

Resolución Exenta N°165

Dirección Nacional

**APRUEBA MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE
ADQUISICIONES DEL SERVICIO
NACIONAL DE TURISMO Y DEJA SIN
EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°
545 DE 30 DE NOVIEMBRE DE 2016.**

VISTOS:

Lo dispuesto en el D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 20.423 de 2010, del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo; en el Decreto Ley N° 1.224, de 1975, que Crea el Servicio Nacional de Turismo; en la Ley N° 21.289, de Presupuestos del Sector Público para el año 2021; en la Ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma; en el Decreto N° 181 de 2002, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que aprueba el reglamento de la ley N° 19.799 sobre documentos electrónicos; en el Decreto Exento N° 624 de 2017, que aprobó convenio de firma electrónica avanzada para autoridades y funcionarios suscrito entre el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; en el Decreto Supremo N° 121, de 30 de agosto de 2018, del Ministerio de Economía Fomento y Turismo, que nombra a doña Andrea Wolleter Eyheramendy, como Directora Nacional del Servicio Nacional de Turismo; y las Resoluciones N° 7 de 2019 y N° 16, de 2020, ambas de la Contraloría General de la República, que Fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón y Determina los Montos en UTM a partir de los cuales los Actos que se individualizan quedarán sujetos a Toma de Razón y a Controles de Reemplazo cuando corresponda, respectivamente, y

CONSIDERANDO:

1. Que, el artículo 4° del Decreto Supremo N° 250, de 09 de marzo de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Reglamento de La Ley N° 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 N° 567, de fecha 07 de junio de 2005, modificado mediante Resolución Exenta N° 1289, de fecha 04 de noviembre de 2009; por Resolución Exenta N° 213, de fecha 15 de mayo de 2013 y por Resolución Exenta N° 75, de 09 de marzo de 2016, todas de este Servicio.

3. Que, posteriormente se realizaron varias actualizaciones al Manual de Adquisiciones, tomando en consideración las modificaciones efectuadas a la Ley N° 19.886 y su Reglamento, además de nuevas instrucciones emitidas por la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas. La última actualización al Manual se realizó a través de Resolución Exenta N° 545 de fecha 30 de noviembre de 2016, en el que se estableció la nueva organización interna del Servicio Nacional de Turismo.

4. Que, en pos de la mejora continua del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas y con miras a hacer más operativos y eficientes los procesos de compras, y también tomando en consideración las nuevas instrucciones que han sido impartidas por la Dirección de Compras Públicas, 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, por lo que dicto la siguiente.

5. Que, 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, 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.

6. Que 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.

RESUELVO:

1º APRUÉBASE el **"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.

1. OBJETIVO

El presente manual forma parte de los antecedentes que regulan los procesos de compra del Servicio Nacional de Turismo y su propósito 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 de los procedimientos establecidos para la ejecución de dichos procesos.

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 4º 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 de Compras Públicas y su Reglamento.

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. 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 N° 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, los cuales son documentos prácticos 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, Instrucciones y Directivas 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 N° 16.653, de 199 Sobre Probidad Administrativa aplicable a los Órganos de la Administración del Estado.
- Ley N° 19.983 que regula la transferencia y otorga mérito ejecutivo a copia de factura.
- Ley N° 21.131 que establece el pago a treinta días.

4. PLANIFICACIÓN DE COMPRAS

Cada centro de costo de SERNATUR, durante el último trimestre del año en curso, debe elaborar un Plan Anual de Compras que contenga la lista de los bienes y/o servicios que requerirán contratar durante cada mes del año siguiente, con indicación de su especificación, número y valor estimado; la naturaleza del proceso por el cual se adquirirán o contratarán dichos bienes o servicios; y la fecha aproximada en la que se emitirá la orden de compra respectiva.

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 hagan necesario dejar de cumplirlo, o bien 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.

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.

El proceso de recopilación de información para la elaboración del Plan Anual de Compras, así como el

procedimiento de aprobación, seguimiento y modificación, si las hubieren, deben llevarse a cabo de acuerdo a lo señalado en el documento **Procedimiento "SC.01. Elaboración, seguimiento y ajustes del Plan Anual de Compras"**, que se encuentra disponible en la Intranet de SERNATUR.

5. GESTIÓN Y PROCESOS DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

5.1 SELECCIÓN DE PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS

La selección de los procedimientos de compras para el suministro de bienes muebles y de los servicios que se requieran para el desarrollo de sus funciones, se debe ajustar 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.

Por regla general, todas las compras deberán realizarse a través del catálogo de convenios marco disponible en el Sistema de Información. Si el bien o servicio requerido no se encuentra en ese catálogo o si SERNATUR encontrase condiciones más ventajosas por su propia cuenta, la contratación deberá efectuarse por medio de una licitación pública. Solo de manera excepcional y ajustándose a las disposiciones normativas, el Servicio podrá adquirir bienes o servicios por medio de compra ágil o por medio de trato o contratación directa si es que procede de acuerdo a las circunstancias descritas en la Ley de Compras y su Reglamento.

El procedimiento para efectuar las compras en la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Turismo se encuentra descrito en el documento **Procedimiento "SC.02 Compra y Contrataciones"**, y en las Direcciones Regionales de Turismo se encuentra descrito en el **Procedimiento "SC.05 Compra y Contrataciones para las Direcciones Regionales de Turismo"**.

Estos procedimientos establecen cómo hacer la selección de los mecanismos de compra, las autorizaciones que se requieren para las distintas etapas de cada proceso de compras y la recepción de bienes y servicios, entre otros aspectos.

5.2 FORMULACIÓN DE BASES, CRITERIOS Y MECANISMOS DE EVALUACIÓN

SERNATUR mantiene publicadas en su Intranet institucional bases de licitación tipo, aprobadas por Resolución Exenta. Las bases de licitación tipo deben utilizarse para todos los procesos de licitación que lleva a cabo el Servicio.

En las bases tipo se encuentran establecidas las cláusulas mínimas que deben contener todas las bases de licitación, tales como participantes, consultas y aclaraciones, calendario de la licitación, garantías, contenido y vigencia de las ofertas, criterios y mecanismos de evaluación, adjudicación, plazos y vigencia del contrato, forma de pago, contrapartes y requerimientos técnicos, entre otros aspectos.

Los criterios de evaluación que se establezcan en las bases de licitación deben ajustarse al cumplimiento

de los principios legales de estricta sujeción a las bases, igualdad de los oferentes, libre concurrencia de los proponentes y no formalización.

6. GESTIÓN DE CONTRATOS Y DE PROVEEDORES

Posterior al envío y aceptación de la orden de compra correspondiente, para el caso del Nivel Central el/la Encargado/a de la Subunidad de Compras o el/la Analista de Compras debe ingresar el Contrato o Acuerdo Complementario en el módulo de Gestión de Contratos en el Portal Mercado Público, mientras que en el caso de las Direcciones Regionales a quien le corresponde esa actividad es al/a la Encargado/a Administrativo/a.

El Servicio debe realizar un correcto seguimiento y gestión de los contratos que mantiene vigentes, con el objeto de controlar y verificar el cumplimiento de cada una de sus cláusulas y, en caso de que corresponda, cobrar las multas y garantías que allí se establezcan. Para esto se debe utilizar el módulo de gestión de contratos del Sistema de Información.

En la Intranet del Servicio Nacional de Turismo se encuentra actualmente vigente el **"Procedimiento SC.03 Gestión de Contratos"**, donde se definen metodologías para registrar y gestionar los contratos institucionales.

7. RECEPCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

Le corresponde a la contraparte técnica del Servicio, una vez adquirido el/los bien/es o una vez prestado el servicio contratado, completar el Formulario de Recepción y Evaluación, el que representa la recepción conforme del bien o servicio contratado, y junto a esto se realiza una breve evaluación del proveedor contratado, lo que desemboca en un ranking de proveedores de Sernatur, que se encuentra disponible en la Intranet del Servicio.

El formato del Formulario de Recepción y Evaluación se encuentra en los Anexos del presente manual

Una vez descargado y completado el formulario, debe ser firmado por la contraparte técnica y por la jefatura directa o quien sea responsable del centro de costo financiador, para posteriormente ser enviado a la Subunidad de Compras junto a los medios de verificación, con el fin de comenzar la gestión del pago al proveedor.

Todo lo relativo a recepción de bienes y servicios se encuentra descrito en el procedimiento **"UAF.02 Pago a Proveedores"** disponible en la Intranet institucional.

8. PAGO OPORTUNO

De acuerdo a la Ley N° 19.983 que regula la transferencia y otorga mérito ejecutivo a copia de factura y a la Ley N° 21.131 que establece pago a treinta días, el Servicio Nacional de Turismo debe dar

cumplimiento efectivo a sus obligaciones de pago en un plazo máximo de treinta (30) días corridos contados desde la recepción de la factura correspondiente.

Para dar cumplimiento a este punto, la Subdirección Administrativa actualmente mantiene vigente y disponible en la Intranet del Servicio el procedimiento **"UAF.02 Pago a Proveedores"**, cuyo objetivo es actualizar y uniformar criterios respecto del cumplimiento de los plazos y los actores involucrados en las distintas etapas del pago a proveedores de bienes y servicios del Servicio Nacional de Turismo, tanto del nivel central como de las Direcciones Regionales, cumpliendo la normativa vigente.

9. POLÍTICA DE INVENTARIO

9.1 INVENTARIO DE ACTIVOS

El Servicio Nacional de Turismo, con el fin de mantener un control interno permanente de los diferentes bienes que constituyen el patrimonio del Activo Fijo del Servicio, cuenta con un Manual de Procedimientos de Normas Generales de Administración de Bienes Muebles e Inmuebles del Servicio, aprobado por Resolución Exenta N° 1285, de fecha 20 de septiembre de 2011, el cual reglamenta en forma eficiente el uso y custodia de éstos.

Adicionalmente, se encuentra disponible en la Intranet del Servicio los siguientes documentos: el **"Procedimiento UAF.04 de Baja de Bienes"**, el cual define las actividades a realizar para ejecutar la baja de bienes muebles del Servicio Nacional de Turismo (con excepción de los vehículos) en el Nivel Central (Dirección Nacional) y en las Direcciones Regionales de Turismo y Oficinas Locales de Turismo; el **"Instructivo I.UAF.03 para la Baja de Bienes con Enajenación No Onerosa"**, el que define las actividades a realizar para la baja de activos no financieros del SERNATUR mediante enajenación no onerosa, a través de la donación o descarte de estos; el **"Procedimiento UAF.09 de Alta de Bienes"** donde se establecen las actividades para incorporar al inventario los bienes adquiridos por el Servicio; y el **"Procedimiento UAF.13 para el levantamiento y control de inventario"**.

Por último, y en cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Decreto N° 577, de 1978, del ex Ministerio de Tierras y Colonización, que reglamenta el Decreto Ley N° 1939, de 1977, que fija normas sobre adquisición, administración y disposición de bienes del Estado, señala en su artículo sexto que: "El registro o Inventario Físico y el Libro de Control Interno deberán estar a cargo de una Sección o de un funcionario de la Unidad Operativa". De acuerdo a lo anterior, el Servicio designa, por medio del acto administrativo que corresponda, a un funcionario de la Unidad de Finanzas para cumplir la función de Encargado de Activo Fijo del Servicio Nacional de Turismo.

9.2. INVENTARIO DE BIENES DE CONSUMO

En el nivel central de SERNATUR, la gestión de bienes de consumo se encuentra a cargo de la Subunidad de Servicios Generales de la Unidad de Administración del Servicio, mientras que en las Direcciones Regionales estará a cargo el/la funcionario/a designado/a por el/la Directora/a Regional.

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

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.

Por otro lado, el Servicio Nacional de Turismo cuenta con un Sistema de "Solicitud de materiales y stock" disponible en la intranet institucional, y que se encuentra a cargo del Encargado de la Subunidad de Servicios Generales.

En este sistema aparecen todos los bienes disponibles (en stock) y los que Sernatur va adquiriendo, registrados previamente por el/la funcionario/a responsable de la gestión de bodega.

Para solicitar insumos o materiales, las unidades requirentes deben ingresar al Sistema, con su usuario y contraseña, e ingresar su solicitud completando todos los campos requeridos. En caso de que lo solicitado no se encuentre en bodega, la unidad deberá requerirlos mediante un proceso de compra. En caso de que lo solicitado se encuentre disponible en el sistema, el/la funcionario/a de la Unidad Requirente recibirá la confirmación del ingreso de la solicitud vía correo electrónico, lo que dará origen a que la Subunidad de Servicios Generales valide la solicitud y prepare el despacho de los insumos y/o materiales requeridos, los que serán descontados automáticamente en el referido sistema.

En el mismo sistema quedan registrados los despachos a cada unidad requirente y la recepción conforme de los materiales entregados.

10. USO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN

Para todas las compras que realice el Servicio Nacional de Turismo se deberá utilizar el portal o plataforma electrónica www.mercadopublico.cl, y en él se deberán publicar todos los actos, informes, cotizaciones, resoluciones y demás documentos que justifiquen, den cuenta o estén relacionados directa o indirectamente con el respectivo proceso de compra.

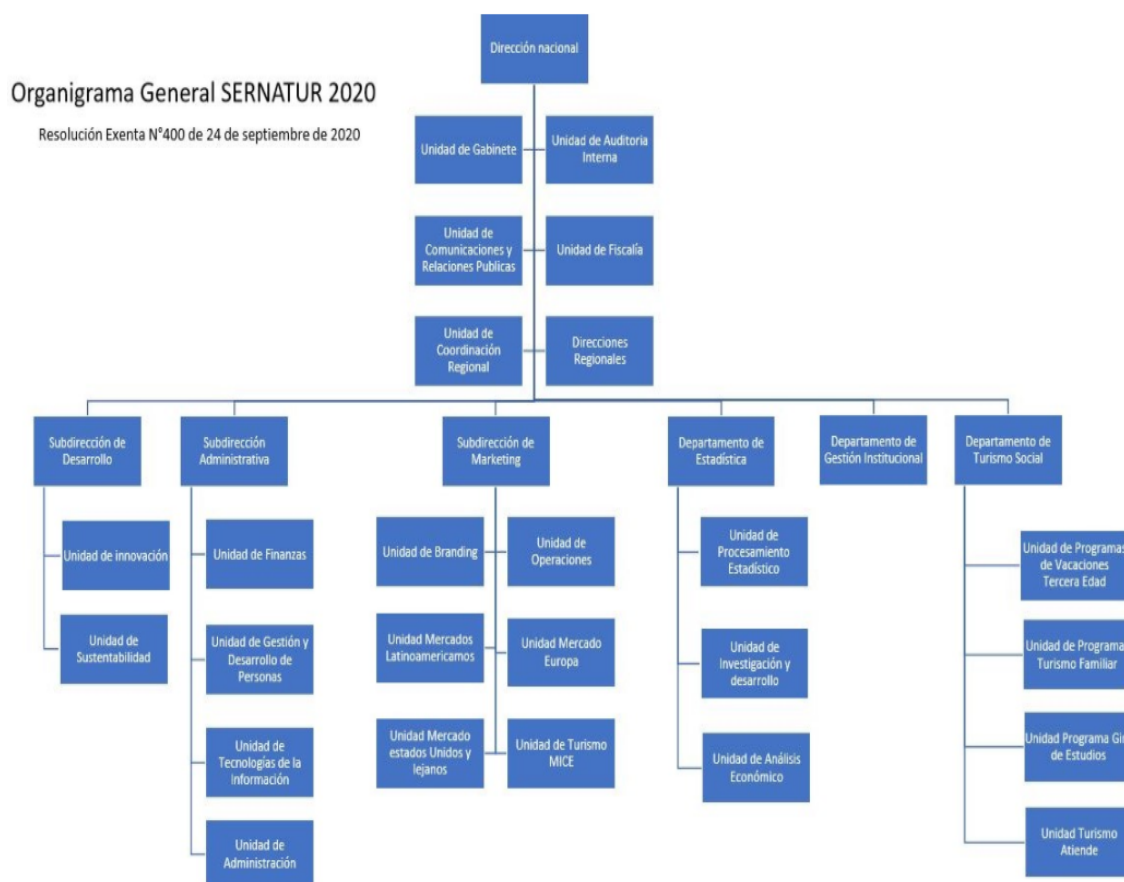
En caso de que algún documento contenga información confidencial, sensible y/o crítica para el servicio, cada funcionario/a que lo recepcione debe adoptar las medidas entregadas por la institución para su resguardo y confidencialidad.

De acuerdo a lo establecido en el Art. 18 de la Ley de Compras, SERNATUR deberá cotizar, licitar, contratar, adjudicar, solicitar el despacho y, en general, desarrollar todos sus procesos de adquisición y contratación de bienes y servicios, utilizando solamente el Sistema de Información.

El/la administrador/a del Sistema de Información en el Servicio Nacional de Turismo, como se

mentará en un apartado posterior, es el/la Encargado/a de la Subunidad de Compras del Servicio, a quien le corresponde la responsabilidad de crear y eliminar usuarios en el Portal Mercado Público e inscribir a los/as funcionarios/as que corresponda en los procesos de acreditación de ChileCompra.

11. ORGANIGRAMA DE LA ENTIDAD Y ÁREAS QUE INTERVIENEN EN LOS PROCESOS DE COMPRA



A continuación, se presentan las unidades y dependencias que intervienen principalmente en los procesos de compras en Sernatur:

Unidad Fiscalía

La Unidad de Fiscalía depende directamente de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Turismo, es dirigida por un/a directivo/a de segundo nivel jerárquico denominado/a Fiscal. A esta Unidad le

corresponderá, entre otras, las siguientes funciones relativas a materias de compras públicas:

- Visar los proyectos de resoluciones de la Dirección Nacional o de las Direcciones Regionales que deban cumplir con el trámite de toma de razón y que sean sometidas a su conocimiento.
- Visar los proyectos de las resoluciones exentas del trámite antes señalado y que sean sometidas a su conocimiento.

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/a directivo/a de segundo nivel jerárquico, denominado/a Subdirector/a Administrativo/a.

Será función de el/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, mientras que en los casos donde el proceso de compras se haya realizado en Direcciones Regionales de Turismo, la función mencionada le corresponderá al/a la directora/a Regional de Turismo de la región correspondiente.

Unidad de Administración

Es el área de soporte transversal a la institución a través de la cual el Servicio realiza y desarrolla la gestión administrativa de la institución. Para aquello, le corresponderá a la Unidad de Administración:

- Gestionar la provisión de bienes y servicios que requiera el nivel central del Servicio Nacional de Turismo, de acuerdo a la normativa de compras y contrataciones públicas vigente y a los procedimientos de este Servicio, para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Elaborar y proponer, en coordinación con los centros de costos, el Plan Anual de Compras de Sernatur, como también efectuar los ajustes necesarios a éste para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Supervisar y gestionar la ejecución de los contratos del Servicio y realizar los ajustes que corresponda durante su desarrollo.
- 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.
- Otras funciones inherentes a la Unidad de Administración.

La Unidad de Administración se divide internamente en tres Subunidades: Compras, Servicios Generales y Oficina de Partes, cuyas funciones se detallan a continuación debido a que todas aquellas son áreas

intervinientes en los procesos de compras.

Subunidad de Compras

Esta Subunidad forma parte de la Unidad de Administración 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 con la normativa de compras y contrataciones públicas vigente y a los procedimientos de este Servicio, 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, en coordinación con los centros de costos, el Plan Anual de Compras de Sernatur, 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 de que corresponda.
- Solicitar, revisar y tramitar los Formularios de Recepción y Evaluación para el pago de facturas.
- 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 y de control interno.
- Efectuar en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) los compromisos presupuestarios de las compras que se realicen.
- Administrar la plataforma de Mercado Público, en lo que respecta a creación de usuarios y de unidades de compra y a la inscripción de usuarios en las pruebas de acreditación de ChileCompra.
- Tramitar la respuesta a los reclamos de proveedores que se reciban a través de la plataforma de Mercado Público respecto de las compras del nivel central y de las direcciones regionales de Sernatur.

Por último, el/la Encargado/a 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 en la gestión de compras de las Direcciones Regionales de Turismo.

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 la subunidad.

- Administrar el inventario y distribución de los bienes de consumo que adquiera Serantur para su quehacer diario.
- Las demás funciones asociadas a su área.

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.
- Las demás funciones asociadas a su área.

Unidad de Finanzas

Es el área de soporte transversal a la institución a través de la cual se realiza y desarrolla la Gestión Financiera de la institución. Dentro de sus funciones se encuentran, entre otras, las siguientes:

- Distribuir, a las distintas dependencias del Servicio, los recursos financieros necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Supervisar la ejecución presupuestaria, de las distintas dependencias del Servicio, a fin de asegurar su eficiente y correcto uso.
- Supervisar el buen uso de los recursos públicos entregados a entidades receptoras de fondos públicos.
- Otras funciones inherentes a la Unidad de Finanzas.

La Unidad de Finanzas se divide internamente en cuatro Subunidades: Presupuesto, Contabilidad, Tesorería y Control Financiero, cuyas funciones se detallan a continuación debido a que todas estas Subunidades intervienen en los procesos de compra.

Subunidad de Presupuesto

Funciones:

- Distribuir el presupuesto de la institución a sus diferentes centros de costos, sobre la base de las directrices del/de la Director/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, de acuerdo a la normas e instrucciones vigentes o que dicte la Administración Central sobre la materia.
- 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.
- Las demás funciones asociadas a su área.

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.
- Las demás funciones asociadas a su área.

Subunidad de Tesorería

Funciones:

- Realizar el pago a proveedores y/o terceros según las obligaciones contraídas entre las partes.
- Resguardar las boletas de garantía y/o pólizas de seguro, tanto de oferta como de fiel cumplimiento de contrato.
- Las demás funciones asociadas a su área.

Subunidad de Control Financiero

Funciones:

- Supervisar y controlar la correcta ejecución de los fondos transferidos a entidades receptoras de fondos públicos, ya sean públicas o privadas, a través de convenios.
- Hacer seguimiento y controlar el trámite de pago de la documentación que representa una obligación de pagos que ingresa al servicio (facturas, boletas y otros).
- Las demás funciones asociadas a su área.

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, tanto el Plan Anual de Compras de su respectiva Dirección Regional de Turismo al/a la Encargado/a de la Subunidad de Compras, como sus actualizaciones cada vez que le sea requerido, así

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/a la Encargado/a de la Subunidad de Compras cada vez que sea requerido.
- Enviar al/a 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 a la Unidad de Finanzas.

Contraparte institucional del sistema de compras y contrataciones

El/la funcionario/a designado/a como Administrador del Sistema será el/la 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/la Administrador/a del Sistema será exclusivamente responsable de la entrega de claves y de comunicar oportunamente a la Dirección de Compras 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 Portal 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 todos los funcionarios del Servicio Nacional de Turismo que emitan un requerimiento de compra. El Usuario Requirente debe emitir el memorando tipo de requerimiento para iniciar un proceso de compra. Este documento se encuentra disponible en la intranet del Servicio.

Comisión Evaluadora

Grupo de personas internas, o en menor número externas al Servicio que, no teniendo conflicto de interés con los oferentes, son convocadas para integrar un equipo, de preferencia multidisciplinario, que

se reúne para evaluar ofertas y proponer el resultado de un proceso de contratación pública.

Su creación será necesaria cuando se realice un proceso de licitación, sea ésta pública o privada, o un proceso de Gran Compra de Convenio Marco, y estará, por lo general, consignada en las respectivas Bases de Licitación, o en la Intención de Compra.

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

En todos los procesos de licitación pública y de grandes compras, las ofertas que se presentan deben 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.

Cada integrante de la comisión evaluadora debe firmar una declaración jurada simple que declare que no tiene conflicto de intereses con los oferentes de la licitación o gran compra, según corresponda.

En la Intranet institucional se encuentra disponible el “**Procedimiento SC.02 Compras y Contrataciones**” y el “**Procedimiento SC.05 Compras y Contrataciones Direcciones Regionales**” con el flujo completo de actividades que les corresponden a las áreas intervinientes de la Dirección Nacional y de las Direcciones Regionales de Turismo, respectivamente. En los mismos procedimientos se mencionan las autorizaciones requeridas para las distintas etapas que involucran los procesos de compra y contratación.

12. MECANISMOS DE CONTROL INTERNO

El rol de control interno, en materia de compras públicas, es ejercido principalmente por la Unidad de Auditoría Interna, dependiente de la Dirección Nacional del Servicio. Las funciones de la Unidad de Auditoría Interna son:

- Supervisar y controlar la correcta ejecución de los fondos transferidos a entidades receptores de fondos públicos, ya sean públicas o privadas, a través de convenios.
- Velar por el cumplimiento de los plazos y procedimientos, respecto de Rendición de Cuentas, entregadas por la Contraloría General de la República, como también las que instruya el Servicio respecto de la materia.
- Supervisar y controlar desde la perspectiva del control financiero, el diseño, ejecución y evaluación de la cartera de proyectos regionales (FNDR, FIC, FONDEMA y otros).
- Hacer seguimiento y controlar el trámite de pago de la documentación que representa una obligación de pagos que ingresa al Servicio (facturas, boletas y otros).
- Controlar la ejecución de los convenios suscritos bajo el esquema de administración de Fondos, especialmente los de transferencia de recursos públicos.
- Elaborar los informes, en materias de su competencia, que sean requeridos por organismos

fiscalizadores, contralores y usuarios internos.

- Responder en forma oportuna a las consultas efectuadas, en materia de su competencia, por usuarios externos e internos.
- Asesorar al Encargado/a de la Unidad de Finanzas y a los/as Encargados/as Administrativos/as de las Direcciones Regionales en materias propias de su competencia.
- Otras funciones inherentes a la Unidad de Rendiciones y las demás que determine el/la Director/a Nacional o su jefatura directa.

La Unidad Fiscalía, también dependiente de la Dirección Nacional del Servicio, es otra de las unidades que ejerce un rol de control interno, siendo su misión fundamental el asesorar y generar los medios y condiciones necesarias para velar por la juridicidad y legalidad de los actos ejecutados por el Servicio Nacional de Turismo, conforme al ordenamiento jurídico vigente.

Por otra parte, la Subunidad de Compras, dependiente de la Unidad de Administración, realiza un control preventivo y periódico de las compras que llevan a cabo las Direcciones Regionales de Turismo, verificando en el Portal Mercado Público que toda la documentación requerida para cada proceso de compra se encuentre publicada, completa y con apego a la normativa vigente.

Esta misma subunidad, por otro lado, desarrolla capacitaciones, difusión de boletines informativos, formatos tipo de documentos, entre otras acciones tendientes a evitar faltas a la probidad en materia de compras públicas.

13. 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.

La Unidad de Finanzas también cuenta con el Procedimiento **"UAF.05 Manejo de Garantías"** e Instructivo **"I.UAF.02 Contabilización de Garantías recibidas"** en el cual se definen las actividades que aseguran la correcta custodia y contabilización de las garantías del Servicio Nacional de Turismo, cuyo alcance es a Nivel Nacional.

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.

13.1 Garantía de Seriedad de la Oferta

Las garantías recibidas con motivo de sus procesos licitatorios para asegurar la seriedad de la oferta

serán registradas por Oficina de Partes del Nivel Central y remitidas a la Subdirección Administrativa en un plazo no superior a un (1) día hábil desde su recepción, posteriormente, es la Secretaría de la Subdirección Administrativa quien entrega la garantía original al/a la Encargado/a de la Subunidad de Tesorería y copia al/a la Encargado/a de la Subunidad de Compras. La Subunidad de Compras revisa la garantía con el objeto de verificar el cumplimiento de los requisitos definidos para una determinada adquisición, corroborando lo estipulado y registrando en el portal la información necesaria, para remitir posteriormente el resultado de la revisión mediante memorándum dirigido, a través del Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC), a la Subunidad de Tesorería con copia a la Subunidad de Contabilidad y a la Unidad Técnica responsable de la contratación. Lo anterior se debe realizar en un plazo máximo de dos (2) días hábiles. En el caso de las Direcciones Regionales de Turismo, estas serán recibidas por la Secretaría de la Dirección Regional, enviando posteriormente al/a la Encargado/a Administrativo/a.

La Subunidad de Tesorería o el/la Encargado/a Administrativo/a recibe 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: fecha de ingreso oficina de partes, nombre y RUT del tomador, nombre de la Institución Financiera que emite la caución, monto, ID de orden de Compra o Licitación, entre otros puntos.

Para el caso del Nivel Central, la Subunidad de Compras solicita al/a la Encargado/a de la Subunidad de Tesorería, a través de un memorando remitido por SIGEDOC, la devolución de garantías de seriedad de la oferta a los proponentes no adjudicados, en la forma y plazos 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 en el caso de la Dirección Regional, procederá a devolver la caución, previa presentación por parte del proveedor del RUT de la Empresa, cédula de identidad del representante o de quien retire y del mandato cuando corresponda. En el momento del retiro, se incorporará en la caución el timbre con el rotulado "Devuelto al tomador" y verificará que el acta de recepción conforme se encuentre con todos los campos completos y debidamente firmada por quien retira. Una vez entregada la caución el/la Encargado/a de la Subunidad de Tesorería, o el/la Encargado/a Administrativo/a en el caso de la Dirección Regional, contabilizará en SIGFE la devolución de la caución.

13.2 Garantías de fiel y oportuno cumplimiento del contrato

La garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato es entregada por los adjudicatarios, 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. Su entrega podrá ser 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 será obligatorio requerir la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato.

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

En caso de incumplimiento del 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 de contrato 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 registradas por Oficina de Partes del Nivel Central y remitidas a la Subdirección Administrativa en un plazo no superior a un (1) día hábil desde su recepción. Posteriormente, la Secretaría de la Subdirección Administrativa entrega la garantía original al/a la Encargado/a de la Subunidad de Tesorería y copia al/a la Encargado/a de la Subunidad de Compras. La Subunidad de Compras revisa la garantía con el objeto de verificar el cumplimiento de los requisitos definidos para una determinada adquisición, corroborando lo estipulado y registrando en el portal la información necesaria, para remitir posteriormente el resultado de la revisión mediante memorándum dirigido, a través del

Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC), a la Subunidad de Tesorería con copia a la Subunidad de Contabilidad y a la Unidad Técnica responsable de la contratación. Lo anterior se debe realizar en un plazo máximo de dos (2) días hábiles. 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.

La Subunidad de Tesorería o el/la Encargado/a Administrativo/a recibe la garantía de fiel cumplimiento, completando un registro de las garantías recibidas y velando por su resguardo. Dicho registro, incluye datos de las garantías de fiel y oportuno cumplimiento de contrato en archivo electrónico, que contenga al menos: fecha de ingreso oficina de partes, nombre y RUT del tomador, nombre de la Institución Financiera que emite la caución, monto, ID de orden de Compra o Licitación, entre otros puntos.

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.

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 en el caso de la Dirección Regional, procederá a devolver la caución una vez reciba el visto bueno de la Unidad, previa presentación por parte del proveedor del RUT de la Empresa, cédula de identidad del representante o de quien retire y del mandato cuando corresponda. En el momento del retiro, se incorporará en la caución el timbre con el rotulado "Devuelto al tomador" y se verificará que el acta de recepción conforme se encuentre con todos los campos completos y debidamente firmada por quien retira. Una vez entregada la caución, el/la Encargado/a de la Subunidad de Tesorería o el/la Encargado/a Administrativo/a en el caso de la Dirección Regional, contabilizará en SIGFE la devolución de la caución.

13.3 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 deberá 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.

14. 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 3 UTM, con cargo a los recursos destinados a operaciones menores, 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 u otros similares, respecto de los cuales no existan alternativas o sustitutos razonables.

15. ANEXOS

N° : _____

Formulario de Recepción y Evaluación

Fecha : _____

UNIDAD SOLICITANTE _____

PROVEEDOR _____

RUT : _____

N° ORDEN DE COMPRA : _____

PROCESO DE COMPRA : _____

N° CUOTA : _____

MONTO A PAGAR : _____

PLAZOS ESTABLECIDOS EN LA CONTRATACIÓN : _____

MEDIOS DE VERIFICACIÓN : _____

ANÁLISIS DE APLICACIÓN DE MULTAS : _____

NOMBRE CONTRAPARTE TÉCNICA : _____

NOMBRE DE USUARIO QUE AUTORIZA : _____

CARGO DE USUARIO QUE AUTORIZA : _____

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO : _____

Cantidad	Descripción y revisión

EVALUACIÓN 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: _____

Páguese Factura

2.- 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° 545 de 30 de noviembre de 2016, de este Servicio que aprobó el Manual de Adquisiciones anteriormente vigente.

ANÓTESE, REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

MJGA/PEP/JMSZ/NCE

Distribución:

- Oficina de Partes
- Subunidad de Compras
- Fiscalía



Documento firmado electrónicamente por:

ANDREA VERONICA WOLLETER EYHERAMENDY

Fecha Firma: 20-05-2021

Código de verificación: 443006061690

Este documento incorpora una firma electrónica avanzada según lo indica la ley No19.799. Su validez puede ser consultada en el sitio https://sigedoc.sernatur.cl/web_verificador/ usando el código de verificación indicado, o a través del siguiente código QR:

