTOS DE REMUNERACIONES Y COTIZACIONES DE SEGURIDAD SOCIAL.
PARA LA CONTRATACIÓN DE "DESARROLLO DEL PROGRAMA TURISMO FAMILIAR, REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA"
ID N°1330-1-LP24
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

Yo, _____, cédula de identidad N° _____ con domicilio en _____, comuna de _____, ciudad de _____ en representación de _____, RUT N° _____, del mismo domicilio, declaro que mi representada:

Marcar con una X	Declaración
<input type="checkbox"/>	SI registra saldos insolutos de remuneraciones y/o cotizaciones de seguridad social con trabajadores actuales o con trabajadores contratados en los últimos 2 años.
<input type="checkbox"/>	NO registra saldos insolutos de remuneraciones ni cotizaciones de seguridad social con trabajadores actuales o con trabajadores contratados en los últimos 2 años.

Por lo anterior, en caso de declarar que sí registro saldos insolutos de remuneraciones y/o cotizaciones de seguridad social, me obligo a destinar los primeros estados de pago del próximo contrato adjudicado, para enterar dichas obligaciones insolutas.

Firma Proponente o Representante (s) Legal (es)

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

*** Para el caso de ser una UTP deberá comparecer El mismo representante que figura en el documento de constitución de la UTP acompañado en la oferta.**

ANEXO N° 14
PROGRAMA DE INTEGRIDAD
PARA LA CONTRATACIÓN DE "DESARROLLO DEL PROGRAMA TURISMO FAMILIAR, REGIÓN
DE ARICA Y PARINACOTA".
ID N° 1330-1-LP24
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, entendiéndose 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*

4°. PUBLÍQUESE la presente Resolución en el Sistema de Información de Compras y Contratación Públicas, www.mercadopublico.cl.

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

DIRECTOR REGIONAL DE TURISMO (S)
REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

EML/GHF/JICO/DPR/SMC.

- Distribución:
- Administración y Finanzas DRT
- Depto. Programas Sociales
- Programas Sociales DRT



Documento firmado electrónicamente por:

JUAN IGNACIO CONCHA OSORIO

Fecha Firma: 13-05-2024

Código de verificación: 292306595150

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:

