Ministerio de Economía, Fomento y Turismo

Gobierno de Chile

SERNATUR

Servicio Nacional de Turismo

APRUEBA NUEVO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIONES DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO FISCALÍA

RESOLUCIÓN EXENTA Nº 545 /

SANTIAGO, 30 NOV 2016

VISTO:

Lo dispuesto en el Decreto Ley N.º 1.224, de 1975, que crea el Servicio Nacional de Turismo; en la Ley N.º 20.423 de 2010, del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo; en la Ley N.º 20.882, de Presupuestos del Sector Público para el año 2016; en el D.F.L. N.º 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley Nº 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N.º 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo N.º 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N.º 19.886; en la Ley N.º 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en el Decreto Nº 56, de 14 de abril de 2016, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a doña Marcela Cabezas Keller Directora Nacional (TyP) del Servicio Nacional de Turismo; en la Resolución N.º 1.600 de 2008, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón;

CONSIDERANDO:

1.- Que, el artículo 4º del Decreto Supremo Nº 250, de 09 de marzo de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Reglamento de La Ley Nº 19.886 de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, establece expresamente que "Las Entidades, para efectos de utilizar el Sistema de Información, deberán elaborar un Manual de Procedimientos de Adquisiciones, el que se deberá ajustar a lo dispuesto en la Ley de Compras y su Reglamento. Para estos efectos el Manual de Procedimientos de Adquisiciones deberá referirse, a lo menos, a las siguientes materias: planificación de compras, selección de procedimientos de compra, formulación de bases y términos de referencia, criterios y mecanismos de evaluación, gestión de contratos y de proveedores, recepción de bienes y servicios, procedimientos para el pago oportuno, política de inventarios, uso del Sistema de Información, autorizaciones que se requieran para las distintas etapas del proceso de compra, organigrama de la entidad y de las áreas que intervienen en los mismos, con sus respectivos niveles y flujos, y los mecanismos de control interno tendientes a evitar posibles faltas a la probidad. Además este Manual deberá contemplar un procedimiento para la custodia, mantención y vigencia de las garantías, indicando los funcionarios encargados de dichas funciones y la forma y oportunidad para informar al Jefe del Servicio el cumplimiento del procedimiento establecido, sin perjuicio de la responsabilidad de éste. Dicho manual deberá publicarse en el Sistema de Información y formará parte de los antecedentes que regulan los Procesos de Compra del organismo que lo elabora".

2.- Que, en cumplimiento de dicho mandato legal, el Departamento Administrativo de la época, elaboró el documento denominado "Manual de Adquisiciones del Servicio Nacional de Turismo", el que fue aprobado por Resolución Exenta Nº 567, de fecha 07 de junio de 2005, modificado mediante Resolución Exenta N° 1289, de fecha 04 de noviembre de 2009 y Resolución Exenta N° 213, de fecha 15 de mayo de 2013, todas de este Servicio.

3.- Que, con fecha 29 de enero de 2016, por medio de Resolución Exenta N° 20, se actualizó y aprobó el "Manual de Procedimientos de Adquisiciones del Servicio Nacional de Turismo".

4.- Que, debido a las modificaciones efectuadas en los últimos años a la Ley N° 19.886 y su Reglamento y a nuevas instrucciones que han sido impartidas por la Dirección de Compras Públicas, en pos de la mejora continua del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas y con miras a hacer más operativo y eficientes los procesos de compras, y teniendo presente además que por Resolución Exenta N° 305, de 18 de agosto de 2016, se estableció la nueva organización interna del Servicio Nacional de Turismo, es que se ha hecho necesario modificar el texto del "Manual de Procedimientos de Adquisiciones del Servicio Nacional de Turismo", con miras a actualizarlo de conformidad a la legalidad vigente y a la nueva orgánica del Servicio, en razón del cambio de nombre de Unidad de Abastecimiento a Unidad de Compras, entre otros cambios de forma.

5.- Que atendido lo señalado en el considerando anterior, por Resolución Exenta N° 75, de 09 de marzo de 2016, nuevamente se actualizó y aprobó el "Manual de Procedimientos de Adquisiciones del Servicio Nacional de Turismo", el que debió ser actualizado en razón del cambio de nombre de Unidad de Abastecimiento a Subnidad de Compras, entre otros cambios de forma en la estructura orgánica de Sernatur, ello sin perjuicio que también ha debido ser actualizado en razón de la dictación de las Resoluciones n° 48/2016

6.- Que, por todo lo anteriormente señalado, es necesario y prioritario que se dicte un nuevo texto refundido del Manual de Adquisiciones del Servicio Nacional de Turismo, el que debe ser aprobado por el correspondiente acto administrativo, para incorporar la nueva estructura del Servicio Nacional de Turismo, aprobada por Resolución Exenta N° 305, de fecha 18 de agosto de 2016, incorporar en él las modificaciones legales que se han introducido en la Ley de Compras Públicas, además de establecer un nuevo formato para dicho Manual, buscando facilitar la utilización y compresión por parte de sus usuarios del mismo, por lo que dicto la siguiente.

RESOLUCIÓN:

1º.- APRUÉBASE las actualizaciones y modificaciones incorporadas al que pasa a ser el nuevo y actual **"MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIONES DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO",** cuyo texto es el siguiente:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIONES DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

ÍNDICE

1. **OBJETIVO** 3
2. **ALCANCE** 3
3. **DEFINICIONES** 3
4. **NORMATIVA QUE REGULA EL PROCESO DE COMPRAS** 5
5. **ORGANIGRAMA DE LA ENTIDAD** 6
6. **ÁREAS Y PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE COMPRAS** 6

7. PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE COMPRAS 10
7.1. Diagrama 10
7.2. Descripción de actividades. 11
8. GESTIÓN Y PROCESOS DE COMPRAS Y CONTRATACIONES. 12
8.1. Diagrama 13
8.2. Descripción de Actividades. 13
8.3. Selecciona mecanismo de compra. 14
8.3.1. Procedimiento Convenio Marco: 14
8.3.1.1. Diagrama 15
8.3.1.2. Descripción de Actividades. 16
8.3.2. Procedimiento Licitación Pública: 18
8.3.2.1. Diagrama 19
8.3.2.2. Descripción de Actividades. 19
8.3.3. Procedimiento para Licitaciones Privadas. 23
8.3.4. Procedimiento Trato Directo. 24
8.3.4.1. Diagrama 25
8.3.4.2. Descripción de Actividades. 25
9. CIRCUNSTANCIAS PARA EXCLUSIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN. 27
10. PROCESOS DE COMPRA EN SOPORTE PAPEL. 27
11. GESTIÓN DE GARANTÍAS. 28
11.1. Garantía de Seriedad de la Oferta: 28
11.2. Garantías de fiel y oportuno cumplimiento del contrato. 29
11.3. Garantía por Anticipos: 30
12. RECEPCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS. 31
13. PROCESO DE INVENTARIO. 32
14. GESTIÓN DE BODEGA. 32
15. GESTIÓN DE CONTRATOS. 33
16. ANEXOS 35

1. OBJETIVO

El propósito de este documento es orientar a los distintos actores, funcionarios y profesionales de Sernatur involucrados o que intervienen en los procesos de compras, acerca de sus atribuciones y obligaciones, así como respecto a los procedimientos establecidos para la ejecución de dichos procesos, y forma parte de los antecedentes que regulan los procesos de compra del Servicio Nacional de Turismo.

2. ALCANCE

El Servicio Nacional de Turismo ha elaborado e implementado el presente Manual de Adquisiciones para dar cumplimiento a lo señalado en el Artículo 4° del D.S. N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda que aprueba Reglamento de la Ley N° 19.886, en adelante Ley de Compras Públicas, que mandata que las entidades, para efectos de utilizar el Sistema de Información, deben contar con su propia normativa interna, la que debe ser acorde y se debe ajustar a lo establecido en la Ley N° 19.886 de Compras Públicas y su Reglamento, aprobado por D.S. N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

Este manual será conocido y aplicado por todos los funcionarios del Servicio Nacional de Turismo, para lo cual se encontrará a disposición de todos en la intranet institucional.

3. DEFINICIONES

Para efecto del presente Manual, los siguientes conceptos tienen el significado que se indica a continuación:

a) Bodega: Espacio físico organizado destinado a almacenar los productos de uso general y consumo frecuente adquiridos con la finalidad de mantener niveles de inventarios necesarios para evitar quiebres de stock en la gestión de abastecimiento periódica.

b) Contrato: Es un acuerdo de voluntades, en el cual una parte se obliga para con la otra a cumplir con una determinada prestación y obligaciones contractuales, surgiendo entre ambas partes, derechos y obligaciones que deben ser cumplidas en los términos señalados en el contrato y sus modificaciones. El contrato siempre deberá ser aprobado por acto administrativo, correspondiente.

c) Factura o Boleta de Honorarios: Documento tributario que respalda el pago, respecto de la solicitud final de productos o servicios, y que está asociado a una orden de compra, estos documentos pueden ser manuales o electrónicos.

d) Garantía: Documento mercantil de orden administrativo y/o legal que tiene como función respaldar los actos de compras, ya sea para llamados a licitación (seriedad de la oferta), como también la ejecución de un contrato (fiel cumplimiento de contrato), anticipo a proveedores u obligaciones laborales y previsionales, entre otras causales. En casos en que el monto de la contratación sea igual o superior a 1000 UTM será siempre exigible la garantía de fiel cumplimiento del contrato; en caso de compras cuyos montos sean iguales o superiores a 2000 UTM, siempre será exigible la garantía de seriedad de la oferta; y en caso de otorgarse anticipos siempre deberá exigirse la garantía de anticipos por la totalidad (100%) de los recursos anticipados.

e) Guía de Despacho: Documento tributario, de registro interno, utilizado para trasladar mercadería fuera de la bodega hacia otros lugares de la institución.

f) Orden de Compra / Contrato: Documento de orden administrativo y legal que determina el compromiso entre la unidad demandante o requirente y el proveedor que suministra los servicios, tiene como función respaldar los actos de compras o contratación, respecto de la solicitud final de productos o servicios. Estos documentos son validados con la firma de los responsables del proceso en toda su magnitud, ya sea en el documento o en forma electrónica según lo establezcan los procedimientos.

g) Plan Anual de Compras: Corresponde a la lista de bienes y/o servicios de carácter referencial, que la Institución planifica comprar o contratar durante un año calendario. Los procesos de compra se deben elaborar y realizar en conformidad y en la oportunidad determinada en el Plan Anual de Compras elaborado por cada Entidad Licitante.

h) Requerimiento: Es la manifestación y petición formal de la necesidad de adquirir un producto o servicio específico o determinado que el Usuario Requirente solicita a la Subunidad de Compras.

i) Resolución: Acto administrativo dictado por una autoridad competente, en el cual se contiene una declaración de voluntad realizada por la autoridad en el ejercicio de una potestad pública.

j) Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado: (www.chileproveedores.cl), registro electrónico oficial de contratistas de la Administración Pública, a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

k) Sistema Electrónico de Compras Públicas: (www.mercadopublico.cl), Sistema de Información de Compras y Contratación Pública, a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública, utilizado por las áreas o unidades de compras para realizar los procesos de Publicación y Contratación, en el desarrollo de los procesos de adquisición de sus Bienes y/o Servicios.

l) Formulario de recepción y evaluación: Documento disponible en la intranet del servicio, mediante el cual se da la recepción conforme, instruye al pago de la

contratación o adquisición y se evalúa el comportamiento del proveedor en la prestación del servicio. El formato del Formulario de recepción y evaluación se adjunta como Anexo N° 1 al presente Manual.

m) Informe de Prestación de Servicios: Es el informe de la contraparte técnica del Servicio que ha requerido los productos, bienes o servicios en el cual expresa cuales son los bienes y servicios entregados, si cumplieron con los requisitos señalados en la contratación y en las bases, señalando su conformidad con los mismos, dándoles el visto bueno.

n) Siglas: Para los efectos del presente instrumento, las siglas que se indican tendrán los siguientes significados:

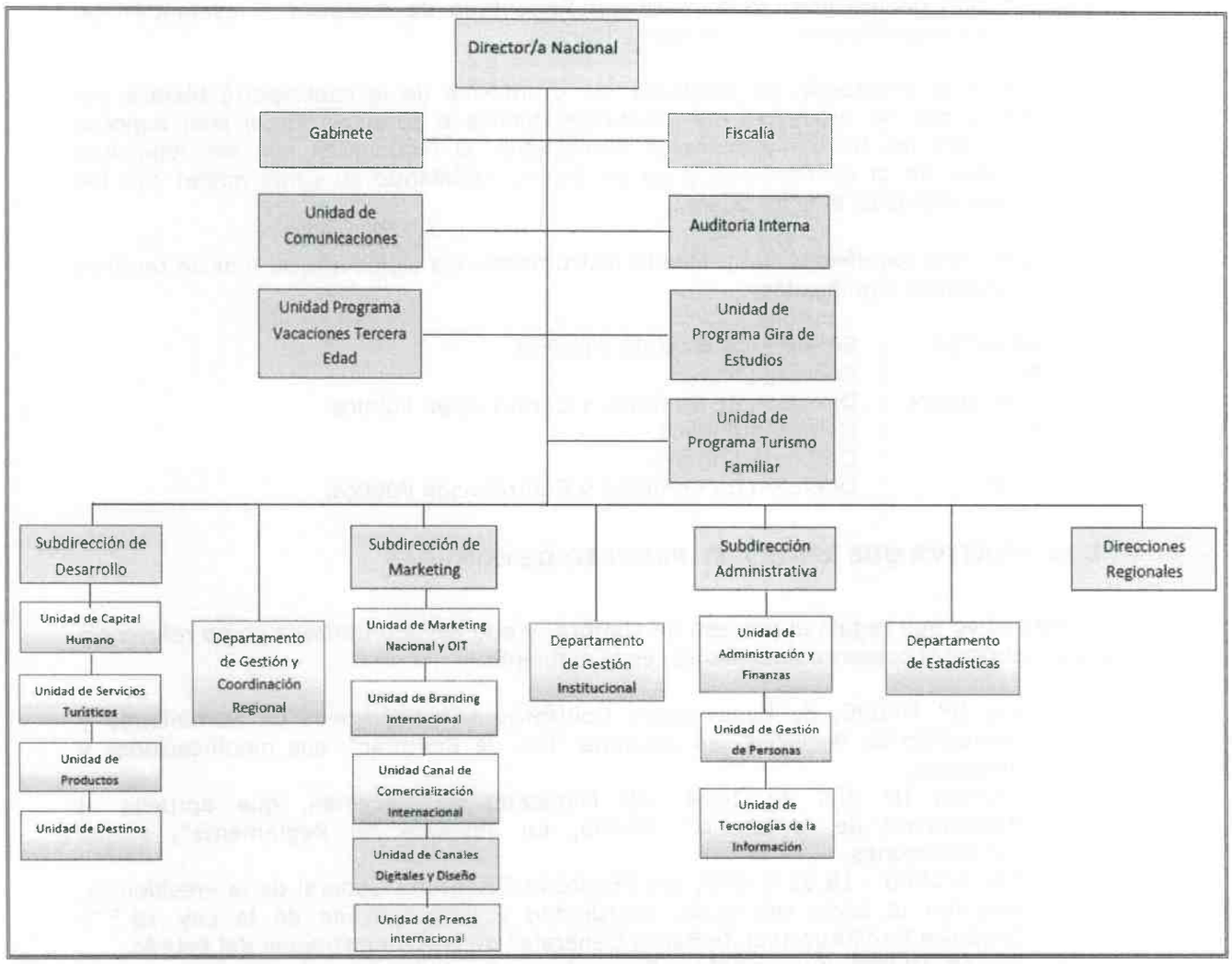
SERNATUR	:	Servicio Nacional de Turismo.
CM	:	Convenio Marco.
ChileCompra	:	Dirección de Compras y Contratación Pública.
LP	:	Licitación Pública.
OC	:	Orden de Compra.
DCCP	:	Dirección de Compras y Contratación Pública.

4. NORMATIVA QUE REGULA EL PROCESO DE COMPRAS

La normativa que regula el proceso de compra, y que ha sido utilizada como referencia para elaborar el presente documento, es la siguiente:

- Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, en adelante "Ley de Compras", sus modificaciones y directivas.
- Decreto N° 250 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886, en adelante "el Reglamento", y sus modificaciones.
- DFL 1/2000 - 19.653/2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley Nº 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Resolución N° 1600 de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado que establece Normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón.
- Ley de Presupuesto para el Sector Público vigente, es decir, la correspondiente al año en curso.
- Normas e Instrucciones para la ejecución del Presupuesto y sobre materias específicas, sancionadas por Resolución y/o Circular del Ministerio de Hacienda, documentos los cuales son prácticos y dictados año a año, en virtud a los contenidos que incorpore la Ley de Presupuesto.
- Ley N° 19.799, de 2002, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha Firma y su Reglamento.
- Políticas y condiciones de uso del Sistema de Compras Públicas, instrucción que la Dirección de Compras Públicas emite para uniformar la operatoria en el Portal de Compras Públicas.
- Norma de la Organización Internacional de Estandarización: ISO 9001:2008.
- Ley Nº 16.653, de 199 Sobre Probidad Administrativa aplicable a los Órganos de la Administración del Estado.
- Directivas de la Dirección ChileCompra.

5. ORGANIGRAMA DE LA ENTIDAD



6. ÁREAS Y PERSONAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE COMPRAS

Subdirección Administrativa

La Subdirección Administrativa es el área de soporte transversal a la institución a través de la cual el Servicio realiza y desarrolla la gestión financiera, administrativa, de personal y de tecnologías de la información. Le corresponde planear, organizar y administrar de manera eficiente y oportuna los recursos humanos, financieros, físicos, tecnológicos y de apoyo logístico a nivel institucional, promoviendo la acción coordinada de los mismos para colaborar en el cumplimiento de los objetivos institucionales. La Subdirección Administrativa es dirigida por un directivo del segundo nivel jerárquico, denominado/a Subdirector/a Administrativo.

Será función del/la Subdirector/a, autorizar el "Formulario de Recepción y Evaluación", en todos aquellos casos en que el proceso de compras se haya realizado en la Dirección Nacional y por el Director Regional de Turismo de la región correspondiente, en el caso que el proceso de compras se haya realizado de la Direcciones Regionales de Turismo.

Unidad de Administración y Finanzas

La Unidad de Administración y Finanzas es el área de soporte transversal a la institución a través de la cual el Servicio realiza y desarrolla la Gestión Financiera y Administrativa, y debe cumplir, entre otras, con las siguientes funciones:

- Coordinar las tareas de mantención de la infraestructura física, servicios generales y apoyo de personal administrativo que se requiere para el buen funcionamiento del servicio.
- Asesorar en la administración de los bienes muebles e inmuebles del Servicio, sin perjuicio de la facultad de administración que le corresponde ejercer a las Direcciones Regionales de Turismo respecto de los bienes muebles que se les haya asignado.

Subunidad de Compras.

Esta subunidad forma parte de la Unidad de Administración y Finanzas, de la Subdirección Administrativa del Servicio, cuya misión es gestionar la provisión oportuna y eficiente de los bienes y servicios que requiere el Servicio Nacional de Turismo para el cumplimiento de los objetivos Institucionales y para el desarrollo de las funciones propias que le ha conferido la ley. Para ello, le corresponderá a la Subunidad de Compras:

- Gestionar la provisión de bienes y servicios que requiere el Servicio Nacional de Turismo, de acuerdo a la normativa de compras y contrataciones públicas vigente, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Supervisar el correcto funcionamiento de la gestión de compras, garantizando la transparencia y la correcta utilización de los recursos públicos.
- Elaborar y proponer el Plan Anual de Compras, como también efectuar los ajustes necesarios a éste para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Supervisar la ejecución de los contratos del Servicio y realizar ajustes durante su desarrollo en caso que corresponda.
- Elaborar los informes, en materias de su competencia, que permitan apoyar la toma de decisiones, como también los informes que sean requeridos por organismos fiscalizadores.
- Administrar los módulos de presupuesto y compromisos del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE).
- Responder en forma oportuna a los requerimientos, sugerencias, consultas y/o reclamos, relacionados con la gestión de compras y contrataciones, efectuados por usuarios internos, usuarios externos, proveedores del Estado y ciudadano/as, entre otros.
- Asesorar al/la Encargado/a de la Unidad de Administración y Finanzas y a los/as Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
- Otras funciones inherentes a la Subunidad de Compras y las demás que determine el/la directora/a Nacional o su jefatura directa.

Por último el Encargado de la Subunidad de Compras y/o el/la Analista de Compras designado, ejercerá la función de orientar y asesorar en materias de compras y supervisar cuando sea necesario la gestión de compras de las Direcciones Regionales de Turismo.

Subunidad de Presupuesto.

Funciones:

- Distribuir el presupuesto de la institución a sus diferentes centros de costos, sobre la base de las directrices del/la Directora/a Nacional y a los objetivos institucionales.
- Controlar la ejecución del presupuesto en cada centro de costo, mediante el análisis de los saldos y la desviación de actividades planificadas.
- Elaborar informe sobre saldos y disponibilidad presupuestaria, en coordinación con la Subunidad de Contabilidad, que permitan apoyar la toma de decisiones, como también los informes que sean requeridos por organismos fiscalizadores.
- Elaborar el Programa de Caja, a fin de requerir los recursos financieros a la DIPRES.

Subunidad de Contabilidad.

Funciones:

- Registrar y contabilizar los hechos económicos y financieros de la Dirección Nacional del Servicio, de acuerdo a la normativa contable que rige al sector público.

Subunidad de Tesorería.

Funciones:

- Realizar el pago a proveedores y/o terceros según las obligaciones contraídas entre las partes en la respectiva contratación.
- Resguardar y custodiar las boletas de garantía y/o pólizas de seguro, tanto de oferta como fiel cumplimiento de contrato, hasta el cobro efectivo o la restitución o devolución de las mismas, según corresponda.

Subunidad de Servicios Generales.

Funciones:

- Velar por el correcto funcionamiento de los servicios básicos, como son suministro de electricidad, agua potable, servicio de aseo y vigilancia, entre otros, al interior de las dependencias de la Dirección Nacional.
- Actuar como contraparte en los contratos de prestación de servicios de aseo, vigilancia y los demás relacionados con su subunidad.

Bodega.

Funciones:

- Gestionar y controlar la entrega de materiales de oficina a las distintas dependencias de la Dirección Nacional.

Oficina de Partes.

Funciones:

- Recibir, clasificar, ordenar y enumerar la correspondencia recibida y despachada, tales como; facturas, garantías, guías de despacho, entre otros.
- Mantener un archivo y registro correlativo de Resoluciones, Oficios y demás documentos oficiales del Servicio, como también disponer de ésta en forma impresa y/o digital.

Encargado(a) Administrativo(a) Dirección Regional.

Funciones:

- Gestionar la provisión de bienes y servicios que requiere su respectiva Dirección Regional de Turismo, de acuerdo a la normativa de compras y contrataciones públicas vigente, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Supervisar el correcto funcionamiento de la gestión de compras de su respectiva Dirección Regional de Turismo, garantizando la transparencia y la correcta utilización de los recursos públicos.
- Enviar el Plan Anual de Compras de su respectiva Dirección Regional de Turismo al Encargado/a de la Subunidad de Compras, y sus actualizaciones, cada vez que le sea requerido, como también efectuar los ajustes necesarios a éste para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Mantener actualizado el registro de contratos vigentes de su respectiva Dirección Regional de Turismo y enviarlo al Encargado/a de la Subunidad de Compras cada vez que sea requerido.
- Enviar al/la Encargado/a de la Subunidad de Compras las respuestas a los reclamos recibidos a través de la plataforma activa sobre procesos de compras

de su respectiva Dirección Regional de Turismo, dentro de los plazos establecidos para ello.
- Las demás funciones asociadas a la Unidad de Administración y Finanzas.

Contraparte institucional del sistema de compras y contrataciones.

El funcionario designado como Administrador del Sistema será el representante del Servicio Nacional de Turismo ante la Dirección ChileCompra para los efectos de la utilización del Sistema de Información y tendrá las siguientes facultades:

- Crear, modificar y desactivar usuarios.
- Determinar perfiles de cada usuario, como supervisores y compradores.
- Crear, desactivar y modificar Unidades de Compra.
- Modificar y actualizar la información institucional registrada en el Sistema.

El Administrador del Sistema será exclusivamente responsable de la entrega de claves y de comunicar oportunamente a la Dirección de Compras de cualquier cambio en la persona de su representante o en las facultades de que ésta se encuentra investida.

Para el cumplimiento de la función de contraparte, la Subunidad de Compras tendrá obligación de mantener actualizada la información que SERNATUR publica en el Sistema de Información, así como también respetar las políticas o condiciones de uso del Sistema www.mercadopublico.cl.

Los Usuarios del Sistema de Información autorizados por el Administrador del Sistema y poseedores de una clave personal proporcionada por el Sistema serán única y exclusivamente responsables por la veracidad e integridad de la información que publiquen en el Sistema de Información.

Usuario Requirente.

Son todas las Subdirecciones, Departamentos, Unidades, Subunidades y funcionarios del Servicio Nacional de Turismo que emiten un requerimiento de compra.

El Usuario Requirente debe enviar el memorando tipo de requerimiento para iniciar un proceso de compra, documento disponible en la intranet del servicio.

Comisión Evaluadora.

Grupo de personas internas, o en menor número externas al Servicio, que no tienen conflicto de intereses con los oferentes, que son convocadas para integrar un equipo multidisciplinario que se reúne para evaluar ofertas y proponer el resultado de un llamado.

Su creación será necesaria cuando se realice un proceso de licitación, sea ésta pública o privada, y estará, por lo general, consignada en las respectivas Bases de Licitación, o en la Intención de Compra en un proceso de gran compra de convenio marco y su designación se hará por Resolución Exenta.

La comisión evaluadora podrá solicitar apoyo técnico externo para respaldar su decisión y cuyos informes deben ser considerados al momento de la toma de decisiones.

En los procesos de compra en los que la evaluación de las ofertas revistan gran complejidad y en todas aquellas superiores a 1000 UTM, las ofertas deberán ser evaluadas por una comisión de al menos tres funcionarios públicos internos o externos a Sernatur, de manera de garantizar la imparcialidad y competencia entre los oferentes.

7. PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE COMPRAS

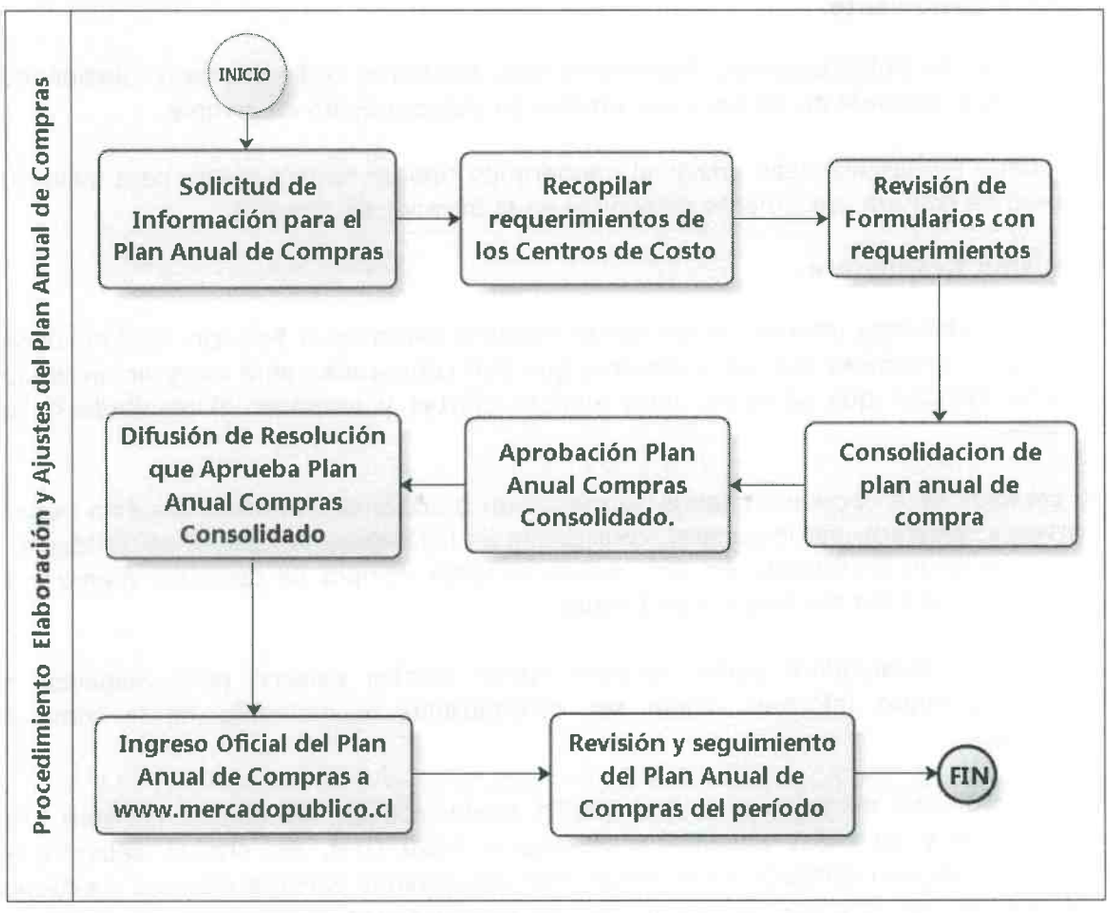
Cada Dirección Regional, Departamento, Subdirección, Unidad o Subunidad del Servicio Nacional de Turismo debe elaborar y evaluar un Plan Anual de Compras que contenga una lista de los bienes y/o servicios que se contratarán durante cada mes del año respectivo, con indicación de su especificación, número y valor estimado; la naturaleza del proceso por el cual se adquirirán o contratarán dichos bienes y servicios; y la fecha aproximada en la que se publicará el llamado a los oferentes a participar en el proceso de compras correspondiente.

Los Procesos de Compras y Contratación que lleve a efecto este Servicio, deben formularse de conformidad y en la oportunidad determinada en el Plan Anual de Compras elaborado por SERNATUR, previa consulta de la existencia de la respectiva disponibilidad presupuestaria para efectuar la contratación, a menos que circunstancias no previstas al momento de la elaboración del Plan Anual de Compras haga necesario dejar de cumplirlo, o se haya efectuado una modificación al mismo. Bajo ninguna circunstancia el Plan Anual de Compras obliga a SERNATUR a efectuar los Procesos de Compras en conformidad a él, ya que las adquisiciones estarán siempre sujetas a las necesidades estratégicas que tenga el Servicio en un momento determinado.

SERNATUR debe publicar su Plan Anual de Compras en el Sistema de Información, en la forma y plazos que establezca la Dirección de Compras Públicas. Las modificaciones que fundadamente se hagan al Plan Anual de Compras en cualquier oportunidad, deben ser informadas oportunamente en el Sistema de Información.

La elaboración de este Plan Anual de Compras deberá considerar tanto los procesos de compra de la Dirección Nacional como los de las Direcciones Regionales de Turismo.

7.1. Diagrama



7.2. Descripción de actividades.

El objetivo de planificar las compras es definir qué necesita la organización, cuánto y para cuándo, dentro de un período determinado.

El procedimiento a seguir será el siguiente:

Solicitud de Información para el Plan Anual de Compras.

El/la Subdirector(a) Administrativo(a), en el mes de enero solicita a los Centros de Costos (Subdirecciones, Departamentos, Unidades y Subunidades del Nivel Central y Direcciones Regionales) los requerimientos de bienes y/o servicios que requerirán para el año calendario, por medio del formulario para elaboración de plan anual de compras.

El/la Subdirector(a) Administrativo(a) envía mediante correo electrónico el memorando de solicitud escaneado y el formulario para elaboración de plan anual de compras, indicando fechas tope para el envío de la información solicitada. Posteriormente este formato deberá ser completado por las Direcciones Regionales; Subdirecciones, Departamentos, Unidades y Subunidades del Nivel Central, y ser enviado al Nivel Central dentro del plazo indicado para ello.

Recopilar requerimientos de los Centros de Costo.

El/la Subdirector(a) Administrativo(a) y la Subunidad de Compras, recepciona el/los "Plan Anual de Compras por Centro de Costo". Si el centro de costo no informa sus requerimientos en los plazos establecidos, quedará fuera del Plan Anual de Compra consolidado. El Plan de Compras enviado fuera de plazo será considerado ajuste al Plan Anual de Compra aprobado por el (la) Director(a) Nacional.

Revisión de Formularios con requerimientos.

El/la Encargado/a de Subunidad de Compras y/o el/la Ejecutivo/a de Compras revisa el/los "Plan Anual de Compras por Centro de Costo", verificando su consistencia y completitud. En caso de requerir mayor información y/o modificaciones en el formulario, se contacta directamente al Centro de Costo respectivo.

Consolidación de plan anual de compra.

El/la Encargado/a de la Subunidad de Compras y/o el/la Ejecutivo/a de Compras, consolida requerimientos con el objeto de obtener "Plan Anual de Compras Consolidado".

Aprobación Plan Anual Compras Consolidado.

El/la Encargado/a de la Subunidad de Compras y/o el/la Ejecutivo/a de Compras, envía a Fiscalía del Servicio una propuesta de Resolución que Aprueba Plan de Compra del Servicio para el año calendario y Plan de Compra Consolidado para su V°B° y aprobación.

La Fiscalía del Servicio emite la Resolución Exenta definitiva, que es entregada a la Unidad de Compras una vez tramitada.

Difusión Resolución Aprueba Plan Anual Compras Consolidado.

El/la Encargado/a de la Subunidad de Compras y/o el/la Ejecutivo/a de Compras, realiza Publicación en Intranet de la Resolución que Aprueba Plan Anual Compras Consolidado para su difusión a nivel nacional.

Ingreso Oficial del Plan Anual de Compras.

El/la Encargado/a de la Subunidad de Compras y/o el/la Ejecutivo/a de Compras, de acuerdo a los requisitos establecidos para el período por la Dirección ChileCompra, ingresa la información correspondiente el Plan Anual de Compras en

www.mercadopublico.cl, generando un Respaldo de Ingreso del Plan Anual de Compras.

Revisión y seguimiento del Plan Anual de Compras del período.

El/la Encargado/a de la Subunidad de Compras y/o el/la Ejecutivo/a de Compras, solicita a las unidades demandantes informar de acuerdo a las fechas programadas el estado de ejecución del plan anual de compras aprobado, con el objeto de realizar seguimiento, identificación de desviaciones e incorporación de ajustes, guardando registro de la actividad en la Planilla de Seguimiento del Plan Anual de Compras.

8. GESTIÓN Y PROCESOS DE COMPRAS Y CONTRATACIONES.

Los contratos a título oneroso que celebre SERNATUR para el suministro de bienes muebles y de los servicios que se requieran para el desarrollo de sus funciones, se ajustarán a las normas y principios establecidos en la Ley N° 19.886, y su Reglamento aprobado por el D.S. N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

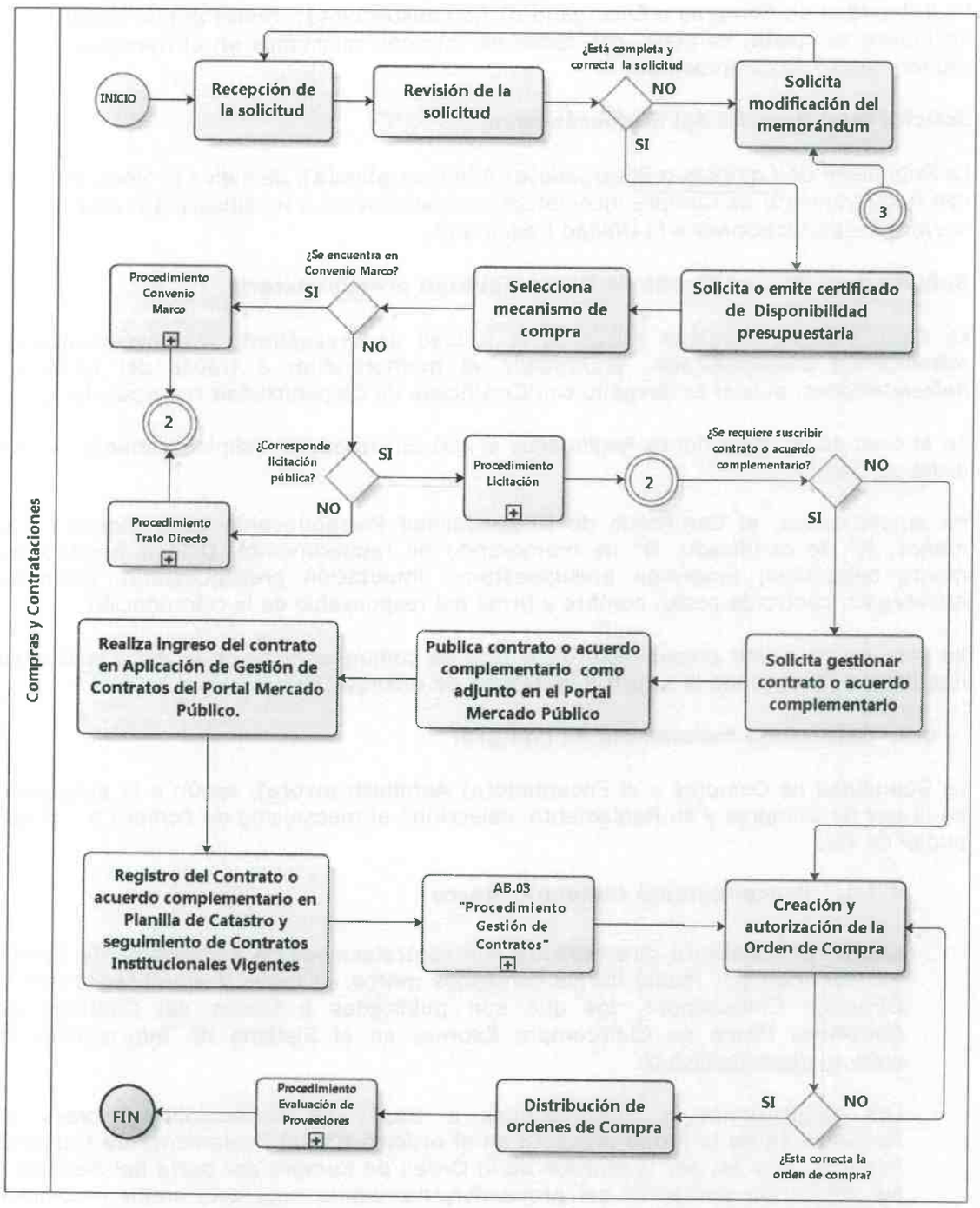
Para dar cumplimiento a las obligaciones que el Reglamento le impone a SERNATUR, la Subunidad de Compras, en el caso de las compras realizadas por la Dirección Nacional de SERNATUR, y los(as) Encargados(as) Administrativos(as) de las Direcciones Regionales, en el caso de las compras realizadas por las Direcciones Regionales de de Turismo de SERNATUR, deberán desarrollar todos sus Procesos de Compras utilizando el portal o plataforma electrónica www.mercadopublico.cl, y deberán publicar en cada uno de los procesos de compras que se realicen en dicha plataforma todos los actos, informes, cotizaciones, resoluciones y demás documentos que justifiquen, den cuentan o estén relacionados directa o indirectamente con el respectivo procesos de compra.

Las compras y/o contrataciones de bienes y/o servicios serán efectuadas a través de los Convenios Marco actualmente vigentes; si no existieren convenios marco, se realizarán a través de Licitación Pública, Licitación Privada o Trato o Contratación Directa, en éstos últimos dos casos, solo si se configuran las causales indicadas en el artículo 8 de la Ley de Compras Públicas y en el artículo 10 de su Reglamento.

SERNATUR deberá determinar el procedimiento de contratación considerando el monto de las contrataciones en particular, no pudiendo fragmentar la adquisición con el propósito de variar el procedimiento de compra que corresponda aplicar. Cuando no sea posible estimar el monto efectivo de la contratación, deberá efectuarse dicha contratación a través de una Licitación Pública, para asegurar el cumplimiento de la Ley de Compras Públicas.

El Proceso de Compra consta de las siguientes etapas esenciales, desde que se genera el requerimiento:

8.1. Diagrama



8.2. Descripción de Actividades.

Recepción de la solicitud.

El (la) Subdirector(a) Administrativo o el (la) Director(a) Regional, recibe el memorándum con requerimiento de compra, de acuerdo al formato tipo de requerimiento de compra vigente, y revisa la pertinencia de la solicitud recepcionada. En caso de aprobación y visación deriva el requerimiento a la Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a) para proceder a realizar la compra solicitada.

En el caso de las compras de pasajes aéreos en el Nivel Central, la solicitud de compra se realiza a través de correo electrónico dirigido al correo abastecimiento@sernatur.cl.

Revisión de la solicitud.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), revisa que la solicitud se encuentre completa, es decir, con todos los campos solicitados en el memorando de requerimiento de compras tipo.

Solicita modificación del memorándum.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), devuelve el Memorándum con Requerimiento de Compra incompleto para aclaración o modificación o entrega de mayores especificaciones a la Unidad Requirente.

Solicita o emite Certificado de Disponibilidad presupuestaria.

La Subunidad de Compras solicita a la Unidad de Presupuesto la correspondiente refrendación presupuestaria, entregando el memorándum a través del Libro de Refrendaciones, el cual es devuelto con Certificado de Disponibilidad Presupuestaria.

En el caso de las Direcciones Regionales, el (la) Encargado(a) Administrativo(a) emite dicho certificado.

En ambos casos, el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria debe indicar, a lo menos, Nº de certificado, N° de memorando de requerimiento, Unidad Requirente, monto autorizado, programa presupuestario, imputación presupuestaria, producto estratégico, centro de costo, nombre y firma del responsable de la refrendación.

En caso de no existir presupuesto disponible se comunica dicha situación a la Unidad Requirente devolviendo la solicitud en espera de recursos.

8.3. Selecciona mecanismo de compra.

La Subunidad de Compras o el Encargado(a) Administrativo(a), según a lo estipulado en la Ley de Compras y su Reglamento, selecciona el mecanismo de compra a utilizar, pudiendo ser:

8.3.1. Procedimiento Convenio Marco:

SERNATUR celebrará directamente sus contrataciones de suministro, de bienes y/o servicios por medio de los convenios marco, licitados y adjudicados por la Dirección ChileCompra, los que son publicados a través del Catálogo de Convenios Marco de Chilecompra Express en el Sistema de Información de www.mercadopublico.cl.

Las adquisiciones o contrataciones a través de Chilecompra Express se formalizarán en la forma prescrita en el artículo 63 del Reglamento de Compras Públicas, esto es, por la emisión de la Orden de Compra por parte del Servicio y su aceptación por parte del proveedor, no siendo necesario emitir resolución aprobatoria del contrato.

Para las adquisiciones de bienes o servicios cuyo monto sea superior a 1.000 UTM, las Unidades de Compras deberán realizar el proceso de Grandes Compras, comunicando a través del Sistema, la intención de compra a todos los proveedores que tengan adjudicado en Convenio Marco el tipo de producto o servicio requerido. Dicha comunicación deberá realizarse conforme lo establece el Reglamento en su artículo 14 Bis.

Al momento de contratar se deberá tener presente lo señalado por la Dirección ChileCompra en su Circular N° 5, de fecha 06 de octubre de 2006, que establece: "Los Servicios Públicos deben considerar siempre como primera opción de compra los productos y servicios en Convenio Marco. **Un Servicio Público sólo puede comprar fuera del sistema si no encuentra el producto o servicio requerido, o si puede obtener fuera de catálogo condiciones más ventajosas,** según se define en el Reglamento de Compras Públicas en su

artículo N° 15 como "situaciones objetivas, demostrables y sustanciales para la entidad, tales como:

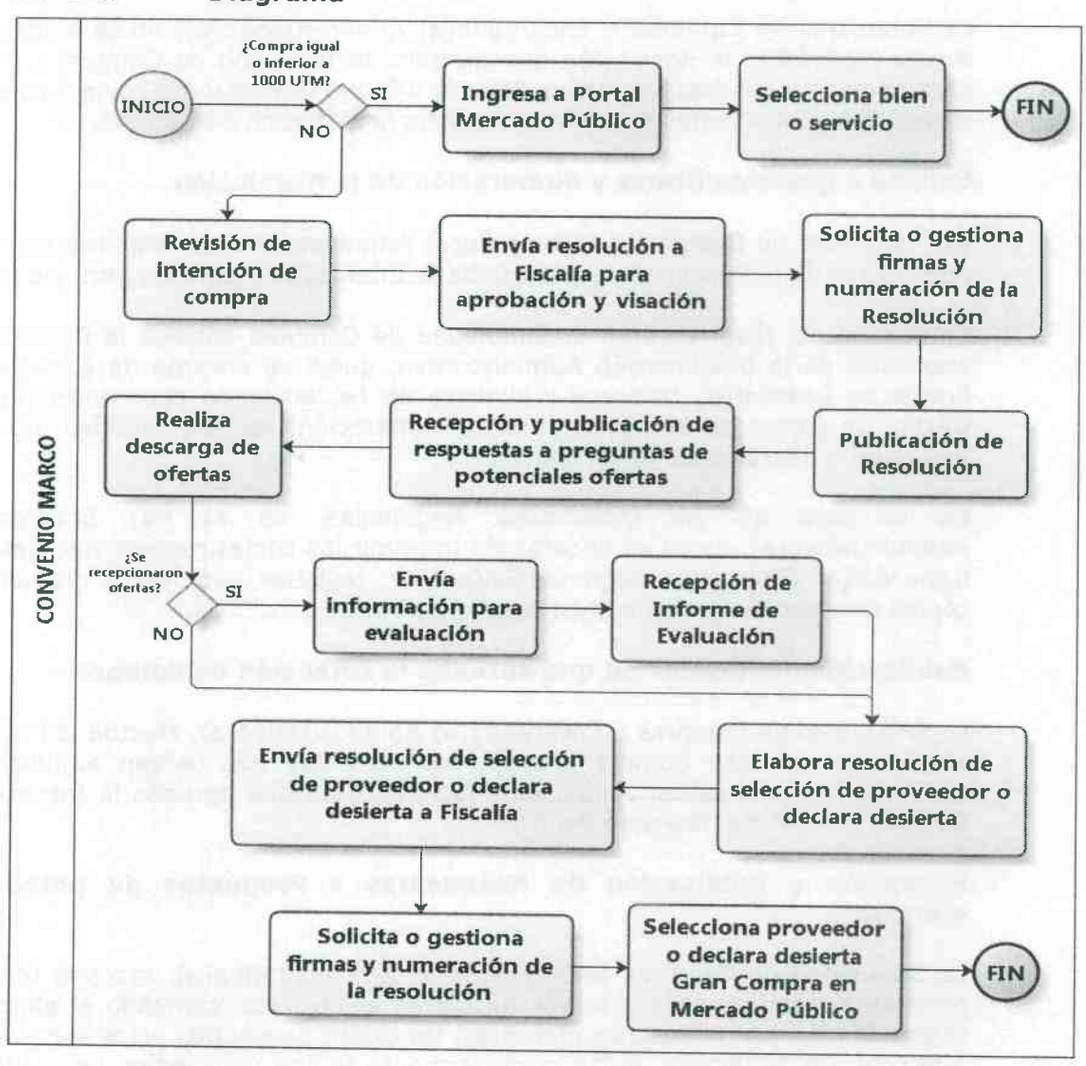
- Plazos de entrega
- Condiciones de garantías
- Calidad de los bienes y servicios, o bien,
- Mejor relación costo beneficio del bien o servicio a adquirir.

En el evento que SERNATUR obtenga condiciones más ventajosas respecto de un bien o servicio contenido en el catálogo, deberá informarlo a la Dirección ChileCompra, a través de oficio, el que deberá contener, al menos, las condiciones específicas de contratación con indicación de las condiciones más ventajosas obtenidas y la individualización del proveedor.

La documentación que respalde fehacientemente al momento en que se realizó una determinada contratación las condiciones de dicha contratación era más ventajosa, a las existentes en Chilecompra Express vigentes, deberá mantenerse siempre disponible para un posible requerimiento y fiscalización por parte de la entidad fiscalizadora.

Por lo tanto, la Subunidad de Compras y los(as) Encargados(as) Administrativos responsables de las adquisiciones estarán obligados a consultar el Catálogo antes de proceder a una Licitación Pública. En el caso de que el producto o servicio no se encuentre en el catálogo electrónico de convenio marco, esta no es causal de trato directo; lo que procede es licitar públicamente.

8.3.1.1. Diagrama



8.3.1.2. Descripción de Actividades.

Ingresa a Portal Mercado Público.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), ingresa al Portal www.mercadopublico.cl con usuario y clave, accediendo al Catalogo Electrónico de convenio marco y accede al listado correspondiente a los bienes o servicios requeridos.

Selecciona bien o servicio.

Si el producto o servicio es inferior a 1.000 UTM, la Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), selecciona el bien o servicio requerido, elige la opción agregar al carro y emite la orden de compra a través del portal www.mercadopublico.cl.

Revisión de Intención de Compra.

Si el producto o servicio a adquirir es igual o superior a 1.000 UTM, la Subunidad de Compras o el/la Encargado(a) Administrativo(a), deberá revisar que la Intención de Compra adjunta al memorando de requerimiento se encuentre completa, con todos los puntos solicitados expresados de forma clara, y corroborar que se encuentre correctamente realizado el cálculo de los porcentajes de los criterios de evaluación, los que deben ser distribuidos equitativamente de acuerdo a las instrucciones de la Dirección de Compras.

Envía Resolución a Fiscalía para aprobación y visación.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), envía a través de correo electrónico la Resolución que aprueba la Intención de Compra a Fiscalía para revisión y aprobación. Luego, Fiscalía informa la visación y envía a través de correo electrónico la Resolución que aprueba la Intención de Compra.

Solicita o gestiona firmas y numeración de la Resolución.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), imprime las copias respectivas de la Resolución que aprueba la Intención de Compra para las firmas.

En el caso del Nivel Central, la Subunidad de Compras entrega la Resolución a secretaría de la Subdirección Administrativa, quien se encarga de gestionar las firmas de Director(a) Nacional y Ministro de Fe, enviando posteriormente a la Oficina de Partes de Sernatur, para su numeración, registro, archivo de copias originales y distribución de las copias.

En el caso de las Direcciones Regionales, es el (la) Encargado(a) Administrativo(a), quien se encarga de imprimir las copias respectivas, gestionar firma del(a) Director(a) Regional, enumerar, registrar, archivar y distribuir las copias de resolución, según indique su distribución.

Publicación de Resolución que aprueba la Intención de Compra.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), efectúa la invitación al proceso de Gran Compra a todos los oferentes que tengan adjudicado el convenio marco a aplicar, publicando la Resolución que aprueba la Intención de Compra en el Portal Mercado Público.

Recepción y Publicación de Respuestas a Preguntas de potenciales ofertas.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), recopila todas las preguntas recepcionadas a través de correo electrónico, cumplido el plazo para realizarlas por los potenciales oferentes. De existir preguntas, estas son enviadas a la contraparte técnica, quien posteriormente remite respuestas, las cuales son enviadas por la Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a)

mediante correo electrónico a todos los proveedores adjudicados en el convenio marco respectivo en los plazos establecidos en la Intención de Compra.

Realiza Descarga de Ofertas.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), cumplido el plazo de presentación de ofertas, efectúa la descarga de todos los documentos publicados por cada proponente.

Envía Información para Evaluación.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), envía todos los documentos a la Comisión Evaluadora, designada al efecto, para evaluación de las ofertas presentadas y elaboración de Informe de Evaluación.

Recepción de Informe de Evaluación.

La Comisión Evaluadora, de acuerdo a los criterios de evaluación establecidos en la intención de compra, revisa las ofertas y elabora "Informe técnico de evaluación de ofertas", señalando al proveedor que será seleccionado o indicando si el proceso será declarado desierto, el cual es remitido a la Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a) debiendo incorporara en el informe los cuadros comparativos con la aplicación de los criterios evaluación que lo llevaron a seleccionar la oferta.

Elabora Resolución de Selección de Proveedor o declara desierta.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), elabora Resolución de Selección de Proveedor y que aprueba la gran compra o que declara desierto el proceso, según corresponda.

Envía Resolución de Selección de Proveedor o Declara Desierta a Fiscalía.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), envía a través de correo electrónico Resolución de Selección de Proveedor y que aprueba la gran compra o que declara desierto el proceso y el Informe técnico de evaluación de ofertas a Fiscalía para revisión y aprobación. Luego, Fiscalía informa y envía a través de correo electrónico la Resolución de Selección de Proveedor y aprueba la gran compra o declara desierta, que se encuentra visada.

Solicita o gestiona firmas y numeración de la Resolución.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), imprime las copias respectivas para las firmas. Para el caso del Nivel Central, entrega resolución a secretaría de la Subdirección Administrativa, quien se encarga de gestionar las firmas de Director(a) Nacional y Ministro de Fe, enviando posteriormente a la Oficina de Partes dicha Resolución, para su numeración, registro, archivo de copias originales y distribución de copias de la Resolución de Selección de Proveedor y que aprueba la gran compra tramitada o la Resolución Declara Desierto el proceso de gran compra tramitada. Para el caso de las Direcciones Regionales, es el (la) Encargado(a) Administrativo(a), quien se encarga de imprimir las copias respectivas, gestionar firma del(a) Director(a) Regional, enumerar, registrar, archivar y distribuir las copias de resolución, según indique su distribución, una vez que Fiscalía le ha enviado visada a través de correo electrónico la Resolución.

Selecciona Proveedor o declara desierta Gran Compra en Mercado Público.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), realiza Selección de Proveedor y aprueba la gran compra o la declara desierta, ingresando la Resolución visada por Fiscalía, informe técnico de evaluación de ofertas y certificado de disponibilidad presupuestaria, según corresponda, al Portal Mercado Público.

8.3.2. Procedimiento Licitación Pública:

Cuando no proceda la contratación a través de convenio marco, por regla general SERNATUR celebrará sus contratos de suministro y/o servicios a través de una Licitación Pública, independientemente cual fuere el monto de la contratación.

Dependiendo del monto de la adquisición o la contratación del Servicio, la Licitación Pública puede revestir las siguientes modalidades:

- Licitaciones Públicas para contrataciones iguales o inferiores a 100 UTM.
- Licitaciones Públicas para contrataciones igual o superior a 100 UTM e inferior a 1.000 UTM.
- Licitaciones Públicas para contrataciones igual o superior a 1.000 UTM e inferior a 5.000 UTM.
- Licitaciones Públicas para contrataciones superiores a 5.000 UTM.

El procedimiento señalado a continuación se llevará a efecto una vez que se determine la utilización alguna de las modalidades de compra señaladas en el párrafo anterior.

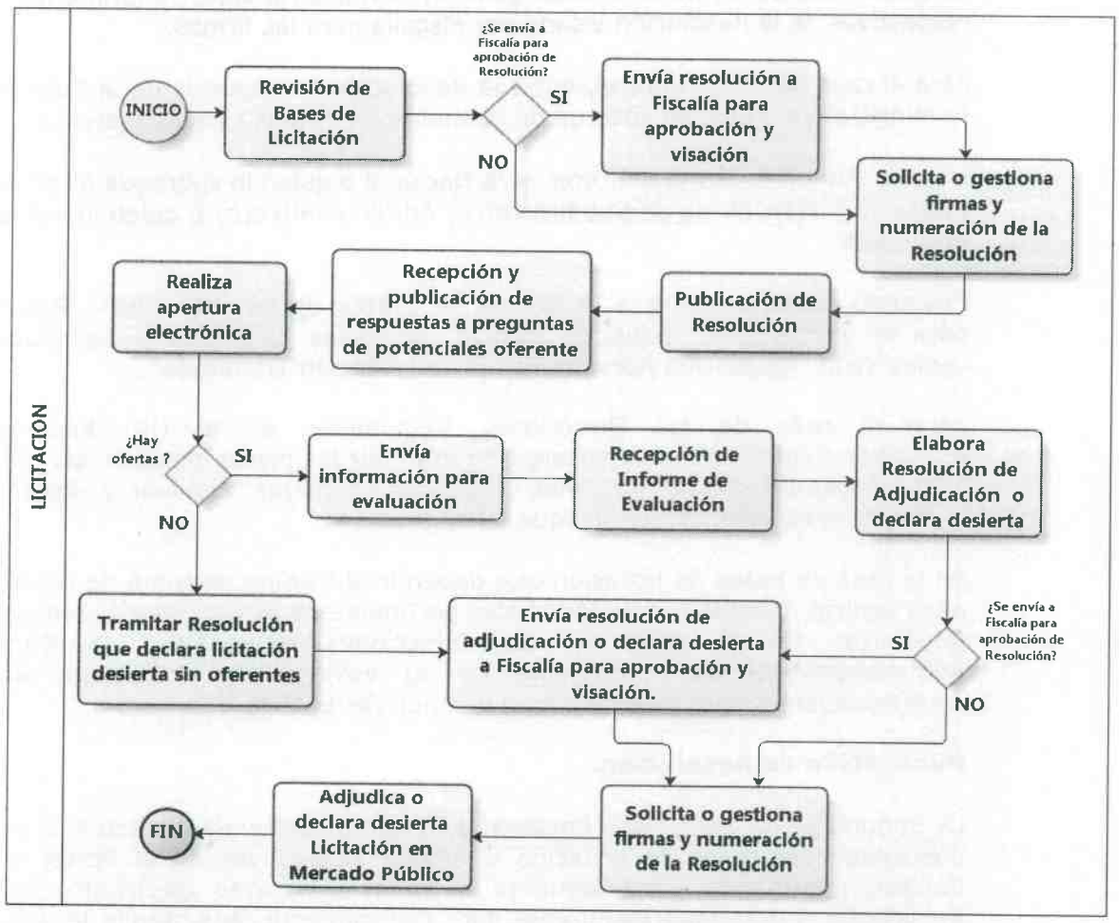
Plazos óptimos entre el llamado y la recepción o apertura de las ofertas.

La Dirección de Compras mide el plazo que la institución da a los proveedores para presentar ofertas en procesos concursales participativos. La relación óptima se establece en función de la naturaleza y complejidad del requerimiento o del bien o servicio a contratar, y de la oportunidad para responder al cliente interno que lo solicita, por ello, SERNATUR ha definido para cada una de las compras los siguientes **plazos óptimos** que deben mediar entre la publicación o llamado y la recepción de ofertas en el portal.

Tipo de contratación	Plazos legales de publicación	Plazos óptimos de publicación
Iguales o inferiores a 100 UTM	5 días corridos	6 a 8 días corridos
Superiores a las 100 UTM e inferiores a las 1000 UTM	10 días corridos	12 a 16 días corridos
Superiores o iguales a las 1000 UTM e inferiores a las 5000 UTM	20 días corridos	25 a 30 días corridos
Iguales o superiores a las 5000 UTM	30 días corridos	35 a 40 días corridos

El plazo mínimo que debe mediar entre la publicación de las bases y la recepción de las ofertas dependerá de la complejidad que revierta el proceso de contratación.

8.3.2.1. Diagrama



8.3.2.2. Descripción de Actividades.

Revisión de Bases de Licitación.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), realiza revisión de las bases de licitación tipo y rellena formulario disponible en el Portal Mercado Público, quedando la licitación en estado guardada en dicho portal.

Envía resolución a Fiscalía para aprobación y visación.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), envía a través de correo electrónico bases de licitación a Fiscalía para su revisión y aprobación, junto con sus antecedentes: indicación del N° ID de la licitación, nombre de la misma, memorando de requerimiento de compra, certificado de disponibilidad presupuestaria y mail o memo que señale que el bien o servicio no se encuentra disponible en el catálogo de convenios marco vigente.

Este envío será sólo para licitaciones superiores a 300 UTM en el Nivel Central y sobre 100 UTM para las Direcciones Regionales. Bajo esos respectivos montos, las licitaciones son gestionadas directamente por la Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a).

Posteriormente, Fiscalía informa a través de correo electrónico la aprobación y por el mismo medio envía la Resolución que aprueba las bases de licitación.

En los casos de licitaciones que superen las 5.000 UTM, calculadas con el valor de la UTM al mes de enero de cada año, las bases de licitación deben ser enviadas a al trámite de Toma de Razón de Contraloría General de la República.

Solicita o gestiona firmas y numeración de la Resolución.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), imprime las copias respectivas de la Resolución visada por Fiscalía para las firmas.

Para el caso del Nivel Central, entrega Resolución a secretaría de la Subdirección Administrativa, quien se encarga de gestionar las firmas correspondientes:

- Sobre 300 UTM: Firma del Director/a Nacional o quien lo subrogue o reemplace.
- Bajo 300 UTM: Firma de Subdirector(a) Administrativo(a) o quien lo subrogue o reemplace.

Enviando posteriormente a la Oficina de Partes de Sernatur dicha Resolución, para su numeración, registro, archivo de copias originales y distribución de copias de la "Resolución Aprueba Bases de Licitación Tramitada".

Para el caso de las Direcciones Regionales, es el (la) Encargado(a) Administrativo(a), quien se encarga de imprimir las copias respectivas, gestionar firma del(a) Director(a) Regional, enumerar, registrar, archivar y distribuir las copias de resolución, según indique su distribución.

En el caso de bases de licitación que deben ir al trámite de toma de razón, en el nivel central, Fiscalía remite las copias pertinentes a la Contraloría General de la República; en el caso de las Direcciones Regionales, en Encargado Administrativo(a) es responsable de su envío a la Contraloría Regional correspondiente, para cumplir con el examen de legalidad.

Publicación de Resolución.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), efectúa el llamado, publicando las bases de licitación y anexos respectivos en el Portal Mercado Público, informando posteriormente a través de correo electrónico sobre su publicación a la Unidad Requirente para conocimiento, adjuntando la versión de las bases de licitación que fue publicada o subida en el portal.

Recepción y publicación de respuestas a preguntas de potenciales oferentes.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), según corresponda, cumplido el plazo para realizar preguntas establecido en las bases de licitación, revisa en el Portal si hay consultas. De existir, estas son enviadas a la contraparte técnica, quien posteriormente remite respuestas, las cuales son ingresadas por la Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a) en el foro de la plataforma Mercado Publico en los plazos establecidos para ello en las bases de licitación.

Realiza apertura electrónica.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), cumplido el plazo de presentación de ofertas, efectúa la apertura electrónica de las ofertas en el plazo y hora señalado para ello en las bases de licitación, aceptando todas las propuestas recepcionadas a través del portal www.mercadopublico.cl, excepto aquellas que no presentasen la garantía de Seriedad de la Oferta (en el caso que haya sido solicitada).

Los proponentes podrán efectuar observaciones dentro de las 24 horas siguientes a la apertura de las ofertas. Estas observaciones deberán efectuarse a través del Sistema de Información.

Tramitar Resolución que declara licitación desierta sin oferentes.

En el caso de que en el proceso de compras por licitación no se hubieren presentado ni recibido ofertas, la Subunidad de Compras o Encargado(a)

Administrativo(a) elabora Resolución que declara desierta la licitación, la cual es enviada para visación a Fiscalía (según sea monto de la licitación). Visada la Resolución por Fiscalía, se procede a las firmas, enumeración y posterior publicación en el portal Mercado Publico de la Resolución visada.

Envía información para evaluación.

En el caso de que se hubieren recibido ofertas, la Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), realiza descarga de los antecedentes administrativos, técnicos y económicos presentados por los oferentes, elaborando un Checklist de Antecedentes y envia éstos a través de correo electrónico a todos los miembros de la Comisión Evaluadora, designada al efecto.

Existirá una Comisión Evaluadora, constituida para revisar y evaluar administrativa, económica y técnicamente las ofertas, así como también elaborar el informe técnico de adjudicación, denominado " Acta de evaluación de las Ofertas", que será suscrita por todos los integrantes de la Comisión Evaluadora. Dicha acta dará cuenta de la conformación de la Comisión Evaluadora, de los criterios de evaluación de las ofertas y sus ponderadores, de las ofertas que deban declararse inadmisibles y las causales de la inadmisibilidad, proposición de declarar desierta la licitación cuando no se presentaren ofertas e indicará a qué proponente se sugiere adjudicar la licitación, o, en su caso, se propondrá declarar desierto el proceso. En caso que corresponda, también se deberá dejar constancia en el acta de evaluación de las ofertas, que propuestas no fueron evaluadas por encontrarse fuera de bases o por ser declaradas inadmisibles señalando las razones de la inadmisibilidad.

La Comisión podrá declarar fundadamente inadmisible 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.

En las licitaciones en las que la evaluación de las ofertas revista gran complejidad y en todas aquellas superiores a 1.000 UTM, las ofertas deberán ser evaluadas por una Comisión de al menos tres (3) funcionarios públicos, internos o externos al organismo respectivo, de manera de garantizar la imparcialidad y competencia entre los oferentes. Excepcionalmente, y de manera fundada, podrán integrar esta Comisión personas ajenas a la Administración y siempre en un número inferior a los funcionarios públicos que la integran.

Los miembros de la Comisión Evaluadora no podrán tener conflictos de intereses con los oferentes, de conformidad de la normativa vigente al momento de la evaluación. Para constatar ello deberán suscribir, cada uno de sus miembros, la correspondiente declaración de inexistencia de conflictos de intereses con los oferentes, la que formará parte de los antecedentes de la evaluación.

Recepción del Acta de Evaluación de las Ofertas.

La Comisión Evaluadora, de acuerdo a lo establecido en las bases de licitación, revisa las ofertas y elabora el acta de evaluación de ofertas, señalando: Nombres y RUT de los funcionarios que constituyen la Comisión Evaluadora; Verificación de antecedentes generales de las propuestas; evaluación de la oferta económica; evaluación de la oferta técnica; evaluación final, indicando el proveedor que será adjudicado o si el proceso será declarado desierto, y contendrá la información señalada en el punto anterior. Esta acta es remitida en el Nivel Central a la Subdirección Administrativa para ingreso y posterior entrega a la Subunidad de Compras, y en el caso de las Direcciones Regionales a él(la) Director(a) Regional para su revisión y posterior entrega al Encargado(a) Administrativo(a).

Elabora Resolución de Adjudicación o declara desierta.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), según corresponda, revisa el Acta de Evaluación de las Ofertas confeccionada por la Comisión Evaluadora para el efecto y elabora la resolución de adjudicación o que declara desierta la licitación, y qué ofertas son declaradas inadmisibles dentro del proceso de compra señalando las razones de ello, según corresponda.

Envía resolución de adjudicación o declara desierta a Fiscalía para aprobación y visación.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), envía a través de correo electrónico la Resolución de Adjudicación o que declara desierta la licitación, con indicación si procede de las ofertas que son declaradas inadmisibles en el proceso y las razones de ello, junto con el acta de evaluación de ofertas, a Fiscalía para revisión y aprobación.

Este envío será sólo para licitaciones superiores a 300 UTM en el Nivel Central y sobre 100 UTM para las Direcciones Regionales. Bajo esos montos son gestionadas directamente por la Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), según corresponda.

Posteriormente Fiscalía informa a través de correo electrónico la aprobación de la resolución de adjudicación o declara desierta y que declara inadmisibles las ofertas, si correspondiere, la que se envía por el mismo correo electrónico.

Solicita o gestiona firmas y numeración de la Resolución.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), imprime las copias respectivas para las firmas.

Para el caso del Nivel Central, entrega resolución a secretaría de la Subdirección Administrativa, quien se encarga de gestionar las firmas correspondientes:
- Sobre 300 UTM: Firma del Director/a Nacional o quien lo subrogue o reemplace.
- Bajo 300 UTM: Firma del Subdirector(a) Administrativo(a) o quien lo subrogue o reemplace.

Enviando posteriormente a la Oficina de Partes de Sernatur dicha resolución, para su numeración, registro, archivo de copias originales y distribución de copias de la "Resolución de Adjudicación Tramitada" o "Resolución que declara licitación desierta tramitada" y/o declara inadmisible las ofertas, según corresponda.

Para el caso de las Direcciones Regionales, es el (la) Encargado(a) Administrativo(a), quien se encarga de imprimir las copias respectivas, gestionar firma del(a) Director(a) Regional, enumerar, registrar, archivar y distribuir las copias de Resolución, según indique su distribución.

Adjudica o declara desierta Licitación en Mercado Público.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), realiza adjudicación o declara desierta licitación, ingresando la Resolución, acta de evaluación de ofertas y certificado de disponibilidad presupuestaria, según corresponda, al Portal Mercado Público.

Cuando la adjudicación no se realice dentro del plazo señalado en las bases de licitación, el Servicio deberá informar en el Sistema de Información las razones que justifican el incumplimiento del plazo para adjudicar e indicar el nuevo plazo para la adjudicación, debiendo, para poder proceder de esta manera, estar expresamente contemplada esta posibilidad en las bases.

Posteriormente a la adjudicación, solicita o gestiona devolución de garantías de seriedad de la oferta a los oferentes cuyas propuestas no fueron adjudicadas, en

la forma y plazo estipulados en las bases de licitación, si se hubiere solicitado esta garantía.

Contenido de las bases de licitación:

El Servicio Nacional de Turismo cuenta con formatos tipo de licitación pública, disponible en la Intranet del Servicio, que se dividen en las siguientes versiones:

Bases de Licitación Pública menores a 1.000 UTM sin contrato

Bases de Licitación Pública menores a 1.000 UTM con contrato

Bases de Licitación Pública mayores a 1.000 UTM

Estos formatos tipo fueron aprobados por Resolución Exenta de SERNATUR y cuentan con los contenidos mínimos y adicionales establecidos en la Ley N° 19.886 y el Reglamento aprobado por el DS. N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda.

Los formatos tipo de licitación pública detallan en sus bases administrativas las cláusulas que definen las etapas, plazos, mecanismos de consulta y/o aclaraciones, criterios de evaluación, solicitud de antecedentes omitidos, mecanismos de desempate, adjudicación, modalidades y criterios de evaluación, entre otros; y en la bases técnicas se indican las especificaciones, descripciones, requisitos, objetivos y demás características del bien o servicio a contratar.

Consideraciones especiales:

SERNATUR determinará las especificaciones de los bienes y servicios que se deben adquirir y cualquier condición o requisito que se exija a los oferentes, de manera de obtener la combinación más ventajosa entre todos los beneficios del bien o servicio a contratar y todos sus costos asociados, tanto presentes como futuros, no atendiendo sólo al posible precio del bien o servicio.

Las bases no podrán afectar el trato igualitario que SERNATUR debe dar a todos los oferentes ni establecer diferencias arbitrarias entre éstos.

Eventualmente, las bases pueden ser modificadas antes del cierre de la recepción de ofertas, debiéndose otorgar a los oferentes un plazo prudencial para que conozcan dichas modificaciones y adecuen a ella su oferta. Las modificaciones a las bases deberán ser aprobadas por resolución fundada del Director Nacional o de los Directores Regionales, la que deberá contar con el visto bueno de Fiscalía del Servicio antes de su publicación en el portal.

Contenido mínimo (obligatorio) de las bases:

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a) utilizará en todos los procesos de compra: a) el formulario del portal (el que deberá completarse en sus campos obligatorios); b) las bases tipo (formato Word) aprobadas por el Servicio; c) anexos y toda la información que pueda proporcionar antecedentes adicionales respecto al desarrollo del proceso.

8.3.3. Procedimiento para Licitaciones Privadas.

El procedimiento para licitaciones privadas es el mismo que aquél definido para las licitaciones públicas, en lo referido a plazos de publicación, contenido de las bases de licitación, bases administrativas, bases técnicas, etc.

Para que proceda la licitación privada deberán darse las siguientes condiciones:

a) Solo procede por alguna de las causales del artículo 8 de la Ley N° 19.886 o del artículo 10° de su Reglamento aprobado por D.S. N° 250, de 2004, el Ministerio de Hacienda, es decir, por las mismas causales del trato directo, la que debe estar debidamente justificada con sus respectivos antecedentes.

b) Se requiere resolución fundada que la disponga, debidamente publicada en el sitio www.mercadopublico.cl. Esta Resolución debe haber sido visada previamente por Fiscalía.

c) Se requiere invitar a un mínimo de tres (3) posibles proveedores interesados que tengan negocios de naturaleza similar a los que son objeto de la licitación privada. SERNATUR podrá efectuar la contratación, cuando habiéndose efectuado las invitaciones señaladas anteriormente recibe una o dos ofertas y el resto de los invitados se excusa o no muestra interés en participar.

d) La invitación a participar en la licitación privada deberá efectuarse a los proveedores seleccionados a través del Sistema de Información, a la que se adjuntarán las respectivas bases, otorgándoseles un plazo mínimo para presentar las ofertas, que variará en relación a los montos de contratación, de igual forma que en la licitación pública.

e) SERNATUR deberá invitar a proveedores respecto de los cuales tenga una cierta expectativa de recibir respuestas a las invitaciones efectuadas a participar, pudiendo preferir a aquéllos que estén inscritos en el Registro de Proveedores.

f) Al realizar un proceso de licitación privada, se deberá utilizar las mismas bases con las que se realizó anteriormente el proceso de licitación pública, excepto en lo relativo a las fechas y al N° ID de la Licitación, cuando la causal invocada sea la existencia de una licitación pública previa en la que no se hubieren presentado interesados, en tal situación procederá primero la licitación privada, y en caso de no encontrar nuevamente interesados, será procedente el trato directo, o cuando habiéndose realizado una licitación pública previa para el suministro de bienes o contratación de servicio no se recibieren ofertas o éstas resultaren inadmisibles por no ajustarse a los requisitos esenciales establecidos en las bases y la contratación es indispensable para el organismo.

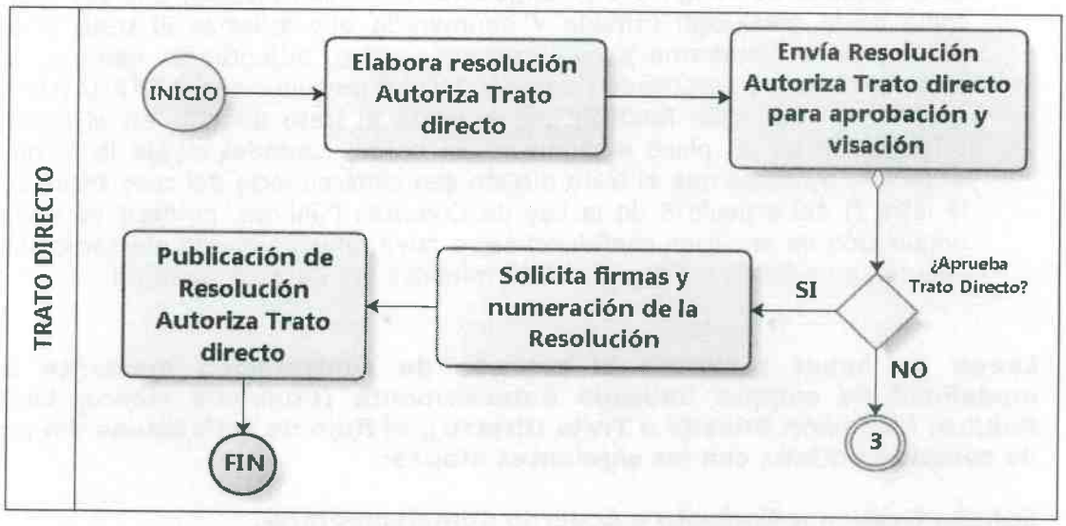
8.3.4. Procedimiento Trato Directo.

El trato directo es una forma excepcional de contratación. Procede sólo si tiene por fundamento algunas de las causales establecidas en el artículo 8 de la Ley de Compras Públicas o el artículo 10 de su Reglamento.

Se debe tener presente que en algunos casos para proceder al trato o contratación directa es necesario contar con un mínimo tres (3) cotizaciones de diferentes proveedores, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 51º del Reglamento de la Ley de Compras Públicas.

La Resolución que autoriza el trato directo debe ser fundada y debe acreditarse la concurrencia de la causal o circunstancia que permite efectuar la adquisición. La Resolución y sus demás antecedentes deben estar publicados en el portal dentro del plazo de 24 horas siguientes a su dictación. La contratación indebidamente fundada en una o más de las causales indicadas, generará las responsabilidades administrativas que, de acuerdo a la legislación vigente, pudieran corresponder.

8.3.4.1. Diagrama



8.3.4.2. Descripción de Actividades.

Elabora resolución autoriza trato directo.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), una vez recibida la solicitud y contando el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria, procede a revisar los antecedentes para verificar la pertinencia de la contratación a través de trato directo, identificando la causal establecida de acuerdo a los casos fundados del Art. 8° de la Ley de Compras Públicas y 10° del Reglamento, y elabora la Resolución que fundamenta el trato directo.

Envía resolución autoriza trato directo para aprobación y visación

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a) envía a través de correo electrónico la Resolución que aprueba el trato directo, memorándum de requerimiento, informe de trato directo y certificado de disponibilidad presupuestaria a Fiscalía para su revisión y aprobación. Luego Fiscalía informa a través de correo electrónico la aprobación de Resolución y por este mismo medio envía la Resolución visada.

En el caso de que la solicitud de trato directo no sea autorizada por la Fiscalía del Servicio, el memorando de requerimiento será devuelto a la Unidad Requirente, para aclaración o modificación respectiva.

Solicita firmas y numeración de la Resolución.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), imprime las copias respectivas para las firmas.

Para el caso del Nivel Central, la Subunidad de Compras entrega la Resolución a secretaría de la Subdirección Administrativa, quien se encarga de gestionar las firmas de Director(a) Nacional y Ministro de Fe, enviando posteriormente a la Oficina de Partes para su numeración, registro, archivo de copias originales y distribución de copias.

Para el caso de las Direcciones Regionales, es el (la) Encargado(a) Administrativo(a), quien se encarga de imprimir las copias respectivas, gestionar firma del(a) Director(a) Regional, enumerar, registrar, archivar y distribuir las copias de resolución, según indique su distribución.

Publicación de Resolución autoriza trato directo.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), una vez recibida la copia de la resolución firmada y enumerada que autoriza el trato directo, la publica en la plataforma www.mercadopublico.cl, adjuntando, además, informe de trato directo y certificado de disponibilidad presupuestaria. SERNATUR deberá publicar la resolución fundada que autoriza el trato directo en el Sistema de Información en un plazo máximo de 24 horas, contadas desde la fecha de su dictación, a menos que el trato directo sea consecuencia del caso establecido en la letra f) del artículo 8 de la Ley de Compras Públicas, es decir se trate de la adquisición de servicios confidenciales o cuya difusión pueda afectar el interés o seguridad nacional, los que son determinados por decreto supremo.

Luego de haber realizado el proceso de contratación mediante alguna modalidad de compra indicada anteriormente (Convenio Marco, Licitación Pública, Licitación Privada o Trato Directo), el flujo de actividades del proceso de compra continúa con las siguientes etapas:

Solicita Gestionar Contrato o Acuerdo Complementario.

En los casos de compras a través de Convenio Marco de montos mayores a 1.000 UTM, la Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a) solicita la suscripción de contrato o acuerdo complementario a Fiscalía del Servicio mediante correo electrónico, adjuntando los documentos requeridos para la suscripción del contrato señalados en las bases de licitación o intención de compra.

Publica Contrato o Acuerdo Complementario como adjunto en el Portal Mercado Publico.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), recibe la Resolución que Aprueba Contrato o la Resolución que Aprueba Acuerdo Complementario por parte de la Fiscalía del Servicio y se realiza su ingreso a través del portal como documento adjunto al proceso de compra correspondiente.

Realiza ingreso del contrato en Aplicación de Gestión de Contratos del Portal Mercado Público.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a) realiza ingreso del contrato en la Aplicación de Gestión de Contratos del Portal Mercado Público, habilitada con el fin de aumentar la transparencia y eficiencia de las contrataciones públicas.

Registro del Contrato o acuerdo complementario en Planilla de Catastro y seguimiento de Contratos Institucionales Vigentes.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), realiza registro del contrato o acuerdo complementario en Planilla de Catastro y Seguimiento de Contratos Institucionales Vigentes (Ver procedimiento SC.03 "Procedimiento Gestión de Contratos" disponible en la Intranet de SERNATUR).

Creación y Autorización de la Orden de Compra.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a) elabora la Orden de Compra en Mercado Público, posteriormente autoriza y envía orden de compra al proveedor.

Distribución de Órdenes de Compra.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a) imprime dos ejemplares de la Orden de Compra.

En el Nivel Central, la Subunidad de Compras envía una copia de la Orden de Compra a la Subunidad de Contabilidad para su compromiso en SIGFE, y la otra copia se adjunta al resto de los antecedentes del requerimiento.

En el caso de las Direcciones Regionales, el (la) Encargado(a) Administrativo(a) con una copia obliga la operación y constituye el archivo correlativo de órdenes de compra, reteniendo la segunda copia junto con los documentos de respaldo para efectuar el pago del bien o servicio correspondiente, una vez recepcionado conforme.

Por último, la Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a) envía mediante correo electrónico una copia de la orden de compra a la contraparte técnica de la Unidad Requirente.

9. CIRCUNSTANCIAS PARA EXCLUSIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.

SERNATUR podrá efectuar fuera del sistema de información, a menos que el (la) Subdirector(a) Administrativo(a) disponga lo contrario en situaciones particulares, los siguientes procesos:

a) Las contrataciones de bienes y servicios cuyos montos sean inferiores a 3 UTM. Para tales efectos, la Dirección Nacional y las Direcciones Regionales deberán emitir una orden de compra manual, informar y enviar toda la documentación que la respalda, cuando ésta sea solicitada, a la contraparte encargada de Transparencia del Servicio. El formato tipo de las órdenes de compra manuales se encuentra disponible en la Intranet de Sernatur.

b) Las contrataciones directas, inferiores a 100 UTM, con cargo a los recursos destinados a operaciones menores (caja chica), siempre que el monto total de dichos recursos haya sido aprobado por Resolución fundada y se ajuste a las instrucciones presupuestarias correspondientes.

c) Las contrataciones que se financien con gastos de representación, en conformidad a la Ley de Presupuestos respectiva y a sus instrucciones presupuestarias.

d) Los pagos por concepto de gastos comunes o consumos básicos de agua potable, electricidad, gas de cañería, Tag u otros similares, respecto de los cuales no existan alternativas o sustitutos razonables.

10. PROCESOS DE COMPRA EN SOPORTE PAPEL.

SERNATUR podrá efectuar los procesos de compras y la recepción total o parcial de ofertas fuera del Sistema de Información y en soporte papel, sólo en las siguientes circunstancias:

a) Cuando existan antecedentes que permitan presumir que los posibles proveedores no cuentan con los medios tecnológicos para utilizar los sistemas electrónicos o digitales establecidos de acuerdo al Reglamento, todo lo cual deberá ser justificado a través de una resolución fundada, la cual deberá publicarse en el Sistema de Información en un plazo de 24 horas después de publicarse el llamado a licitación.

b) Cuando haya indisponibilidad técnica del Sistema de Información, circunstancia que deberá ser ratificada por la Dirección de Compras mediante el correspondiente certificado, el cual deberá ser solicitado por las vías que informe dicho Servicio, dentro de las 24 horas siguientes al cierre de recepción de ofertas, en tal caso el oferente afectado tendrá un plazo de 2 días hábiles contados desde la fecha del envío del certificado de indisponibilidad para presentar su oferta fuera del Sistema de Información..

c) Cuando en razón de caso fortuito o fuerza mayor no es posible efectuar los Procesos de Compras a través del Sistema de Información.

d) Cuando no exista de manera alguna conectividad en la comuna respectiva para acceder u operar a través del Sistema de Información.

e) Tratándose de contrataciones relativas a materias calificadas por disposición legal o por decreto supremo como de naturaleza secreta, reservada o confidencial.

f) Tratándose de la contrataciones de bienes y servicios, indicadas en el artículo 10° números 5 y 7, letras i) y k) del Reglamento, efectuadas a proveedores extranjeros en que por razones de idioma, de sistema jurídico, de sistema económico o culturales, u otra de similar naturaleza, sea indispensable efectuar el procedimiento de contratación por fuera del Sistema de Información. Sin perjuicio de ello, las entidades deberán publicar en el Sistema de Información los términos de referencia, las órdenes de compra y la resolución de adjudicación y el contrato, en los casos que corresponda.

En el caso de las garantías, planos, antecedentes legales, muestras y demás antecedentes que no estén disponibles en formato digital o electrónico, podrán enviarse a SERNATUR de manera física, de acuerdo a lo que establezcan en cada caso las Bases.

En los casos señalados, se podrán recibir las ofertas en soporte papel en el domicilio de SERNATUR, hasta el último día del plazo establecido en las Bases para el cierre de recepción de las ofertas, en el horario de atención de este organismo o en el señalado en las respectivas bases.

A las aperturas de ofertas en soporte papel, que se efectuarán en la fecha y hora señaladas en las bases, podrán asistir los representantes de los Oferentes, quienes podrán efectuar observaciones y solicitar que se deje constancia de las mismas en el acta que se levantará especialmente al efecto.

En el caso en que el Servicio reciba físicamente documentación de parte de los proveedores, el/la Encargado/a de la Subunidad de Compras tendrá a su cargo la custodia de las ofertas, archivos digitales y documentos acompañados, debiendo cumplir las medidas que disponga SERNATUR para asegurar su custodia, inviolabilidad y correcta conservación.

11. GESTIÓN DE GARANTÍAS.

Las garantías de seriedad de la oferta y de fiel y oportuno cumplimiento de contrato tienen por objeto resguardar el correcto cumplimiento, por parte del proveedor oferente y el adjudicado, de las obligaciones emanadas de la oferta y/o el contrato. En el caso de la prestación de servicios la garantía de fiel y oportuno cumplimiento asegurará además el pago de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores del contratante y las multas que se impusieren.

Los montos de las garantías deberán ser suficientes, de manera de asegurar la seriedad de las ofertas y el cumplimiento del contrato definitivo, permitiendo hacer efectiva eventuales multas y sanciones, pero no deberán desincentivar la participación de los proveedores.

11.1. Garantía de Seriedad de la Oferta:

Las garantías recibidas con motivo de sus procesos licitatorios y en resguardo de la seriedad de la Oferta serán recibidas y registradas en el Nivel Central en Oficina de Partes y remitidas posteriormente a la Subunidad de Compras en un plazo no superior a 24 horas desde su recepción, con el objeto verificar el cumplimiento de este requisito para una determinada adquisición, revisando, registrando en el portal y enviando a la Subunidad de Tesorería para su registro y custodia. En el caso de las Direcciones Regionales de Turismo estas serán recibidas por la secretaría de la Dirección Regional, enviando posteriormente al Encargado(a) Administrativo(a).

Tesorería o el (la) Encargado(a) Administrativo(a) recepciona la garantía de seriedad de la oferta de los proponentes, completando un registro de las garantías recibidas y

velando por su resguardo. Dicho registro incluye datos de las garantías de seriedad de la oferta en archivo electrónico, que contenga al menos: ID de la licitación pública, tipo de garantía (qué documento es), individualización de la garantía (número), nombre del tomador, prestación que garantiza la caución y plazo de vigencia.

Para el caso del Nivel Central, la Subunidad de Compras solicita al Encargado de la Subunidad de Tesorería, a través de un memorando, la devolución de garantías de seriedad de la oferta a los proponentes no adjudicados, en la forma y plazo estipulados en las bases.

Para el caso de las Direcciones Regionales de Turismo, el (la) Encargado(a) Administrativo(a) será responsable de informar al Director Regional, para su visto bueno, respecto de la devolución de las respectivas garantías producto de la adjudicación del proceso licitatorio.

Al momento de realizar la devolución de la garantía, el (la) Encargado(a) de la Subunidad de Tesorería o el (la) Encargado(a) Administrativo(a), deberá completar registrar con nombre y RUT de la persona que retira la garantía y fecha en que se realiza el retiro.

El/la Encargado/a de la Unidad de Tesorería o Encargado(a) Administrativo(a) es responsable de velar porque el registro de las boletas de garantía se mantenga actualizado y además informar mensualmente a el(la) Subdirector(a) Administrativo(a) o Director(a) Regional respecto de las modificaciones del mencionado registro, especificando recepción de nuevas garantías, su vigencia, la devolución de éstas, o cobros, en caso los hubiere.

La garantía de seriedad de la oferta debe siempre solicitarse en el caso de licitaciones públicas o privadas iguales o superiores a las 2000 UTM.

11.2. Garantías de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

La garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato se entrega por los adjudicatarios de las licitaciones, para garantizar el fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato que se suscriba y de las obligaciones sociales y laborales del adjudicatario con sus trabajadores, así como de las multas que se impusieren si así se hubiese establecido en las bases.

El adjudicatario debe garantizar el fiel cumplimiento del contrato una vez producida la adjudicación, mediante la entrega de una caución o garantía de naturaleza bancaria que reemplazará a la garantía de seriedad de la oferta, si es que esta se hubiere solicitado en las bases, la que debe ser emitida nominativamente en favor de SERNATUR, cuyo monto ascenderá entre un 5% y un 30% del precio del contrato. Estos porcentajes podrán ser mayores sólo en los casos establecidos en los artículos 42º y 69º del Reglamento de la Ley de Compras Públicas y formalizados mediante Resolución fundada.

La garantía podrá otorgarse mediante uno o varios instrumentos financieros de la misma naturaleza, que en conjunto representen el monto o porcentaje a caucionar y entregarse física o electrónicamente. En los casos en que se otorgue de manera electrónica, deberá asegurarse a SERNATUR la integridad y autenticidad del documento de acuerdo con lo dispuesto en la Ley N° 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de Dicha Firma.

SERNATUR establecerá en las bases el monto, el plazo de vigencia, la glosa que debe contener, si correspondiere, fecha y lugar de entrega, si la caución o garantía debe expresarse en pesos chilenos, unidades de fomento u otra moneda, y que deberá ser pagadera a la vista, tomada por uno o varios integrantes del Adjudicatario y tener el carácter de irrevocable, es decir, la garantía deberá ser otorgada a través de cualquier instrumento que asegure el pago de la garantía de manera rápida y efectiva, siempre que cumpla con los requisitos indicados anteriormente.

En las contrataciones que superen las 1.000 UTM este requisito será obligatorio.

El plazo de vigencia de la garantía de fiel cumplimiento será la vigencia del contrato definitivo aumentado en un período de 100 días corridos a contar desde el término del mismo.

Si la garantía de cumplimiento no fuere entregada dentro del plazo indicado, SERNATUR podrá aplicar las sanciones que corresponda y adjudicar el contrato definitivo al Oferente siguiente mejor evaluado, siempre y cuando esta posibilidad se hubiere contemplado expresamente en las Bases.

En caso de incumplimiento de contratista de las obligaciones que le impone el contrato o de las obligaciones laborales o sociales con sus trabajadores, en el caso de contrataciones de servicios, SERNATUR estará facultado para hacer efectiva la garantía de fiel cumplimiento, administrativamente y sin necesidad de requerimiento ni acción judicial o arbitral alguna, siempre y cuando esta posibilidad se hubiere contemplado expresamente en las Bases.

Las garantías recibidas con motivo de resguardar fiel, íntegra y oportunamente el cumplimiento del contrato serán recibidas y registradas en el Nivel Central en Oficina de Partes y remitidas posteriormente a la Subunidad de Compras en un plazo no superior a 24 horas desde su recepción, con el objeto de proceder a la individualización de la boleta dentro de los antecedentes del respectivo contrato o en la modificación, enviando a la Unidad de Tesorería para su registro y custodia. Para el caso de las Direcciones Regionales de Turismo estas serán recibidas por la secretaría de la Dirección Regional, entregándolas posteriormente al Encargado(a) Administrativo(a).

Tesorería o el (la) Encargado(a) Administrativo(a) recibe la garantía de fiel cumplimiento, completando un registro actualizado de las garantías recibidas y velando por su resguardo. Dicho registro incluye datos de las garantías de seriedad de la oferta en archivo electrónico, que contenga al menos: ID de la licitación pública, tipo de garantía, individualización de la garantía, número del documento, nombre del tomador, prestación que garantiza la caución, R.U.T. del adjudicatario que garantiza el contrato y plazo de vigencia.

El/la Encargado/a de la Unidad de Tesorería o Encargado(a) Administrativo(a) es responsable de velar que dicho registro se mantenga permanentemente actualizado y de informar mensualmente a el (la) Subdirector(a) Administrativo(a) o Director(a) Regional respecto de las modificaciones del mencionado registro, especificando recepción de nuevas garantías, su vigencia, la devolución de éstas, o cobros, en caso los hubiere.

Asimismo, el (la) Encargado(a) de la Subunidad de Tesorería o Encargado(a) Administrativo(a) será responsable de controlar la vigencia de las respectivas boletas, informando al responsable de cada contrato, con una anticipación de una semana a la fecha de vencimiento de cada boleta, respecto de la proximidad del vencimiento de éstas, para que éste gestione la prórroga del documento y del contrato en los casos que correspondiese.

La Contraparte Técnica del Contrato será la responsable de dar aviso de la finalización del contrato y solicitar la devolución de la respectiva garantía expresamente si ello es antes de su vencimiento, lo que deberá contar por escrito.

11.3. Garantía por Anticipos:

En el evento que las Bases permitan la entrega de anticipos al proveedor, SERNATUR deberá exigir una garantía de anticipo por el 100% de los recursos anticipados. En este caso se permitirán los mismos instrumentos establecidos al regular la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato.

Esta garantía deberá tener carácter irrevocable y ser emitida a la vista, nominativamente en beneficio de SERNATUR, expresarse en pesos chilenos o en otra

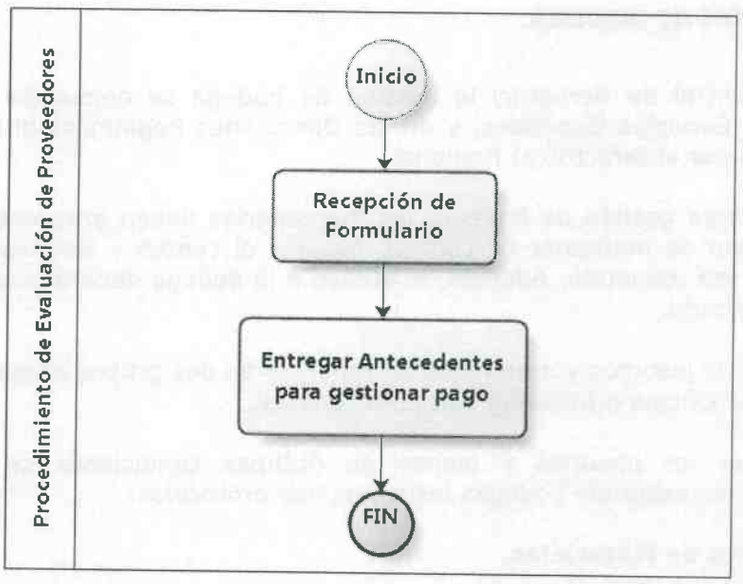
unidad, como unidades de fomento (con su equivalente en pesos chilenos) y ser entregada física o electrónicamente antes de efectuarse la transferencia de los recursos anticipados. Si se entrega electrónicamente deberá cumplir con los mismos requisitos señalados a propósito de la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

Esta garantía será devuelta en el plazo señalado en las bases después de haberse presentado y aprobado la correspondiente rendición de cuentas de los recursos anticipados.

12. RECEPCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.

Se define como las actividades que se requieren para recibir, comprobar e informar la entrega de los Bienes y Servicios que se han requerido y adquirido.

Para esto el procedimiento es el siguiente:



Recepción de formulario.

En el Nivel Central el (la) Subdirector(a) Administrativo(a) deriva el ejemplar original de la factura a la Subunidad de Contabilidad para su devengación y a la Unidad requirente (copia) para su recepción conforme mediante formulario disponible en Intranet. En el caso de las Direcciones Regionales el (la) Encargado(a) Administrativo(a) ingresa factura para devengación en el sistema contable y entrega copia de Factura a la Unidad Requirente para recepción conforme.

A través del Formulario de Recepción y Evaluación las unidades requirentes realizan la recepción conforme y evaluación de los proveedores de los bienes y servicios adquiridos, adjuntando a dicho formulario la copia de la factura enviada para dicho efecto y los respaldos que correspondan.

En el caso del Nivel Central de SERNATUR, una vez completado el formulario disponible en la Intranet, es impreso, firmado y entregado a la Secretaria de la Subdirección Administrativa, quien registra el Formulario de Recepción y Evaluación en formato físico y posteriormente, previa revisión del/la Subdirector(a) Administrativo(a), entrega a la Subunidad de Compras para iniciar la gestión de pago.

En el caso de las Direcciones Regionales es el (la) Encargado(a) Administrativo(a) quien recepciona el formulario de recepción conforme.

Entregar antecedentes para gestionar pago.

La Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a), recepciona el Formulario de Recepción y Evaluación, al cual adjunta los antecedentes de la compra o

contratación, realizando el checklist de los documentos en la parte inferior de formulario.

En el caso del Nivel Central, la Subunidad de Compras debe registrar el Formulario de Recepción y Evaluación en el Libro de órdenes de compra, para posteriormente entregarlo a la Subunidad de Contabilidad, y gestionar el pago respectivo.

En el caso de las Direcciones Regionales es el mismo Encargado(a) Administrativo(a) quien procede a realizar el pago de la factura.

13. PROCESO DE INVENTARIO.

Si el objeto de la adquisición es un bien inventariable, la Subunidad de Compras o Encargado(a) Administrativo(a) deberá remitir copia de factura y antecedentes de la compra a la Subunidad de Contabilidad de la Dirección Nacional, indicando el tenedor del bien adquirido, para que realicen el trámite de rigor.

14. GESTIÓN DE BODEGA.

En el nivel central de Sernatur, la gestión de bodega se encuentra a cargo de la Subunidad de Servicios Generales, y en las Direcciones Regionales el funcionario que sea designado por el Director(a) Regional.

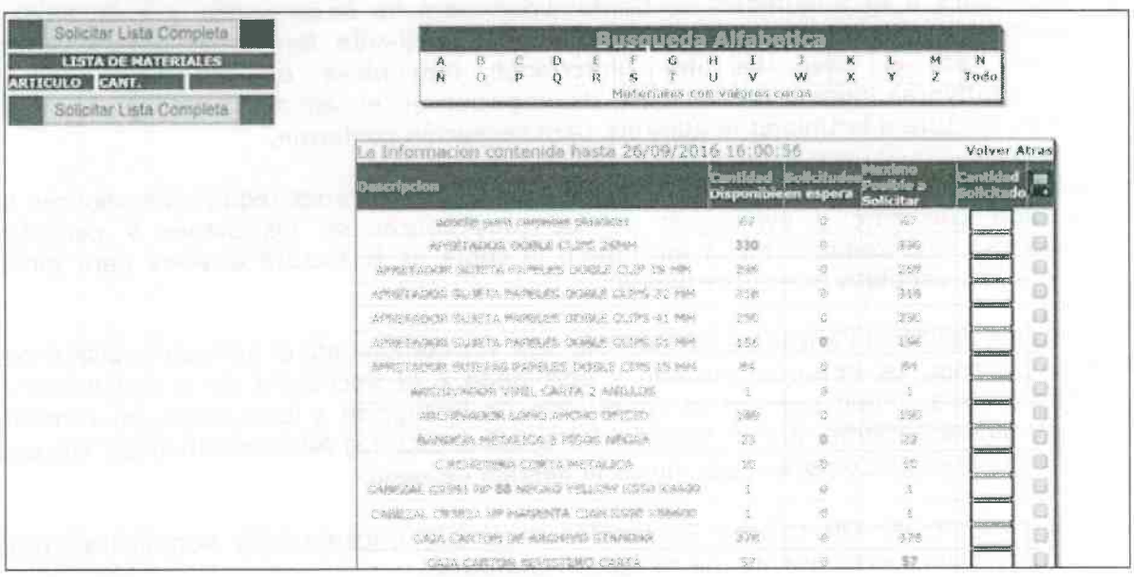
Para una correcta gestión de bodega, las mercaderías deben encontrarse ordenadas, con el propósito de mantener su control, facilitar el conteo y localización inmediata, cada vez que sea requerido. Además, el acceso a la bodega deberá estar restringido al personal autorizado.

El almacenaje de insumos y materiales se separará en dos grupos principales: Artículos y Materiales de Oficina e Insumos Computacionales.

Para mantener los insumos y bienes en óptimas condiciones se debe siempre considerar en la gestión de bodegas los siguientes protocolos:

Requerimiento de Materiales.

En el caso del Nivel Central de SERNATUR, los usuarios requirentes deben solicitar a través del sistema disponible en Intranet los Materiales e Insumos necesarios, de acuerdo al stock del catálogo de bodega interna.



En caso que los productos solicitados no se encuentren en bodega, el usuario debe realizar los requerimientos por conducto regular de compra.

Despacho de Materiales e Insumos.

El funcionario a cargo de la bodega, luego de verificar stock y aprobar la solicitud, rebaja los artículos solicitados, preparándolos para luego despacharlos a los usuarios demandantes.

En caso de que el stock en bodega se encuentre por debajo del nivel de reposición, el Encargado de bodega debe generar el requerimiento necesario para abastecer la bodega, el cuál seguirá el conducto regular de compra.

Ingreso de Productos a Sistema.

El funcionario a cargo de la bodega, una vez gestionada la recepción conforme de los productos, debe ingresar al sistema de Bodega todos los productos recibidos.

Reportes.

El sistema de bodega puede realizar los siguientes reportes, por cada año y Dirección Regional de Turismo:

- Stock valorizado por fecha
- Cantidad de productos existentes en bodega
- Productos más solicitados
- Productos solicitados
- Solicitudes
- Quiebre de stock
- Histórico de ingresos
- Stock valorizado
- Listado de pedidos por departamento

15. GESTIÓN DE CONTRATOS.

El Servicio evaluará periódicamente todos los contratos vigentes institucionales y realizará consultas al mercado y a los usuarios internos para decidir su continuidad o licitarlos nuevamente, si existieren condiciones comerciales más ventajosas.

Para dar cumplimiento al proceso de gestión de contratos, se deberán realizar las siguientes acciones:

- Solicitud de información acerca de contratos a Direcciones Regionales: La Subunidad de Compras solicita por correo electrónico a los/las Encargados/as Administrativos de las Direcciones Regionales de Turismo la información de los contratos vigentes de acuerdo al formato de planilla de contratos institucionales vigentes definido por la Subunidad de Compras.

- Consolidación Planilla de Contratos Institucionales Vigentes: El/la Analista de Compras y/o Encargado/a de la Subunidad de Compras, con la información de regiones y los contratos vigentes del nivel central, actualiza la planilla consolidada de contratos institucionales vigentes.

Sin perjuicio de lo anteriormente señalado, las Direcciones Regionales de Turismo deberán informar de forma oportuna y permanente al/la Encargado/a de la Subunidad de Compras, cada vez que se suscriba o gestione un contrato.

La administración de los contratos será responsabilidad del profesional individualizado en la Resolución adjudicataria de contrato, quien tendrá las funciones que se definan en el documento que regule el proceso de compra.

La Subunidad de Compras mantendrá un registro siguiendo la siguiente clasificación:

- Inmobiliarios (arriendos)
- Telecomunicaciones (telefonía fija y móvil, intranet, entre otros)
- Mantención y servicios generales (aseo, vigilancia, mantención de infraestructura, entre otros)
- Mantención vehículos y equipamiento
- Servicios de apoyo
- Otros servicios generales

Cada registro debe contener los siguientes datos:

- Todas las contrataciones reguladas por contrato
- Fecha de inicio de contrato
- Antigüedad del contrato
- Monto anual del contrato
- Si tiene cláusula de renovación automática
- Si tiene cláusula de termino anticipado
- Fecha de entrega de productos o cumplimiento de hitos
- Fecha de pago
- Funcionario de la entidad responsable o coordinador de ese contrato
- Garantías
- Multas
- Calificación al proveedor

El profesional administrador del contrato será el responsable de que el registro del contrato contenga la información completa y actualizada.

Esta información debe ser utilizada para verificar mensualmente si proceden pagos, renovación término u otros hitos.

La evaluación de los contratos debe ser realizada antes de la fecha de término o renovación establecida en los mismos. Se debe considerar los plazos de avisos anticipados establecidos en los contratos.

Cuando corresponda, los criterios a evaluar para la renovación de contrato, considerarán lo siguiente:

- Tiempo de vigencia del contrato.
- Especificidad de los productos o servicios.
- Complejidad de realizar una nueva licitación.
- Cláusulas de término de contrato vigente.
- Cumplimiento del contrato por parte del proveedor.

La Subunidad de Compras definirá un calendario de actividades de evaluación, para realizar la evaluación oportuna, considerando fechas de vencimiento contrato, condiciones de término y antigüedad del contrato.

Con respecto al plazo para la suscripción del contrato, este será aquel que se contemple en los términos de referencia o en las bases respectivas, y si no se especifica, deberá ser suscrito en un plazo no superior a los 30 días corridos a partir de la fecha de la notificación de la adjudicación.

SERNATUR no podrá suscribir contratos de suministro y servicio que contengan cláusulas de renovación, a menos que existan motivos fundados para establecer dichas cláusulas y así se hubiese señalado en las Bases o en el contrato, si se trata de una contratación directa. En tal evento, la renovación solo podrá establecerse por una vez.

El contrato podrá ser suscrito por medios electrónicos, de acuerdo a la legislación sobre firma electrónica.

Una vez suscrito, se deberá publicar en el sistema de Información www.mercadopublico.cl

16. ANEXOS

Formulario de Recepción y Evaluación

N° :

Fecha

UNIDAD SOLICITANTE

PROVEEDOR :

RUT :

N° ORDEN DE COMPRA :

PROCESO DE COMPRA :

N° CUOTA :

N° FACTURA :

MONTO TOTAL FACTURA :

NOMBRE USUARIO RECIBE :

DESCRIPCION DEL BIEN O SERVICIO :

Cantidad	**Descripción** (Indicar exactamente la cantidad y descripción señalada en el detalle de la orden de compra)

EVALUACION DEL PROVEEDOR

1- ¿Cómo califica la oportunidad en la entrega de los productos y/o servicios? ¿Se cumplieron los plazos por parte del proveedor?

R:

2- ¿Cómo calificaría la calidad de los productos y/o servicios entregados por parte de la empresa proveedora?

R:

3- ¿Cómo califica el desempeño del personal de la empresa proveedora?

R:

4- ¿Cómo evalúa en general el desempeño de la empresa proveedora?

R:

5- En su opinión ¿Que tan recomendable es este proveedor?

R:

Paguese Factura

_____ _____

Subunidad de Compras

DOCUMENTACION (Uso Exclusivo Subunidad de Compras)

- ☐ Requerimiento
- ☐ Certificado de Disponibilidad Presupuestaria
- ☐ Orden de Compra
- ☐ Resolución que autoriza Gran Compra (si procede)
- ☐ Informe de Evaluación de Gran Compra (si procede)
- ☐ Copia de Factura
- ☐ Otro_____

2º.- RIJA el presente Manual desde la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la Resolución Exenta que lo aprueba.

3°.- PUBLÍQUESE la presente Resolución y el Manual que por ella se aprueba en el Sistema de Información y pase a formar parte de los antecedentes que regulan los procesos de compra de SERNATUR.

4°.- DIFÚNDASE este Manual a través de la intranet del Servicio y póngase por este medio en conocimiento de su funcionarios y profesionales.

5°.- DÉJASE SIN EFECTO la Resolución Exenta N° 75 de 09 de marzo de 2016, de este Servicio que aprobó el Manual de Adquisiciones anteriormente vigente.

ANÓTESE, REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

SERVICIO NACIONAL DE TURISMO DIRECTORA

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

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

MARIO CASTILLO FAÚNDEZ
Ministro de Fé

MJGA/AHC/LRP/NCE/MBS

- Oficina de Partes (2).
- Subunidad de Compras.
- Fiscalía.