

Resolución Exenta N°368

Dirección Nacional

**APRUEBA MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE
ADQUISICIONES Y DE GESTIÓN DE
CONTRATOS DEL SERVICIO
NACIONAL DE TURISMO Y DEJA SIN
EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N°
165, DE FECHA 20 DE MAYO DE
2021, DE ESTE SERVICIO.**

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 N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886; en el Decreto N° 662, de 2025, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley sobre la Economía Circular en la Adquisición de Bienes y Servicios de los Organismos del Estado; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N° 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° 21.722, de Presupuestos del Sector Público para el año 2025; en la Ley N° 19.799, Sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha Firma y su Reglamento aprobado mediante Decreto N° 181 de 2002, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo; en el Decreto Exento N° 225 de 2017 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia que aprobó Convenio de Firma Electrónica Avanzada Para Autoridades y Funcionarios suscrito entre el Ministerio Secretaría General de la Presidencia y el Ministerio de Economía Fomento y Turismo; en el Decreto Supremo N° 06, de 18 de enero de 2023, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Nombra en el Cargo de Director Nacional del Servicio Nacional de Turismo a don Jaime Cristóbal Benítez Villafranca; en la Resolución N° 36, de 19 de diciembre de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, y

CONSIDERANDO:

1. Que el artículo 6° del Decreto N° 661, de fecha 12 de diciembre de 2024, 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 y de Gestión de Contratos, el que se deberá ajustar a lo dispuesto en la Ley de Compras y el presente reglamento.

Para estos efectos, el Manual de Procedimientos de Adquisiciones y de Gestión de Contratos deberá referirse, a lo menos, a las siguientes materias, 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. Adicionalmente, el manual deberá proponer herramientas para disminuir los costos administrativos de transacción de los procesos de compra y de gestión de contratos.

Dicho Manual deberá publicarse en el Sistema de Información y formará parte de los antecedentes que regulan los Procesos de Compra y de Gestión de Contratos del organismo que lo elabora”.

2. Que, en cumplimiento de dicho mandato legal, y con el objeto de promover la mejora continua del sistema de compras y contrataciones públicas de SERNATUR y hacer más operativos y eficientes sus procesos de compras, resulta 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 presente acto administrativo, dejando sin efecto el Manual aprobado por Resolución Exenta N° 165, de fecha 20 de mayo de 2021, de este Servicio, por lo que:

RESUELVO:

1° APRUÉBASE el “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIONES Y DE GESTIÓN DE CONTRATOS DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**”, cuyo texto es el siguiente:

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIONES Y DE GESTIÓN DE CONTRATOS DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

1. OBJETIVO

El propósito de este Manual de Procedimientos de Adquisiciones y de Gestión de Contratos (en adelante, el “Manual”), es definir la forma en que el Servicio Nacional de Turismo (en adelante, “SERNATUR” o “el Servicio”) realiza sus procesos de compra y contratación de bienes y servicios para su normal funcionamiento, los tiempos de trabajo, coordinación y comunicación, y los responsables de cada una de las etapas del proceso de abastecimiento vigente, así como las directrices que determine el Jefe/a

Superior del Servicio.

2. ALCANCE

Este Manual se establece en cumplimiento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y su Reglamento.

El Manual se refiere a todos los procedimientos relativos a la contratación, a título oneroso, de bienes o servicios para el desarrollo de las funciones de la Institución, es decir, a todas las adquisiciones y contrataciones reguladas por la Ley N° 19.886.

Este manual será conocido y aplicado por todos los funcionarios del Servicio Nacional de Turismo.

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° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, en adelante "el Reglamento", y sus modificaciones.

Decreto N° 662, de 2025, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley sobre la Economía Circular en la Adquisición de Bienes y Servicios de los Organismos del Estado.

Directivas de Compra, emitidas por la Dirección de Compras y Contratación Pública.

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° 36, de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.

Ley de Presupuestos para el Sector Público vigente.

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.

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. DEFINICIONES

Para los efectos del presente manual, los siguientes conceptos tienen el significado que se indica a continuación, ya sea en plural o singular:

Adjudicación: Acto administrativo fundado, por medio del cual la autoridad competente selecciona a uno o más oferentes para la suscripción de un contrato de suministro o prestación de servicios, regido por la ley N° 19.886, en adelante, también, la "Ley de Compras".

Adjudicatario: Oferente cuya oferta o cotización ha sido seleccionada en un proceso de compras, para la suscripción del contrato definitivo.

Bases: Documentos aprobados por la autoridad competente que contienen el conjunto de requisitos, condiciones y especificaciones, establecidos por SERNATUR, que describen los bienes y servicios a contratar y regulan el proceso de compras y el contrato definitivo. Incluyen las Bases Administrativas y Bases Técnicas.

Bases administrativas: Documentos aprobados por la autoridad competente que contienen, de manera general y/o particular, las etapas, plazos, mecanismos de consulta y/o aclaraciones, criterios de evaluación, mecanismos de adjudicación, modalidades de evaluación, cláusulas del contrato definitivo, y demás aspectos administrativos del proceso de compras.

Bases técnicas: Documentos aprobados por la autoridad competente que contienen de manera general y/o particular las especificaciones, descripciones, requisitos y demás características del bien o servicio a contratar.

Catálogo de convenios marco: Listado de bienes y/o servicios ofrecidos y sus correspondientes precios, condiciones de contratación, y la individualización de los proveedores adjudicados a través del convenio marco, que se encuentra publicado permanente en el Sistema de Información.

Certificado de disponibilidad presupuestaria: Certificado emitido por el funcionario de la Subunidad de Presupuesto, en la Dirección Nacional, o por la Sección de Administración y Finanzas Regional, en las Direcciones Regionales, por medio del cual se certifica que existe la disponibilidad de presupuesto para realizar un proceso de contratación. En adelante, "CDP".

Compra Coordinada: Modalidad de compra a través de la cual dos o más Entidades regidas por la Ley de Compras por sí o representadas por la Dirección de Compras, pueden agregar demanda mediante un procedimiento competitivo, a fin de lograr ahorros y reducir costos de transacción.

Compra Pública Sustentable: Es aquel proceso de contratación pública, en el que se busca un adecuado equilibrio entre los aspectos económicos y ambientales de las contrataciones que realicen las instituciones del Estado. Internacionalmente, se ha definido el concepto de Compras Públicas Sostenibles, como la "contratación de bienes, servicios e infraestructura de una manera de maximizar el valor por el dinero en todo el ciclo de vida de lo contratado. Esto requiere que las entidades públicas tomen decisiones que resulten en huellas ecológicas más bajas y mayores beneficios sociales".

Contratista: Proveedor que suministra bienes o presta servicios a SERNATUR, en virtud de la Ley de Compras y del presente Reglamento.

Contrato de suministro: Aquel que tiene por objeto la compra o el arrendamiento, incluso con opción de compra, de productos o bienes muebles. Un contrato será considerado igualmente de suministro si el valor del servicio que pudiere contener es inferior al cincuenta por ciento del valor total o estimado del contrato.

Contrato de servicios: Aquel mediante el cual SERNATUR encomienda a una persona natural o jurídica la ejecución de tareas, actividades o la elaboración de productos intangibles. Un contrato será considerado igualmente de servicios cuando el valor total de los bienes que pudiese contener sea inferior al cincuenta por ciento del valor total o estimado del contrato.

Cotización: Información respecto de precios, especificaciones y detalles del bien o servicio e identificación del Proveedor.

Dirección de Compras o Dirección: Dirección de Compras y Contratación Pública, en adelante,

también, "ChileCompra".

Documentos administrativos: Para efectos de este manual se entiende por documentos administrativos las certificaciones, antecedentes y en general aquellos que dan cuenta de la existencia legal y situación económica y financiera de los oferentes y aquellos que los habilitan para desarrollar actividades económicas reguladas.

Empresa de menor tamaño: Se entiende por empresa de menor tamaño aquellas comprendidas en el artículo segundo de la Ley N° 20.416.

Empresa de menor tamaño liderada por mujeres: Aquella empresa que, cumpliendo con la definición del artículo segundo de la Ley N° 20.416, sea de propiedad de una mujer, ya sea como titular de la totalidad o de la mayoría de los derechos societarios o acciones en ella, o ejerza el control de la sociedad o sea la administradora de la empresa.

Oferente: Proveedor que participa en un proceso de compras, presentando una oferta o cotización, estando habilitado para aquello.

Orden de Compra: Aquel documento electrónico emitido por SERNATUR al Proveedor a través del Sistema de Información, por el cual solicitan la entrega del producto y/o servicio que desea adquirir. En ella se detalla el precio, la cantidad y otras condiciones para la entrega.

Plan anual de compras y contrataciones: Formulario electrónico, sistematizado y estandarizado que las Entidades publican en el Sistema de Información, relativa a los bienes y servicios que tienen previsto adquirir durante cada mes del año. En adelante, también, "Plan anual de compras" o "PAC".

Presupuesto estimado: Es la previsión financiera que indica el gasto que, en virtud de la contratación, puede asumir SERNATUR, incluido el Impuesto al Valor Agregado y demás tributos que graven la adquisición del bien o servicio. Este cálculo se realiza antes de iniciar un proceso de licitación y sirve como referencia para constatar que el Servicio cuenta con los fondos suficientes, lo cual valida posteriormente mediante un Certificado de disponibilidad presupuestaria.

Proceso de compras: Conjunto de actividades relacionadas con la adquisición y contratación de bienes y/o servicios, así como la ejecución contractual, a través de los procedimientos de contratación establecidos en la Ley de Compras y en el reglamento.

Proveedor: Persona natural o jurídica, chilena o extranjera, que por sí o por Uniones Temporales de Proveedores, podrán proporcionar bienes y/o servicios a SERNATUR. Deberá estar inscrito en alguna de las categorías del Registro de Proveedores.

Proveedor local: Aquella empresa de menor tamaño cuyo domicilio principal se encuentre en la misma región donde se entregan los bienes o se prestan los servicios. Para estos efectos, se entenderá por

domicilio principal aquel registrado ante el Servicio de Impuestos Internos.

Proveedor extranjero: Toda persona natural sin domicilio ni residencia en Chile o persona jurídica constituida en el extranjero sin domicilio ni residencia en Chile.

Registro de Proveedores: Registro electrónico oficial de proveedores, a cargo de la Dirección, de conformidad a lo prescrito por la Ley de Compras y el presente reglamento.

Reglamento: El reglamento de la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

Servicios generales: Aquellos que no requieren un desarrollo intelectual intensivo en su ejecución, de carácter estándar, rutinario o de común conocimiento.

Servicios habituales: Aquellos que se requieren en forma permanente y que utilizan personal de manera intensiva y directa para la prestación de lo requerido por SERNATUR, tales como servicios de aseo, seguridad, alimentación, soporte telefónico, mantención de jardines, extracción de residuos, entre otros.

Servicios personales: Son aquellos que en su ejecución demandan un intensivo desarrollo intelectual.

Sistema de Gestión Documental: Sistema que utiliza SERNATUR para la elaboración, firma y numeración de sus memorándums, cartas, oficios y resoluciones. En adelante, también, "SIGEDOC".

Sistema de Gestión Presupuestaria: Sistema que utiliza SERNATUR para la programación de su presupuesto y del plan anual de compras. En adelante, también, "SGP".

Sistema de Información: Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado y de otros medios para la compra y contratación electrónica de las Entidades, administrado y licitado por la Dirección de Compras y compuesto por software, hardware e infraestructura electrónica, de comunicaciones y soporte que permite efectuar los Procesos de Compra y de ejecución contractual, emitir y aceptar órdenes de compra, y desarrollar o publicar los actos relativos a la contratación.

5. PRINCIPIOS

Las compras y contrataciones del Servicio Nacional de Turismo se rigen por los principios de libre acceso a las licitaciones, de competencia, de publicidad y transparencia de los procedimientos, de igualdad de trato y no discriminación, de probidad, y de valor por dinero. Este último consiste en la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos públicos y en la gestión de las contrataciones, y la mejor relación costo beneficio en las adquisiciones.

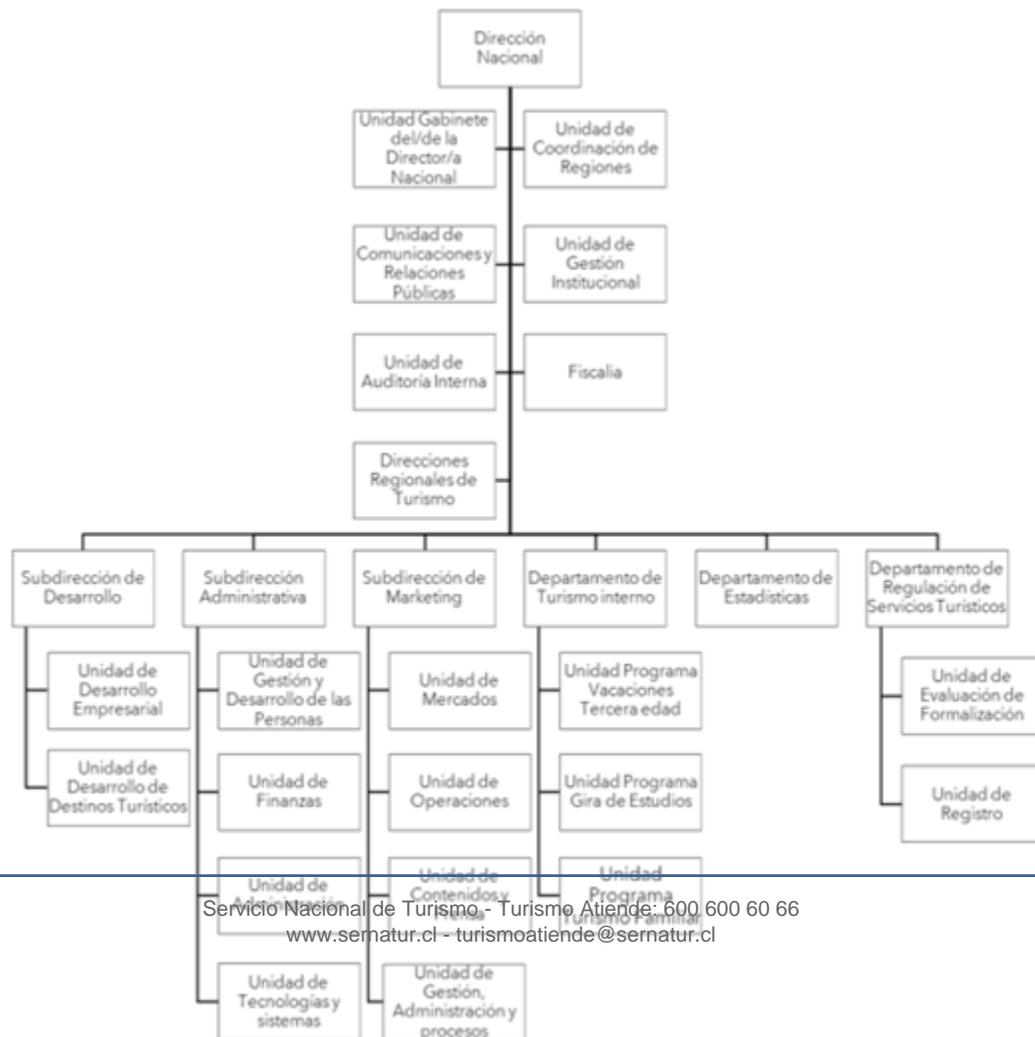
Asimismo, las compras de SERNATUR deben promover la participación de empresas de menor tamaño y la incorporación de manera transversal de criterios de sustentabilidad para contribuir al desarrollo económico, social y ambiental.

Por otra parte, SERNATUR debe utilizar un lenguaje claro y comprensible en sus actuaciones, que permita entender las condiciones de la contratación, en especial observancia del principio de servicialidad del Estado establecido en el artículo 3 de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de las Bases Generales de la Administración del Estado.

Finalmente, las autoridades y los funcionarios de SERNATUR, independientemente de su calidad jurídica, deben siempre abstenerse de intervenir en procedimientos de contratación pública o ejecución contractual en los que puedan tener interés según lo dispone la Ley de Compras.

6. ORGANIGRAMA Y ÁREAS Y ROLES QUE INTERVIENEN EN LOS PROCESOS DE COMPRA

El organigrama del Servicio Nacional de Turismo, aprobado por Resolución Exenta N° 329, de fecha 01 de agosto de 2025, es el siguiente:



A continuación, se presentan las áreas y los distintos roles que participan en los procesos de compras y contrataciones en SERNATUR, junto con sus respectivas funciones.

La distribución de funciones descrita en este manual garantiza que las etapas del proceso —incluyendo la estimación del gasto, la elaboración de los requerimientos técnicos y administrativos, la evaluación y adjudicación, así como la administración del contrato y la gestión de los pagos— sean realizadas por funcionarios o equipos de trabajo distintos, asegurando así una adecuada segregación de funciones.

Dirección Nacional:

La dirección superior, organización y administración del Servicio Nacional de Turismo corresponde a su Director/a Nacional, quien tiene la representación legal, judicial y extrajudicial del mismo y es el Jefe Superior del Servicio; y ejerce sus funciones conforme a las atribuciones otorgadas en el Decreto Ley N° 1.224, de 1975, del hoy Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que Crea el Servicio Nacional de Turismo; en la Ley N° 20.423, de 2010, “Del Sistema Institucional para el Desarrollo del Turismo”, en sus Reglamentos y en los respectivos cuerpos normativos aplicables al efecto o los que los reemplacen.

En lo que respecta a la gestión de compras y contrataciones, al/a la Director/a Nacional le corresponde dictar los actos administrativos que corresponda para la contratación, a título oneroso, de bienes o servicios para el desarrollo de las funciones de la institución, es decir, a todas las adquisiciones y contrataciones reguladas por la Ley N° 19.886.

Direcciones Regionales:

Las Direcciones Regionales de Turismo son aquellas que funcionan en cada una de las Regiones en que está dividido el país y ejercen las funciones propias del Servicio en el ámbito de su competencia normativa y territorial. Les corresponde el fomento y ejecución de la actividad turística regional, en coordinación con la Dirección Nacional. Asimismo, les corresponde proponer al Director/a Nacional, la política y programas de desarrollo turístico de su región y al Gobierno regional respectivo los proyectos de inversión compatibles con los planes y políticas nacionales y regionales de turismo.

Las Direcciones Regionales están a cargo de un alto directivo público, del segundo nivel jerárquico título VI de la ley N° 19.882, denominado Director/a Regional, quien ejerce las funciones que expresamente le señale una Ley y/o Reglamento y aquellas que les delegue el/la Director/a Nacional del Servicio.

De acuerdo con lo establecido en la Resolución Exenta N° 533, de fecha 18 de diciembre de 2020, de SERNATUR, que actualiza delegación de facultades de la Dirección Nacional en los Directores Regionales de Turismo, al/a la Director/a Regional le corresponde, en lo que respecta a la gestión de compras y contrataciones:

1. Aprobar bases administrativas y técnicas de licitaciones públicas y cualquier acto que las modifique, para adquisiciones de bienes y servicios de la Dirección Regional. Asimismo, de proceder, adjudicar y

celebrar los actos y contratos que se requieran para la ejecución de estas adquisiciones.

2. Aprobar intenciones de compras para efectuar compras mediante convenio marco y cualquier acto que las modifique, para adquisiciones de bienes y servicios de la Dirección Regional. Asimismo, de proceder, seleccionar y celebrar los actos y contratos que se requieran para la ejecución de estas adquisiciones.

3. Aprobar bases administrativas y técnicas de licitaciones privadas y tratos directos y cualquier acto que las modifique, para adquisiciones de bienes y servicios de la Dirección Regional. Asimismo, adjudicar y celebrar los actos y contratos que se requieran para la ejecución de estas adquisiciones.

4. Celebrar convenios de prestación de servicios o convenios de colaboración entre entidades públicas. Asimismo, celebrar los actos y contratos que se requieran para la ejecución de las acciones derivadas del cumplimiento de los referidos convenios.

Unidad requirente:

La unidad requirente corresponde a cualquier área de SERNATUR, ya sea de la Dirección Nacional o de alguna de sus Direcciones Regionales, que inicia un procedimiento de compra pública a través de una solicitud de cotización o de adquisición.

Asimismo, la unidad requirente es la encargada de elaborar todos los documentos técnicos necesarios para respaldar dichas solicitudes, incluyendo: solicitudes de cotización, bases de licitación, informes técnicos de selección de ofertas, informes técnicos para tratos directos, informes técnicos para compras por cotización y, en general, cualquier documento de carácter técnico que deba acompañar una solicitud de compra.

La formalización de las solicitudes de compra se realiza a través de un memorándum de requerimiento de compra, el cual debe ser elaborado, firmado y numerado en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC) de SERNATUR, y al cual se le deben adjuntar los antecedentes que respalden dicha solicitud. Este documento se dirige al/a la Subdirector/a Administrativo/a, en el caso de la Dirección Nacional, o al/a la Director/a Regional, cuando se trata de las Direcciones Regionales. En el caso específico de la compra de pasajes aéreos, la solicitud se formaliza mediante correo electrónico.

El memorándum de requerimiento de compra debe incluir: la justificación de la adquisición; una descripción detallada del bien o servicio a adquirir; la cantidad requerida; el monto estimado; el origen de los fondos; el programa y la imputación presupuestaria correspondiente; el nombre y cargo del/de la funcionario/a que asumirá el rol de contraparte técnica del contrato; la modalidad de compra (convenio marco, gran compra, licitación, trato directo, compra por cotización o compra ágil); el código de la iniciativa de compra del Plan Anual de Compras (PAC); y el resultado de la revisión de la plataforma de Economía Circular.

Contraparte técnica de contrato:

La contraparte técnica de contrato es el/la funcionario/a de la unidad requirente que actúa como

contraparte técnica del Servicio ante el proveedor contratado.

Las funciones de la contraparte técnica de contrato son las siguientes:

1. Supervisar y controlar el desarrollo del trabajo, velando por el estricto cumplimiento de los objetivos del contrato, para la entrega de informes, productos y/o servicios.
2. Colaborar y asistir al contratado en el ámbito de sus competencias.
3. Autorizar adecuaciones relativas al plan de trabajo y, en general, atender y resolver situaciones emergentes no consideradas.
4. Aprobar, a través de la elaboración y firma del Formulario de Recepción y Evaluación, los productos o servicios entregados por el contratado y de las fases de trabajo cumplidas por él.
5. Autorizar los pagos programados.
6. Determinar la aplicación de sanciones, según lo establecido en el contrato.
7. Fijar el monto del pago proporcional que se debe pagar al adjudicatario, en caso de que éste entregue o cumpla parcialmente los productos o servicios contratados.
8. Recomendar a la autoridad competente, y previo análisis de los antecedentes entregados, autorizar o rechazar, total o parcialmente, las prórrogas del plazo de vigencia y/o ejecución del contrato, de los plazos de entrega de los servicios o productos contratados, u otros plazos establecidos en el contrato, así como posibles modificaciones, adecuaciones y/o aumentos presupuestarios, mientras estos no se encuentren vencidos, y solicitando prórroga o renovación de las garantías de fiel cumplimiento del contrato y/o de anticipo, si las hubiere, a fin de mantener permanentemente caucionadas las obligaciones del contratado.
9. Aprobar las subcontrataciones, en concordancia con el procedimiento establecido en el contrato.
10. Coordinar la interacción de los distintos actores o partícipes en el proceso de ejecución del contrato.
11. Gestionar la entrega, aceptación, cobro, devolución y renovación de las garantías de fiel cumplimiento de contrato y/o anticipo que entregue el adjudicatario, en caso de prórrogas del contrato y/o de los plazos de entrega de los bienes o servicios contratados, o bien, de incumplimientos.
12. Recibir, en los plazos y formas establecidas en el contrato, los comprobantes y planillas que demuestren el pago, por parte del adjudicatario, de las remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores y/o con trabajadores contratados en los últimos dos años.
13. Las demás que se establezcan en los contratos.

Fiscalía:

La Fiscalía de SERNATUR es el área que tiene por misión fundamental 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.

En lo que respecta a los procedimientos de compras y contrataciones, a la Fiscalía le corresponde, entre otras, las siguientes funciones:

1. Revisar y visar la legalidad de los actos administrativos pertenecientes a los procesos de contratación administrativa que realice el Servicio, en el marco de la Ley de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro de Prestación de Servicios, Ley N° 19.886 y su Reglamento, y prestar asesoría a la Dirección Nacional y demás dependencias del Servicio en estas materias.
2. Revisar y controlar la legalidad de los actos administrativos que se envían a trámite de Toma de Razón a la Contraloría General de la República, en el marco de la Ley N° 19.886.
3. Revisar la legalidad de los convenios que suscriba SERNATUR, sean con o sin transferencia de recursos.
4. Emitir informes jurídicos a solicitud de la Dirección Nacional, Direcciones Regionales, Departamentos y Unidades, para el cumplimiento de los objetivos del Servicio o en materia de compras públicas.

Subdirección Administrativa:

La Subdirección Administrativa es el de soporte transversal a la institución. Para cumplir sus funciones, tiene a cargo cuatro unidades: Unidad de Administración, Unidad de Finanzas, Unidad de Gestión y Desarrollo de las Personas y Unidad de Tecnologías y Sistemas.

En el caso de las compras que se realizan en la Dirección Nacional de SERNATUR, la Subdirección Administrativa es la encargada de autorizar los requerimientos de compra que son solicitados por las unidades requirentes, para que sean tramitados, mediante el procedimiento de compra que corresponda, por la Subunidad de Compras, dependiente de la Unidad de Administración.

Unidad de Administración:

La 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.

Entre otras funciones, a la Unidad de Administración le corresponde 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; distribuir, a las distintas dependencias del Servicio, los recursos materiales necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales; 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; y coordinar

y asegurar la gestión documental del Servicio, física y/o digital.

Subunidad de Compras:

La Subunidad de Compras, dependiente de la Unidad de Administración de la Subdirección Administrativa, es la encargada de gestionar la provisión de bienes y servicios que requiere la Dirección Nacional de SERNATUR para el cumplimiento de los objetivos institucionales, garantizando la transparencia y la correcta utilización de los recursos públicos, y ejecutando los procedimientos de compra, de manera eficaz, eficiente y proba, de conformidad con la normativa de compras públicas y a los procedimientos del Servicio.

La Subunidad de Compras se encarga, en la Dirección Nacional de SERNATUR, de realizar las siguientes gestiones, dependiendo del mecanismo de compra de que se trate:

Convenio marco:

1. Revisar y publicar en el Sistema de Información solicitudes de cotización e informes de selección de proveedores, cuando las bases del convenio marco lo exijan.
2. Redactar los acuerdos complementarios y las resoluciones que aprueban los acuerdos complementarios, cuando las bases del convenio marco lo exijan, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

Grandes compras:

1. Revisar intenciones de compra, redactar resoluciones que aprueban las intenciones de compra, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
2. Publicar los procesos de gran compra en el Sistema de Información.
3. Realizar los actos de apertura de ofertas en procesos de grandes compras y remitirlas vía correo electrónico a la comisión evaluadora.
4. Revisar las actas de evaluación de ofertas de procesos de grandes compras.
5. Redactar las resoluciones que seleccionan ofertas de procesos de grandes compras, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
6. Realizar la selección de ofertas en el Sistema de Información de procesos de grandes compras.
7. Redactar los acuerdos complementarios y las resoluciones que aprueban los acuerdos complementarios provenientes de procesos de grandes compras, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, gestionar la firma de los acuerdos complementarios y tramitar las resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

Licitación pública y privada:

1. Revisar y publicar en el Sistema de Información consultas al mercado.
2. Revisar bases de licitación, redactar resoluciones que aprueban las bases de licitación, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión -cuando tengan presupuesto sobre 100 UTM- y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
3. Publicar licitaciones en el Sistema de Información.
4. Informar a la Unidad de Gestión Institucional los integrantes de las comisiones evaluadoras para que sean registradas en la plataforma de la Ley del Lobby.
5. Descargar consultas de oferentes realizadas a través del foro del Sistema de Información, gestionar su respuesta por parte de la contraparte técnica, redactar y tramitar la resolución que aprueba las respuestas en SIGEDOC y publicar las respuestas en el Sistema de Información.
6. Redactar las resoluciones que aprueban modificaciones o adecuaciones a bases de licitaciones -cuando corresponda-, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC) y publicarlas en el Sistema de Información.
7. Redactar las resoluciones que revocan bases de licitaciones -cuando corresponda-, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC), publicarlas en el Sistema de Información y realizar la revocación en dicho Sistema.
8. Hacer el acto de apertura de ofertas y remitirlas vía correo electrónico a la comisión evaluadora.
9. Revisar las actas de evaluación de ofertas y las declaraciones juradas sobre ausencia de conflicto de intereses.
10. Extender plazos de adjudicación en el Sistema de Información cuando sea necesario.
11. Redactar las resoluciones que adjudican las licitaciones o las declaran desiertas, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
12. Realizar la adjudicación de las licitaciones en el Sistema de Información de procesos de grandes compras.
13. Redactar las resoluciones que invalidan adjudicaciones -cuando corresponda-, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC), publicarlas en el Sistema de Información y realizar la gestión de retrotraer la licitación desde el estado "Adjudicada" a "Cerrada" en dicho Sistema.
14. Redactar los contratos y las resoluciones que aprueban los contratos provenientes de procesos de licitación, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, gestionar la firma de los contratos y tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
15. Solicitar a la Unidad de Finanzas el ingreso y devolución de las garantías de seriedad a los oferentes.

Compra ágil:

1. Revisar y publicar en el Sistema de Información solicitudes de cotización.
2. Descargar las ofertas recibidas y remitirlas vía correo electrónico a la unidad requirente.
3. Revisar los informes de selección de ofertas.
4. Realizar la adjudicación de las compras ágiles en el Sistema de Información.

Trato directo o contratación excepcional directa con publicidad:

1. Publicar en el Sistema de Información la intención de contratar mediante trato directo, en contrataciones superiores a las 1.000 UTM que se justifiquen en las causales 1 y 5 del artículo 71 del reglamento de la ley de compras.
2. Revisar informes técnicos de trato directo y los antecedentes que respaldan la compra o la causal de trato directo utilizada, redactar resoluciones que aprueban los tratos directos, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
3. Redactar los contratos y las resoluciones que aprueban los contratos provenientes de procesos de tratos directo -cuando corresponda-, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, gestionar la firma de los contratos y tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

Compra por cotización:

1. Revisar y publicar en el Sistema de Información solicitudes de cotización.
2. Descargar las ofertas recibidas y remitirlas vía correo electrónico a la comisión evaluadora.
3. Revisar informes técnicos de compra por cotización, redactar resoluciones que aprueban las compras por cotización, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
4. Redactar los contratos y las resoluciones que aprueban los contratos provenientes de procesos de compra por cotización -cuando corresponda-, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, gestionar la firma de los contratos y tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

Contrato para la innovación:

1. Revisar y publicar en el Sistema de Información consultas al mercado.
2. Revisar los informes sobre la fase exploratoria, donde se describen las conclusiones del levantamiento, revisión y análisis de información.
3. Revisar las bases de las convocatorias, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

4. Publicar las bases en el Sistema de Información.
5. Revisar los informes de preselección de iniciativas/ofertantes de la primera fase, seleccionar dichas ofertas y solicitar, a través de Sistema, la presentación de las ofertas definitivas en la segunda fase.
6. Revisar el acta de evaluación de iniciativas/ofertas.
7. Redactar las resoluciones que adjudican los contratos, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
8. Redactar los contratos para el desarrollo de la solución y las resoluciones que los aprueban, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

Diálogo competitivo de innovación:

1. Revisar las bases del diálogo competitivo de innovación, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
2. Publicar la invitación a participar en el diálogo en el Sistema de Información.
3. Revisar los informes de preselección de iniciativas/ofertantes de la primera fase, seleccionar dichas ofertas y solicitar, a través de Sistema, la presentación de las ofertas definitivas en las fases siguientes.
4. Revisar el acta de evaluación de iniciativas/ofertas.
5. Redactar las resoluciones que adjudican los contratos, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
6. Redactar los contratos para el desarrollo de la solución y las resoluciones que los aprueban, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

Subasta inversa electrónica:

1. Revisar las bases de la subasta inversa electrónica, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
2. Publicar la subasta inversa electrónica en el Sistema de Información.
3. Revisar el acta de evaluación de ofertas.
4. Redactar las resoluciones que adjudican los contratos, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
5. Redactar los contratos para el desarrollo de la solución y las resoluciones que los aprueban, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

Tareas transversales para todos los mecanismos de compra:

Además, la Subunidad de Compras, en la Dirección Nacional de SERNATUR, realiza las siguientes acciones transversales, independiente del mecanismo de compra de que se trate:

1. Realizar el levantamiento y aprobación del Plan Anual de Compras (PAC) de SERNATUR, y de sus actualizaciones, a través del Sistema de Gestión Presupuestaria (SGP) y tramitar las resoluciones que aprueban y actualizan el PAC en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
2. Publicar el Plan Anual de Compras y sus actualizaciones en el Sistema de Información.
3. Solicitar a la Subunidad de Presupuesto, dependiente de la Unidad de Finanzas, la emisión de Certificados de Disponibilidad Presupuestaria (CDP).
4. Generar y enviar órdenes de compra a proveedores a través del Sistema de Información.
5. Registrar en el Sistema de Información la nómina de quienes participen en cada procedimiento de contratación y de ejecución contractual, cualquiera sea la calidad jurídica.
6. Generar y aprobar los compromisos presupuestarios en el Sistema de Gestión Presupuestario (SIGFE) correspondientes a las órdenes de compra que se emiten en el Sistema de Información.
7. Vincular las órdenes de compra a la iniciativa correspondiente del PAC en el Sistema de Información.
8. Redactar las modificaciones, prórrogas y adecuaciones a contratos y las resoluciones que los aprueban, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, gestionar la firma de las modificaciones de contratos y tramitar las resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
9. Redactar las resoluciones que aprueban pagos de anticipos a proveedores en el marco de contratos provenientes de procesos de compras públicas, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
10. Redactar las resoluciones que aplican sanciones, que ponen término anticipado a contratos, que autorizan pagos proporcionales y que cobran garantías presentadas por proveedores en el marco de contratos provenientes de procesos de compras públicas, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
11. Registrar en la ficha del Registro de Proveedores las resoluciones que aplican sanciones, que ponen término anticipado a contratos, que autorizan pagos proporcionales y que cobran garantías presentadas por proveedores.
12. Registrar en el módulo de Gestión de Contratos del Sistema de Información los contratos con proveedores y sus respectivas modificaciones, si las hubiere.
13. Revisar, registrar y publicar en el Sistema de Información los Formularios de Recepción y Evaluación para dar curso a los pagos a proveedores.
14. Tramitar y publicar la respuesta a los reclamos de proveedores que se reciban a través del Sistema de Información respecto de las compras del nivel central y de las direcciones regionales de SERNATUR.

Por otra parte, el/la Encargado/a de la Subunidad de Compras ejerce de representante del Servicio Nacional de Turismo ante la Dirección ChileCompra para los efectos de la utilización del Sistema de Información.

El/la representante es 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.

Subunidad de Servicios Generales:

La Subunidad de Servicios Generales, dependiente de la Unidad de Administración, es la encargada de coordinar, supervisar y ejecutar los procedimientos y tareas tendientes a una eficaz y eficiente administración de los servicios básicos del Servicio, proporcionando servicios de mantención y apoyo a las diferentes dependencias de la Dirección Nacional del Servicio Nacional de Turismo.

A esta Subunidad le corresponde, entre otras, las siguientes funciones relativas a materias de compras y contratación pública:

1. Ejercer el rol de contraparte ante la administración del edificio de la Dirección Nacional, verificando el cumplimiento de las obligaciones del contrato de gastos comunes y velando por el correcto funcionamiento de los servicios básicos, como son suministro de electricidad, agua potable, servicio de aseo y vigilancia.
2. Gestionar y controlar la provisión, recepción, almacenaje, inventariado y entrega de materiales de oficina a las distintas dependencias de la Dirección Nacional.

Subunidad de Oficina de Partes:

La Subunidad de Oficina de Partes es la encargada de gestionar, administrar, distribuir y controlar, de manera eficiente y eficaz, toda la documentación oficial que ingresa y egresa del Servicio Nacional de Turismo.

A esta Subunidad le corresponde, entre otras, las siguientes funciones relativas a materias de compras y contratación pública:

1. Recibir, clasificar, registrar en el Sistema de Gestión Documental, Sigedoc, y distribuir a las unidades de la Dirección Nacional la documentación externa que ingresa al Servicio en formato físico, vía correo electrónico o a través de la plataforma DocDigital.
2. Distribuir a las unidades del Servicio, a través de Sigedoc, las cartas, oficios y resoluciones emitidos por la Dirección Nacional.
3. Despachar documentos oficiales de SERNATUR a otras entidades públicas, a través de la plataforma DocDigital, y a la Contraloría General de la República, a través de la plataforma



Ventanilla Única, manteniendo un registro actualizado de dicha documentación.

4. Recibir, clasificar, ordenar, y numerar la documentación que se elabora y tramita en SERNATUR, excepcionalmente, en formato papel.

5. Coordinar y gestionar el despacho de encomiendas o paquetes con empresas de Courier y de cartas certificadas a través de Correos de Chile.

Subunidad de Presupuesto:

La Subunidad de Presupuesto, dependiente de la Unidad de Finanzas de la Subdirección Administrativa, es la encargada de supervisar y coordinar los procesos de formulación, ejecución y control del presupuesto institucional, resguardando la disposición oportuna de recursos presupuestarios para el funcionamiento institucional, procurando el eficiente uso de los recursos financieros y generando reportabilidad para la toma de decisiones a nivel institucional.

En lo que respecta a los procedimientos de compras y contrataciones, la Subunidad de Presupuesto es la responsable de emitir -y anular, cuando corresponda- los Certificados de Disponibilidad Presupuestaria (CDP), a través del Sistema de Gestión Presupuestaria (SGP), cada vez que la Subunidad de Compra lo solicite.

Subunidad de Contabilidad:

La Subunidad de Contabilidad, dependiente de la Unidad de Finanzas de la Subdirección Administrativa, es la encargada, entre otras tareas, de registrar y contabilizar los hechos económicos derivados de la ejecución de los recursos financieros y económicos del servicio, de acuerdo a la normativa y procedimientos contables que rige al sector público; administrar el módulo contable del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) y mantener el control de los bienes muebles e inmuebles del servicio, el activo fijo e intangibles.

Subunidad de Tesorería:

La Subunidad de Tesorería, dependiente de la Unidad de Finanzas de la Subdirección Administrativa, es la encargada, entre otras tareas, de 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 fiel cumplimiento de contrato, y administrar el módulo de tesorería del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE).

Subunidad de Control Financiero:

La Subunidad de Tesorería, dependiente de la Unidad de Finanzas de la Subdirección Administrativa, es la encargada, entre otras tareas, de supervisar y controlar la correcta ejecución de los fondos transferidos a entidades receptoras de fondos del Estado, sean públicos o privados, a través de convenios suscritos por SERNATUR, que, por tanto, no están previstos ni incorporados en la Ley de



Presupuestos de SERNATUR; y 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.

Sección de Administración y Finanzas Regional:

En las Direcciones Regionales de Turismo, la Sección de Administración y Finanzas Regional es la responsable de gestionar la provisión de bienes y servicios que requiere su respectiva Dirección Regional para el cumplimiento de los objetivos institucionales, garantizando la transparencia y la correcta utilización de los recursos públicos, y ejecutando los procedimientos de compra, de manera eficaz, eficiente y proba, de conformidad con la normativa de compras públicas y a los procedimientos del Servicio.

La Sección de Administración y Finanzas Regional se encarga, en las Direcciones Regionales de SERNATUR, de realizar las siguientes gestiones, dependiendo del mecanismo de compra de que se trate:

Convenio marco:

1. Revisar y publicar en el Sistema de Información solicitudes de cotización e informes de selección de proveedores, cuando las bases del convenio marco lo exijan.
2. Redactar los acuerdos complementarios y las resoluciones que aprueban los acuerdos complementarios, cuando las bases del convenio marco lo exijan, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

Grandes compras:

1. Revisar intenciones de compra, redactar resoluciones que aprueban las intenciones de compra, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
2. Publicar los procesos de gran compra en el Sistema de Información.
3. Realizar los actos de apertura de ofertas en procesos de grandes compras y remitirlas vía correo electrónico a la comisión evaluadora.
4. Revisar las actas de evaluación de ofertas de procesos de grandes compras.
5. Redactar las resoluciones que seleccionan ofertas de procesos de grandes compras, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
6. Realizar la selección de ofertas en el Sistema de Información de procesos de grandes compras.
7. Redactar los acuerdos complementarios y las resoluciones que aprueban los acuerdos complementarios provenientes de procesos de grandes compras, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, gestionar la firma de los acuerdos complementarios y tramitar las resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

Licitación pública y privada:

1. Revisar y publicar en el Sistema de Información consultas al mercado.
2. Revisar bases de licitación, redactar resoluciones que aprueban las bases de licitación, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión -cuando tengan presupuesto sobre 100 UTM- y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
3. Publicar licitaciones en el Sistema de Información.
4. Informar a la Unidad de Gestión Institucional los integrantes de las comisiones evaluadoras para que sean registradas en la plataforma de la Ley del Lobby.
5. Descargar consultas de oferentes realizadas a través del foro del Sistema de Información, gestionar su respuesta por parte de la contraparte técnica, redactar y tramitar la resolución que aprueba las respuestas en SIGEDOC y publicar las respuestas en el Sistema de Información.
6. Redactar las resoluciones que aprueban modificaciones o adecuaciones a bases de licitaciones -cuando corresponda-, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC) y publicarlas en el Sistema de Información.
7. Redactar las resoluciones que revocan bases de licitaciones -cuando corresponda-, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC), publicarlas en el Sistema de Información y realizar la revocación en dicho Sistema.
8. Hacer el acto de apertura de ofertas y remitirlas vía correo electrónico a la comisión evaluadora.
9. Revisar las actas de evaluación de ofertas y las declaraciones juradas sobre ausencia de conflicto de intereses.
10. Redactar las resoluciones que adjudican las licitaciones o las declaran desiertas, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
11. Realizar la adjudicación de las licitaciones en el Sistema de Información de procesos de grandes compras.
12. Redactar las resoluciones que invalidan adjudicaciones -cuando corresponda-, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC), publicarlas en el Sistema de Información y retrotraer las licitaciones desde el estado "Adjudicada" a "Cerrada" en dicho Sistema.
13. Redactar los contratos y las resoluciones que aprueban los contratos provenientes de procesos de licitación, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, gestionar la firma de los contratos y tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
14. Tramitar el ingreso y devolución de las garantías de seriedad a los oferentes.

Compra ágil:

1. Revisar y publicar en el Sistema de Información solicitudes de cotización.
2. Descargar las ofertas recibidas y remitirlas vía correo electrónico a la unidad requirente.
3. Revisar los informes de selección de ofertas.
4. Realizar la adjudicación de las compras ágiles en el Sistema de Información.

Trato directo o contratación excepcional directa con publicidad:

1. Publicar en el Sistema de Información la intención de contratar mediante trato directo, en contrataciones superiores a las 1.000 UTM que se justifiquen en las causales 1 y 5 del artículo 71 del reglamento de la ley de compras.
2. Revisar informes técnicos de trato directo y los antecedentes que respaldan la compra o la causal de trato directo utilizada, redactar resoluciones que aprueban los tratos directos, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
3. Redactar los contratos y las resoluciones que aprueban los contratos provenientes de procesos de tratos directo -cuando corresponda-, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, gestionar la firma de los contratos y tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

Compra por cotización:

1. Revisar y publicar en el Sistema de Información solicitudes de cotización.
2. Descargar las ofertas recibidas y remitirlas vía correo electrónico a la comisión evaluadora.
3. Revisar informes técnicos de compra por cotización, redactar resoluciones que aprueban las compras por cotización, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
4. Redactar los contratos y las resoluciones que aprueban los contratos provenientes de procesos de compra por cotización -cuando corresponda-, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, gestionar la firma de los contratos y tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

Contrato para la innovación:

1. Revisar y publicar en el Sistema de Información consultas al mercado.
2. Revisar los informes sobre la fase exploratoria, donde se describen las conclusiones del levantamiento, revisión y análisis de información.
3. Revisar las bases de las convocatorias, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

4. Publicar las bases en el Sistema de Información.
5. Revisar los informes de preselección de iniciativas/ofertantes de la primera fase, seleccionar dichas ofertas y solicitar, a través de Sistema, la presentación de las ofertas definitivas en la segunda fase.
6. Revisar el acta de evaluación de iniciativas/ofertas.
7. Redactar las resoluciones que adjudican los contratos, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
8. Redactar los contratos para el desarrollo de la solución y las resoluciones que los aprueban, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

Diálogo competitivo de innovación:

1. Revisar las bases del diálogo competitivo de innovación, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
2. Publicar la invitación a participar en el diálogo en el Sistema de Información.
3. Revisar los informes de preselección de iniciativas/ofertantes de la primera fase, seleccionar dichas ofertas y solicitar, a través de Sistema, la presentación de las ofertas definitivas en las fases siguientes.
4. Revisar el acta de evaluación de iniciativas/ofertas.
5. Redactar las resoluciones que adjudican los contratos, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
6. Redactar los contratos para el desarrollo de la solución y las resoluciones que los aprueban, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

Subasta inversa electrónica:

1. Revisar las bases de la subasta inversa electrónica, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
2. Publicar la subasta inversa electrónica en el Sistema de Información.
3. Revisar el acta de evaluación de ofertas.
4. Redactar las resoluciones que adjudican los contratos, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
5. Redactar los contratos para el desarrollo de la solución y las resoluciones que los aprueban, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

Tareas transversales para todos los mecanismos de compra:

Además, la Sección de Administración y Finanzas Regional realiza las siguientes acciones transversales, independiente del mecanismo de compra de que se trate:

1. Informar el Plan Anual de Compras de su respectiva Dirección Regional de Turismo al/a la Encargado/a de la Subunidad de Compras y sus actualizaciones cada vez que le sea requerido, así como también efectuar los ajustes necesarios a éste para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
2. Emitir Certificados de Disponibilidad Presupuestaria (CDP).
3. Generar y enviar órdenes de compra a proveedores a través del Sistema de Información.
4. Registrar en el Sistema de Información la nómina de quienes participen en cada procedimiento de contratación y de ejecución contractual, cualquiera sea la calidad jurídica.
5. Generar y aprobar los compromisos presupuestarios en el Sistema de Gestión Presupuestario (SIGFE) correspondientes a las órdenes de compra que se emiten en el Sistema de Información.
6. Vincular las órdenes de compra a la iniciativa correspondiente del PAC en el Sistema de Información.
7. Redactar las modificaciones, prórrogas y adecuaciones a contratos y las resoluciones que los aprueban, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, gestionar la firma de las modificaciones y tramitar las resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
8. Redactar las resoluciones que aprueban pagos de anticipos a proveedores en el marco de contratos provenientes de procesos de compras públicas, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
9. Redactar las resoluciones que aplican sanciones, que ponen término anticipado a contratos, que autorizan pagos proporcionales y que cobran garantías presentadas por proveedores en el marco de contratos provenientes de procesos de compras públicas, solicitar a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y, una vez que se encuentren visadas, tramitar dichas resoluciones en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).
10. Registrar en el módulo de Gestión de Contratos del Sistema de Información los contratos con proveedores y sus respectivas modificaciones, si las hubiere.
11. Revisar, registrar y publicar en el Sistema de Información los Formularios de Recepción y Evaluación para dar curso a los pagos a proveedores.
12. Gestionar la respuesta a los reclamos de proveedores que se reciban a través del Sistema de Información respecto de las compras del nivel central y de las direcciones regionales de SERNATUR.
13. Registrar y contabilizar los hechos económicos derivados de la ejecución de los recursos financieros y económicos del servicio, de acuerdo a la normativa y procedimientos contables que rige al sector público.
14. Administrar el módulo contable del Sistema de Información para la Gestión Financiera del

Estado (SIGFE).

15. Mantener el control de los bienes muebles e inmuebles del servicio, el activo fijo e intangibles.

16. Realizar el pago a proveedores y/o terceros según las obligaciones contraídas entre las partes.

17. Resguardar las boletas de garantía y/o pólizas de seguro, tanto de oferta como fiel cumplimiento de contrato

18. Supervisar y controlar la correcta ejecución de los fondos transferidos a entidades receptoras de fondos del Estado, sean públicos o privados, a través de convenios suscritos por SERNATUR, que, por tanto, no están previstos ni incorporados en la Ley de Presupuestos de SERNATUR.

19. 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.

Comisión evaluadora:

La comisión evaluadora es el grupo, de preferencia multidisciplinario, de al menos tres funcionarios/as, internos o externos a SERNATUR, que son convocadas para evaluar ofertas y proponer el resultado de un proceso de contratación pública.

Excepcionalmente, y de manera fundada, pueden integrar la comisión evaluadora personas ajenas a las entidades que forman parte de la Administración del Estado, pero limitada siempre en un número inferior a los funcionarios públicos que la integran.

Asimismo, toda persona contratada a honorarios que participe de las funciones de calificación o evaluación en los procesos de contratación tendrá la calidad de agente público, encontrándose sujeto a responsabilidad administrativa en el desempeño de ellas, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que corresponda.

La conformación de la comisión evaluadora es necesaria cuando se realice un proceso de licitación, sea ésta pública o privada, independiente del monto de la contratación, o un proceso de gran compra de convenio marco, y su conformación debe estar consignada en las respectivas bases de licitación o en la intención de compra.

La integración de la comisión evaluadora se debe publicar previo a la apertura de las ofertas en el Sistema de Información.

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

En el caso de que la Comisión sea integrada por un subrogante o reemplazante, debe quedar constancia

de ello en el acta de evaluación de las ofertas, señalándose el nombre y cargo del reemplazante, a quien subroga o reemplaza, e indicando las razones del reemplazo.

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

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

1. La concurrencia o que las ofertas cumplan los requisitos de admisibilidad establecidos en las bases o en la intención de compra;
2. Luego, que el precio ofertado no supere el monto bruto máximo asignado a la contratación;
3. A continuación, se deben evaluar las ofertas económicas y técnicas según los criterios de evaluación establecidos en las bases o en la intención de compra, según corresponda, asignando los puntajes de cada criterio de acuerdo con la escala, procedimiento, notas y ponderaciones definidas, debiendo justificar en cada caso las razones tenidas a la vista para asignarlos;
4. Y, finalmente, realizar la evaluación final y proponer a la autoridad declarar desierta o adjudicar el proceso de contratación.

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

Durante el período de evaluación, los oferentes sólo pueden mantener contacto con SERNATUR a través del Sistema de Información, para efectos de realizar consultas, solicitar de aclaraciones, presentaciones, exposiciones, entrega de muestras, pruebas o visitas a terreno que ésta pudiese requerir durante la evaluación, y siempre que hubiesen sido previstas en las bases o en la intención de compra, y en las formas y plazos establecidos para ello, quedando absolutamente prohibido cualquier otro tipo de contacto, de acuerdo con el Artículo 35 ter de la Ley 19.886.

Los integrantes de la Comisión Evaluadora no pueden aceptar ningún donativo de parte de terceros. Entiéndase como terceros, entre otros, a las empresas que prestan servicios de asesoría, o bien, sociedades consultoras, asociaciones, gremios o corporaciones y cualquier otra entidad que tenga o no interés en el proceso de contratación.

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

Comisión Evaluadora.

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

7. USO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y PERFILES QUE OPERAN EL SISTEMA

El Sistema de Información www.mercadopublico.cl es un portal transaccional de comercio electrónico y constituye el medio oficial a través del cual la Administración del Estado publica sus llamados a licitación y efectúa sus procesos de contratación de bienes muebles y servicios necesarios para su funcionamiento.

SERNATUR debe cotizar, licitar, contratar, adjudicar, solicitar el despacho y, en general, desarrollar todos sus procesos de adquisición y contratación de bienes, servicios y obras a que alude dicha ley, utilizando solamente los sistemas electrónicos o digitales que establezca al efecto la Dirección de Compras y Contratación Pública, en adelante el "Sistema de Información."

La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, deberá publicar en el Sistema de Información todos los actos, informes, cotizaciones, resoluciones y demás documentos que justifiquen, den cuenta o estén relacionados directa o indirectamente con los procesos de compra.

El Sistema de Información constituye, además, el medio oficial de notificación de las resoluciones dictadas durante el desarrollo de estos procesos, sin perjuicio de otras formas de publicidad que, conforme a la legislación vigente, deban realizar los organismos públicos para difundir sus procesos de contratación.

El acceso y uso del Sistema de Información se rige por la Ley N° 19.886, su reglamento, y por las políticas y condiciones de uso del propio Sistema. Estas políticas y condiciones se entienden aceptadas por los usuarios —tanto proveedores como compradores— por el solo hecho de utilizar la plataforma www.mercadopublico.cl, incluyendo todos sus módulos y aplicativos.

Para operar dentro del Sistema, los usuarios deben ser perfilados de acuerdo con los roles que se les asignen. Estos perfiles son otorgados por un usuario Administrador, o su suplente, previa solicitud formal —mediante oficio— de la máxima autoridad de SERNATUR dirigida a la Dirección de Compras.

Las cuentas de acceso al Sistema son personales e intransferibles. Es responsabilidad de cada usuario

resguardar la confidencialidad de sus contraseñas, así como actualizarlas periódicamente por motivos de seguridad. Las claves deben ser seguras, es decir, contener una combinación de letras, números, símbolos y mayúsculas, evitando el uso de contraseñas simples, predecibles o evidentes.

Toda acción realizada en el Sistema a través de una cuenta determinada se presume efectuada por el titular de dicha cuenta, salvo que este último pueda acreditar lo contrario.

Los perfiles que el/la Administrador/a puede asignar o modificar, a los usuarios que operan en el Sistema, son los siguientes:

Jefe de Servicio: El/la directora/a Nacional cuenta con el perfil de "Jefe de Servicio" en el Sistema de Información y cuenta con las siguientes atribuciones:

- Ver los indicadores institucionales.
- Ver los reclamos ingresados en el sistema de gestión de reclamos.
- Responder los reclamos de proveedores ingresados en el sistema de gestión de reclamos.
- Suspender licitaciones.

Administrador/a del Sistema: Funcionario/a de SERNATUR, designado/a por la autoridad correspondiente, con un perfil asignado en el sistema www.mercadopublico.cl, que tiene las siguientes responsabilidades:

- Creación y desactivación de usuarios
- Creación y desactivación de unidades de compra
- Modificación de perfiles comprador y supervisor, y de datos básicos de la Institución.

Las atribuciones que el/la administrador/a puede asignar a los distintos perfiles son las siguientes:

- Gestión de Reclamos: Buscar y dar respuesta a los distintos reclamos recibidos en la institución (actualmente esta designación se autogestiona).
- Catálogo Electrónico Comprador: Trabajar con el menú de Catálogo Electrónico y con las funciones asociadas a esta tienda.
- Indicadores de Resúmenes: Permite trabajar con el menú Gestión y resúmenes para el comprador.
- Indicadores de Plataforma de reclamos: Permite ver la estadística específica de su institución.
- Plan de Compras: Permite ingresar la información requerida para el Plan Anual de Compras.
- Usuario PMG: Ingresar la información requerida por el PMG (sólo para instituciones que comprometen PMG)
- Compras Coordinadas: Permite registrar y administrar compras coordinadas
- Administrador de Contrato: Permite buscar y generar contratos, crear hitos, hacer seguimiento, configurar alarmas.
- Supervisor de Contrato : Permite buscar y generar contratos, crear hitos, hacer seguimiento, configurar alarmas y publicarlos.

- Recepción Conforme: Permite realizar acciones asociadas a la Recepción Conforme de la Orden de Compra
- Validación presupuestaria: Permite realizar acciones asociadas a la validación presupuestaria de OC (SIGFE)

Administrador/a Suplente del Sistema: Funcionario/a de SERNATUR, designado/a por la autoridad correspondiente, encargado/a de administrar el Sistema Electrónico de Compras Públicas en ausencia del Administrador/a principal.

Supervisor/a: Funcionario/a de SERNATUR responsable de revisar y validar los requerimientos de compra antes de publicarlos en www.mercadopublico.cl. Cuenta con las siguientes atribuciones base:

- Crear, editar, publicar y adjudicar procesos de compra.
- Crear, editar, autorizar, enviar órdenes de compra al proveedor.
- Solicitar cancelación y aceptar cancelación solicitada de órdenes de compra por el proveedor.
- Retrotraer y revocar procesos de compra, mediando correspondiente acto administrativo.
- Crear y publicar grandes de compras en convenio marco.
- Comprar pasajes aéreos.

Operador/a: Funcionario/a de SERNATUR con perfil de "Operador" en el Sistema de Información. Cuenta con las siguientes atribuciones base:

- Crear y editar procesos de compra.
- Crear y editar órdenes de compra.

Auditor/a: Funcionario/a de SERNATUR con perfil de "Auditor" en el Sistema de Información. Cuenta con las siguientes atribuciones base:

- Consultar las órdenes de compra emitidas por la Institución a los proveedores.
- Consultar las Licitaciones publicadas por la Institución.
- Revisar reportes de licitaciones.
- Revisar reportes de órdenes de compra.
- Revisar reportes de proveedores.
- Revisar reportes de usuarios de la institución.

Abogado/a: Funcionario/a de SERNATUR con perfil de "Abogado" en el Sistema de Información. Cuenta con las siguientes atribuciones base:

- Consultar órdenes de compra y licitaciones publicadas por la Institución.
- Revisar reportes de licitaciones y de órdenes de compra.
- Visar jurídicamente los procesos de compra.

Observador/a: Funcionario/a de SERNATUR con perfil de "Observador" en el Sistema de Información. Cuenta con las siguientes atribuciones base:

- Consultar órdenes de compra y licitaciones publicadas por la Institución.
- Revisar reportes de licitaciones y de órdenes de compra.

Cada usuario del Sistema de Información será única y exclusivamente responsable por la veracidad e integridad de la información que publique en el Sistema de Información.

8. CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

Los usuarios compradores (con perfil "Operador" o "Supervisor") deberán acreditar sus competencias técnicas en compras públicas ante la Dirección de Compras para operar en el Sistema de Información, tal como lo exige la normativa vigente, en la forma y plazos que se determinen anualmente por medio de la guía de certificación.

Tales competencias técnicas están referidas a los distintos perfiles de los usuarios y comprenden materias relacionadas con gestión de abastecimiento, uso del portal, aplicación de la normativa y conceptos de ética y probidad.

A todo aquel usuario que no apruebe el proceso de acreditación de competencias, la Dirección de Compras podrá bloquearle su clave de acceso al sistema de información hasta que obtenga la certificación respectiva.

En particular, el perfil de supervisor deberá contar con certificación en nivel intermedio o superior, pudiendo la Dirección de Compras bloquear su clave de acceso hasta que obtenga la certificación requerida.

9. DOCUMENTOS QUE SE DEBEN PUBLICAR EN EL SISTEMA DE INFORMACIÓN

SERNATUR debe publicar en la ficha electrónica del Sistema de Información todo el contenido de los actos administrativos y requerimientos técnicos que aprueban los correspondientes mecanismos de compra. Además, debe publicar, las consultas al mercado, registro de reuniones realizadas entre funcionarios y potenciales compradores y cotizaciones obtenidas a través de correos electrónicos, sitios web, catálogo electrónicos, lista o compradores de precio por internet, y la siguiente información relativa a los procedimientos de compras y ejecución contractual:

a) Convenio marco:

1. Memorándum de requerimiento de compra
2. CDP
3. Informe técnico, en caso de requerirlo el convenio marco
4. Formulario de solicitud de cotización, en caso de requerirlo el convenio marco
5. Cotizaciones o captura de pantalla del catálogo de convenio marco, en caso de requerirlo el convenio

marco

6. Acuerdo complementario firmado y su Resolución aprobatoria, en caso de requerirlo el convenio marco

7. Garantía de fiel cumplimiento de acuerdo complementario, en caso de requerirlo el convenio marco

b) Gran compra:

1. Memorándum de requerimiento de compra

2. CDP

3. Resolución aprobatoria de intención de compra

4. Acta de evaluación de ofertas

5. Declaraciones juradas sobre ausencia de conflicto de intereses de la comisión evaluadora

6. Resolución de selección de oferta o declara desierta, según sea el caso

7. Garantía de fiel cumplimiento de acuerdo complementario

8. Acuerdo complementario firmado

9. Resolución aprobatoria de acuerdo complementario

c) Compra de pasajes aéreos a través de convenio marco:

1. Memorándum de requerimiento de compra

2. CDP

3. Cotizaciones de pasajes

4. Reserva, ticket, seguro u otro documento que contenga el pasaje seleccionado (tachando la información confidencial)

5. Autorización del/de la Subdirector/a Administrativo/a, en caso de no cumplir con plazo mínimo para la compra

6. Autorización del cometido o comisión, según corresponda

d) Compra ágil:

1. Memorándum de requerimiento de compra

2. CDP

3. Solicitud de cotización

4. Cotización del proveedor seleccionado

5. Informe técnico de selección de cotización

e) Trato directo o contratación excepcional directa con publicidad:

1. Memorándum de requerimiento de compra

2. CDP

3. Informe técnico de trato directo

4. Cotización

5. Documentos que sirven para justificar el trato directo, según corresponda
6. Resolución aprobatoria de trato directo, y su contrato firmado en caso de existir
7. Certificado de habilidad del proveedor
8. Garantía de fiel cumplimiento de contrato, en caso de existir

f) Compra por cotización:

1. Resolución que aprueba solicitud de cotización
2. Memorándum de requerimiento de compra
3. CDP
4. Cotizaciones (mínimo 3)
5. Informe de selección de cotización (incluir cuadro comparativo)
6. Resolución de compra por cotización, y su contrato firmado, en caso de existir
7. Certificado de habilidad del proveedor
8. Garantía de fiel cumplimiento de contrato, en caso de existir

g) Licitación pública:

1. Antecedentes de consulta al mercado, solicitud de información o reuniones, si corresponde
2. Memorándum de requerimiento de compra
3. CDP
4. Bases de licitación y resolución que las aprueba
5. Presentación y preguntas y respuestas de reunión informativa
6. Resolución aprueba respuestas a preguntas recibidas a través del foro
7. Acta de evaluación de ofertas
8. Declaraciones juradas sobre ausencia de conflicto de intereses de la comisión evaluadora
9. Resolución de adjudicación o declara desierta, según sea el caso
10. Certificado de habilidad del proveedor
11. Garantía de fiel cumplimiento de contrato, si corresponde
12. Contrato firmado, si corresponde
13. Resolución aprobatoria de contrato, si corresponde

h) Licitación privada:

1. Antecedentes de consulta al mercado, solicitud de información o reuniones, si corresponde
2. Memorándum de requerimiento de compra
3. CDP
4. Bases de licitación y resolución que las aprueba, y la invitación a los proveedores a participar en la Licitación Privada
5. Presentación y preguntas y respuestas de reunión informativa
6. Resolución aprueba respuestas a preguntas recibidas a través del foro
7. Acta de evaluación de ofertas

8. Declaraciones juradas sobre ausencia de conflicto de intereses de la comisión evaluadora
9. Resolución de adjudicación o declara desierta, según sea el caso
10. Certificado de habilidad del proveedor
11. Garantía de fiel cumplimiento de contrato, si corresponde
12. Contrato firmado, si corresponde
13. Resolución aprobatoria de contrato, si corresponde

i) Contratos para la Innovación:

1. El llamado a los proveedores a través del Sistema.
2. Las bases, incluyendo todos los documentos que las integran, y todos sus anexos.
3. El acto administrativo que establezca la integración de la comisión evaluadora.
4. La declaración jurada de conflicto de interés de la comisión evaluadora.
5. La invitación a los proveedores preseleccionados, solicitudes de participación.
6. El informe final de la comisión evaluadora.
7. Selección de candidatos.

j) Diálogo Competitivo de Innovación:

1. El llamado a los proveedores a través del Sistema.
2. El acto administrativo que aprueba las bases, incluyendo todos los documentos que las integran, y todos sus anexos.
3. La invitación a los proveedores seleccionados para participar en el diálogo.
4. La invitación a presentar ofertas definitivas.
5. El nombramiento de la comisión encargada del diálogo y de la comisión evaluadora.
6. La declaración jurada de conflicto de interés de la comisión evaluadora, si existiese.
7. El informe final de la comisión evaluadora, si ésta existiese.

k) Subasta Inversa Electrónica:

1. El llamado a los proveedores a través del Sistema de Información.
2. El acto administrativo que aprueba las bases, incluyendo todos los documentos que las integran, y todos sus anexos.
3. El resultado de la calificación y la declaración de admisibilidad de las ofertas que cumplan con los criterios de calificación establecidos en las Bases.
4. La invitación a través del Sistema de Información a los proveedores admisibles en la etapa previa de calificación.
5. La fecha y hora para la subasta.
6. La resolución de la Entidad licitante que resuelva sobre la Adjudicación, y los datos básicos del contrato.
7. El texto del contrato de suministro y servicio definitivo, si lo hubiere.

l) Plan Anual de Compras y Contrataciones:

1. El formulario denominado "Plan Anual de Compras y Contrataciones", en los plazos que disponga la Dirección.
2. Cualquier modificación al Plan Anual de Compras y Contrataciones.
3. Cualquier otra actuación, información o documento que determine la Dirección de Compra, a través de las políticas y condiciones de uso, teniendo en consideración la Ley de Compras y el reglamento.

Además, en todos los procesos mencionados anteriormente, deberán incorporarse los documentos que se generen —como informes, resoluciones, garantías, entre otros— cada vez que se realicen modificaciones contractuales, ajustes presupuestarios (aumentos o disminuciones), pagos de anticipos, aplicación de multas, término anticipado de contratos, o cualquier otro procedimiento administrativo que tenga lugar durante la ejecución contractual.

En caso de que alguno de estos documentos contenga información confidencial, sensible y/o crítica para el servicio, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional deberá adoptar las medidas de resguardo y confidencialidad establecidas por la institución.

10. ELABORACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DEL PLAN ANUAL DE COMPRAS

Los procesos de compras y contratación que realice SERNATUR deben formularse de conformidad y en la oportunidad determinada en el plan anual de compras, previa consulta de la respectiva disponibilidad presupuestaria.

En caso de requerir la adquisición de un bien o servicio no contemplado en el plan anual de compras, se deberá justificar en el acto administrativo que autoriza la contratación, los motivos por los que contratará fuera de dicho plan, y tendrá en consideración criterios de sustentabilidad, eficiencia en el uso de los recursos públicos, costos y vida útil del bien, según corresponda.

Durante el último trimestre de cada año, la Subdirección Administrativa inicia las gestiones para la elaboración del Plan Anual de Compras (PAC) de SERNATUR correspondiente al año siguiente.

Como primer paso, la Subunidad de Presupuesto distribuye los recursos asignados a cada una de las unidades requirentes (centros de costo) del Servicio, a través del Sistema de Gestión Presupuestaria (SGP), de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Dirección Nacional. Esta distribución contempla tanto el presupuesto corriente de SERNATUR como los fondos extrapresupuestarios que administra.

Una vez completada esta etapa, la Subdirección Administrativa notifica a las unidades requirentes mediante correo electrónico, solicitando la realización de las siguientes gestiones en el SGP:

- a) Asignar su presupuesto a distintas iniciativas de gasto y programar la ejecución mensual de los montos correspondientes, a través del módulo "Reprogramación".
- b) Planificar las compras a realizar con dichos recursos en el módulo "PAC".

Para elaborar el plan anual SERNATUR debe considerar las necesidades públicas a satisfacer, su plan estratégico de desarrollo, sus adquisiciones habituales, el presupuesto asignado y criterios de sustentabilidad y eficiencia en el uso de recursos públicos, dentro del período presupuestario correspondiente y debe procurar entregar información suficiente para que los proveedores conozcan sus requerimientos.

La planificación de compras que cada unidad ingresa en el módulo "PAC" debe incluir la siguiente información:

- a) Listado mensual de bienes y/o servicios que se contratarán.
- b) Cantidad estimada o volumen de cada bien y/o servicio.
- c) Presupuesto estimado para cada adquisición, basado en análisis de mercado o compras anteriores.
- d) Procedimiento de contratación a utilizar, conforme a la normativa vigente sobre compras públicas.
- e) Fecha estimada de publicación del proceso de compra, correspondiente al llamado a participar en el procedimiento respectivo.

Posteriormente, la Subunidad de Compras revisa la información registrada por cada unidad en el SGP. Si se detectan observaciones —como posibles fragmentaciones de compras u otras inconsistencias—, solicita a las unidades las modificaciones necesarias para asegurar el cumplimiento normativo. Una vez corregida la planificación, se aprueba la información en el sistema.

Con esta revisión finalizada, la Subunidad de Compras elabora la resolución exenta que aprueba el Plan Anual de Compras, la remite a la Fiscalía de SERNATUR para su revisión y aprobación, y una vez obtenida dicha aprobación, gestiona su tramitación y firma por parte del/de la Director/a Nacional a través del Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

Finalizado este proceso, la Subunidad de Compras carga las iniciativas del PAC en el sistema de información correspondiente, adjuntando la resolución exenta que lo aprueba, como máximo el 31 de enero de cada año, y comunica su contenido a todo el personal de SERNATUR mediante correo electrónico y a través de la intranet institucional.

Periódicamente —ya sea de forma mensual o bimensual—, la Subunidad de Compras informa por correo electrónico a las unidades requirentes que el módulo "PAC" del SGP estará habilitado durante una semana para que realicen ajustes a su planificación. Concluido dicho plazo, se revisa nuevamente la información ingresada, se solicitan los ajustes que correspondan y, una vez regularizada, se aprueba en el sistema.

A continuación, la Subunidad de Compras elabora la resolución exenta que aprueba la actualización del PAC y gestiona su tramitación y firma por parte del/de la Subdirector/a Administrativo/a, también a través del SIGEDOC.

Finalmente, se cargan los ajustes correspondientes en el sistema de información, se adjunta la resolución exenta que aprueba la actualización y se difunde la versión actualizada del plan a todo el personal de SERNATUR mediante correo electrónico y publicación en la intranet institucional.

SERNATUR debe evaluar anualmente su plan anual de compras conforme a la metodología establecida por resolución por el Ministerio de Hacienda, según dispone el inciso cuarto del artículo 12 de la Ley de Compras. Los resultados de dicha evaluación deberán ser registrados y publicados en el Sistema de Información, asegurando la transparencia y disponibilidad de la información.

11. CONSULTAS AL MERCADO

Antes de elaborar las bases de licitación, SERNATUR podrá realizar consultas al mercado mediante un RFI (Request for Information). Este proceso formal se lleva a cabo a través de llamados públicos y abiertos en el portal www.mercadopublico.cl, con el objetivo de recopilar información útil para la licitación.

En licitaciones y contrataciones superiores a 5.000 UTM o cuando la evaluación de ofertas implique alta complejidad, SERNATUR deberá realizar un análisis técnico y económico conforme al Artículo 31 del Reglamento de la Ley de Compras Públicas. Este análisis incluye:

- La recopilación de información sobre características técnicas de los bienes o servicios requeridos.
- La evaluación de precios, costos asociados y el ciclo de vida útil del bien o servicio.
- Otros elementos relevantes para la adquisición.

Excepcionalmente, si no se obtiene información suficiente por medio del Sistema de Información, SERNATUR podrá recurrir a otras fuentes, como correos electrónicos, catálogos electrónicos, listas de precios o similares. En este caso, será obligatorio registrar dicha información en el portal www.mercadopublico.cl.

Solo cuando sea imprescindible y considerando la naturaleza del bien o servicio, podrán efectuarse reuniones presenciales o virtuales con proveedores. Estas reuniones deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Informar la intención de reunión mediante el Sistema de Información.
- Exigir a los proveedores que se registren en la plataforma de la Ley N° 20.730, que regula el lobby y las gestiones de intereses particulares.

- Registrar la audiencia conforme al Decreto N° 71 de 2014, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

Los objetivos de las consultas al mercado son los siguientes:

- a) Promover la participación de proveedores y recopilar información sobre el mercado, precios, y características de los bienes o servicios requeridos, así como otros aspectos que contribuyan a una adecuada elaboración de las bases de licitación.
- b) Optimizar el diseño y construcción de productos o servicios, mejorando las especificaciones técnicas y/o administrativas para licitaciones públicas.
- c) Identificar elementos clave que ayuden a definir metodologías, procesos de levantamiento, diseño e implementación de proyectos.
- d) Estimar con precisión los tiempos y plazos necesarios para el diseño e implementación del proyecto.
- e) Garantizar probidad y transparencia, alineando el proceso con las normativas vigentes.

Cuando se realice un RFI, el usuario requirente deberá solicitar la gestión del proceso a la Subunidad de Compras en el nivel central o al Encargado Administrativo en las Direcciones Regionales, vía correo electrónico, acompañando el formato tipo para estas solicitudes que se encuentra disponible en la Intranet institucional. El formulario debe contener la siguiente información:

- a) Una descripción breve y precisa del propósito de la consulta.
- b) Los motivos, objetivos y expectativas de la consulta al mercado.
- c) El período de publicación de la convocatoria antes de realizar las consultas.
- d) La ficha o formato institucional, señalando las áreas responsables.

Una vez recibida la solicitud, la Subunidad de Compras en el nivel central o el Encargado Administrativo en las Direcciones Regionales, revisará el contenido del RFI. Si no encuentra observaciones, lo publicará en www.mercadopublico.cl, asegurándose de incluir:

- a) Información suficiente para incentivar la participación de proveedores y obtener datos relevantes del mercado.
- b) Elementos claros que permitan definir metodologías y procesos relacionados con el proyecto.
- c) Plazos adecuados para consultas, reuniones y respuestas.
- d) Datos de contacto para coordinar actividades con interesados.
- e) Aseguramiento de la conformidad normativa, la probidad y la transparencia.

El usuario requirente debe dar seguimiento al proceso, incluyendo consultas, respuestas y aclaraciones. Aunque el profesional de Compras administra estos procesos, el requirente es responsable de proporcionar la información necesaria.

Ambas unidades deben trabajar juntas para:

- Coordinar reuniones técnicas con interesados.

- Revisar constantemente el ID del RFI.

Finalmente, con la información recabada, el requirente elaborará las bases de licitación y, de ser necesario, iniciará el proceso de adquisición del producto o servicio requerido.

12. PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN Y AUTORIZACIONES QUE SE REQUIERAN PARA SUS DISTINTAS ETAPAS

SERNATUR realizará sus contrataciones mediante licitación pública, independiente del monto involucrado. Sin embargo, cuando los bienes y/o servicios requeridos estén disponibles a través de convenio marco, la contratación deberá efectuarse por ese medio.

Cuando el valor de la contratación sea igual o inferior a 100 UTM, se podrá utilizar el procedimiento de compra ágil, aun cuando los bienes y/o servicios requeridos estén disponibles a través de convenio marco.

De manera excepcional, y mediante acto administrativo debidamente fundado, se podrán adjudicar contratos a través de licitación privada, trato directo u otros procedimientos especiales de contratación, tales como: subasta inversa electrónica, contrato para la innovación o diálogo competitivo para la innovación.

En todo caso, previo a efectuar cualquier adquisición de bienes muebles, se deberá consultar en la plataforma de economía circular si existen bienes muebles que sean de propiedad de otras Entidades y que les permitan satisfacer adecuadamente sus necesidades requeridas.

A continuación, se describen los procedimientos de contratación y las autorizaciones que se requieren para sus distintas etapas:

12.1. Convenio marco:

Es el procedimiento de contratación competitivo realizado por la Dirección de Compras y Contratación Pública, ChileCompra, que persigue la eficiencia y ahorro en los costos de transacción en el suministro directo de bienes o servicios estandarizados a los organismos públicos, con demanda regular y transversal.

La admisión a estos convenios se realiza mediante licitaciones, efectuadas de manera periódica por ChileCompra, abiertas a todos los oferentes de los respectivos bienes o servicios, seleccionándose a múltiples proveedores, bajo las condiciones señaladas en las bases de licitación. Estas condiciones pueden incluir requerimientos técnicos, económicos mínimos y/o número o porcentaje de proveedores a

ser seleccionados para un determinado convenio marco, de manera de garantizar la competencia entre los oferentes.

En las bases de cada convenio marco, ChileCompra establece los términos de provisión y entrega, los precios y descuentos, entre otras posibles condiciones, respecto de dichos bienes y servicios, durante un período de tiempo determinado.

Los convenios marco vigentes se traducen en un catálogo publicado en el Sistema de Información, que contiene una descripción de los bienes y servicios ofrecidos, sus precios, sus condiciones de contratación, y la individualización de los proveedores a los que se les adjudicó el convenio marco.

Previo al inicio de cualquier procedimiento de compra, para la adquisición de bienes y/o servicios por un monto superior a 100 UTM, SERNATUR está obligado a consultar el catálogo de convenio marco antes de llamar a una Licitación pública, licitación privada, trato directo o contratación excepcional directa con publicidad u otro procedimiento especial de contratación, con excepción de la compra ágil.

Si el Catálogo contiene el bien y/o servicio requerido, se deberá adquirir emitiendo directamente al contratista respectivo una orden de compra, salvo que se obtenga directamente mejores condiciones.

En el evento que SERNATUR obtenga condiciones más ventajosas respecto de un bien o servicio contenido en el catálogo, deberá informarlo a la Dirección de Compras, a través de un oficio. Las condiciones más ventajosas se podrán verificar a través de diversos mecanismos diferentes a la utilización del Sistema de Información, tales como, procesos de consulta a la industria, publicidad, listas de precios o catálogos públicos, entre otros. En este caso, se deberá efectuar el proceso de compra conforme con las reglas establecidas en la Ley de Compras y el reglamento, así como mantener los respectivos antecedentes para su revisión y control posterior.

Las órdenes de compra que se emitan en virtud del catálogo deben ajustarse a las condiciones y beneficios pactados en el convenio marco.

La Dirección de Compras puede definir en las bases de licitación de cada convenio marco criterios obligatorios a ser empleados por los organismos compradores en la selección de bienes y/o servicios disponibles en el catálogo del convenio marco específico, por adquisiciones iguales o inferiores a 1.000 UTM. Dichos criterios podrán consistir, entre otros, en la consideración del ranking de adjudicación original del proveedor o en la solicitud de cotizaciones a los proveedores adjudicados en una determinada categoría.

El procedimiento para realizar contrataciones mediante el mecanismo de convenio marco en SERNATUR se desarrolla a través de las siguientes etapas sucesivas:

1. Cuando las bases del convenio marco exigen que el proceso de solicitud de cotizaciones se realice a través del Sistema de Información, la unidad requirente debe enviar dicha solicitud, en

el formato establecido por la Subunidad de Compras, mediante correo electrónico dirigido a la Subunidad de Compras (para la Dirección Nacional) o a la Sección de Administración y Finanzas Regional (para una Dirección Regional), según corresponda.

2. Luego, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional —según el caso— revisa la solicitud de cotización y la publica en el Sistema de Información por el plazo que se señale en dicha solicitud. Una vez recibidas las propuestas, las remite por correo electrónico a la unidad requirente.

3. Si las bases del convenio marco no exigen que la solicitud se realice a través del Sistema de Información, la unidad requirente debe revisar directamente el catálogo de bienes y servicios disponibles en convenio marco.

4. En ambos casos, la unidad requirente analiza las cotizaciones u ofertas disponibles y selecciona la opción más conveniente para los intereses del Servicio, aplicando los criterios de evaluación establecidos, si los hubiera. Luego, formaliza la solicitud de compra mediante un memorándum elaborado y firmado en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC), dirigido al/a la Subdirector/a Administrativo/a (en el caso de la Dirección Nacional) o al/a la Director/a Regional (si se trata de una Dirección Regional).

Cuando corresponda, debe adjuntar el informe técnico que justifica la selección de la cotización más conveniente, utilizando el formato establecido por la Subunidad de Compras.

Para la compra de pasajes aéreos, esta solicitud se formaliza exclusivamente por correo electrónico, adjuntando el formulario de solicitud debidamente firmado en el formato establecido por la Subunidad de Compras.

5. El/la Subdirector/a Administrativo/a o el/la Director/a Regional, según corresponda, revisa y aprueba la solicitud de compra, a través de SIGEDOC o por correo electrónico, verificando que se encuentre contemplada en el plan anual de compras, otorgando su visto bueno a la Subunidad de Compras o a la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, para continuar con el proceso.

En caso de que la adquisición solicitada no esté incluida en el plan anual de compras, la unidad requirente deberá indicar en el memorándum de solicitud los motivos por los cuales dicha compra no fue planificada, así como la justificación que respalde su necesidad. Esta justificación deberá considerar, según corresponda, criterios de sustentabilidad, eficiencia en el uso de los recursos públicos, costos involucrados y la vida útil del bien.

6. En la Dirección Nacional, la Subunidad de Compras solicita a la Subunidad de Presupuesto la emisión del Certificado de Disponibilidad Presupuestaria (CDP). En las Direcciones Regionales, esta tarea corresponde a la Sección de Administración y Finanzas Regional. Luego, en ambos

casos, se genera y aprueba el compromiso presupuestario en el sistema SIGFE.

7. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional —según corresponda— genera, autoriza y envía la orden de compra (OC) al proveedor adjudicado a través del Sistema de Información, asociándola al compromiso presupuestario. Además, vincula la OC a la iniciativa correspondiente del Plan Anual de Compras y registra la nómina de quienes participaron en el procedimiento de contratación en el Sistema de Información.

A continuación, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, registra la emisión de la orden de compra en el Sistema de Gestión Presupuestaria (SGP) y la vincula al CDP correspondiente.

8. Finalmente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, informa a través de un correo electrónico a la unidad requirente acerca del envío de la orden de compra para que la contraparte técnica coordine la prestación del servicio con el proveedor.

12.2. Gran compra:

En las adquisiciones vía convenio marco superiores a 1.000 UTM, denominadas grandes compras, SERNATUR debe comunicar, a través del Sistema de Información, la intención de compra a todos los proveedores adjudicados en la respectiva categoría del convenio marco al que adscribe el bien y/o servicio requerido.

Esta comunicación debe ser realizada con la debida antelación, considerando los tiempos estándares necesarios para la entrega de la cantidad de bienes y/o servicios solicitados. Adicionalmente, en dicha comunicación se debe contemplar un plazo razonable para la presentación de las ofertas, el cual no podrá ser inferior a diez días hábiles contados desde su publicación.

Las ofertas recibidas en el marco de un procedimiento de grandes compras deben ser evaluadas según los criterios y ponderaciones definidos en las bases de licitación del convenio marco respectivo, en lo que les sean aplicables. Asimismo, las bases de licitación del convenio marco respectivo establecen criterios de evaluación especiales para los procedimientos de grandes compras.

En la comunicación de la intención de compra se debe indicar, al menos, la fecha de decisión de compra, los requerimientos específicos del bien o servicio, la cantidad y las condiciones de entrega y los criterios y ponderaciones aplicables para la evaluación de las ofertas. SERNATUR deberá seleccionar la oferta más conveniente según resultado del cuadro comparativo que deberá confeccionar sobre la base de los criterios de evaluación y ponderaciones definidas en la comunicación de la intención de compra, cuadro que debe ser adjuntado a la orden de compra que se emita y que servirá de fundamento de la resolución que apruebe la adquisición. SERNATUR debe solicitar a los proveedores seleccionados en el

respectivo procedimiento de grandes compras, la entrega de garantías de fiel cumplimiento, en los términos dispuestos en el párrafo 3 del capítulo IX del reglamento.

Con todo, SERNATUR podrá omitir el procedimiento de grandes compras en casos de emergencia, urgencia o imprevisto, calificados mediante resolución fundada del jefe superior de Servicio, sin perjuicio de las disposiciones especiales para los casos de sismo y catástrofe contenidas en la legislación pertinente.

En los procedimientos de grandes compras, el acuerdo suscrito entre SERNATUR y el proveedor adjudicado se denomina "Acuerdo complementario". En este acuerdo se consignan la garantía de fiel cumplimiento y se especifican las condiciones particulares de la contratación, tales como, oportunidad y forma de entrega; precio y forma de pago; especificaciones de los bienes y/o servicios; vigencia; efectos derivados de los incumplimientos; entre otros. Tales condiciones particulares no pueden apartarse de los aspectos regulados en las respectivas bases del convenio marco.

El procedimiento para realizar contrataciones mediante el mecanismo de grandes compras en SERNATUR se desarrolla a través de las siguientes etapas sucesivas:

1. La unidad requirente envía la solicitud de compra mediante un memorándum elaborado y firmado en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC), dirigido al/a la Subdirector/a Administrativo/a (en el caso de la Dirección Nacional) o al/a la Director/a Regional (si se trata de una Dirección Regional). A dicho memorándum debe adjuntarse la intención de compra, utilizando el formato establecido por la Subunidad de Compras.

2. El/la Subdirector/a Administrativo/a o el/la Director/a Regional, según corresponda, revisa y aprueba la solicitud de compra, a través de SIGEDOC o por correo electrónico, verificando que se encuentre contemplada en el plan anual de compras, otorgando su visto bueno a la Subunidad de Compras o a la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, para continuar con el proceso.

En caso de que la adquisición solicitada no esté incluida en el plan anual de compras, la unidad requirente deberá indicar en el memorándum de solicitud los motivos por los cuales dicha compra no fue planificada, así como la justificación que respalde su necesidad. Esta justificación deberá considerar, según corresponda, criterios de sustentabilidad, eficiencia en el uso de los recursos públicos, costos involucrados y la vida útil del bien.

3. En la Dirección Nacional, la Subunidad de Compras solicita a la Subunidad de Presupuesto la emisión del Certificado de Disponibilidad Presupuestaria (CDP). En las Direcciones Regionales, esta tarea corresponde a la Sección de Administración y Finanzas Regional.

4. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, verifica si el bien o servicio requerido se encuentra disponible en el catálogo de

convenio marco y de economía circular, revisa la intención de compra -haciendo los ajustes que correspondan con control de cambios en el documento-, y redacta la resolución que aprueba la intención de compra. Luego, solicita a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y aprobación a través de un correo electrónico dirigido a la casilla de correo de Fiscalía.

5. Una vez recibida la respuesta de Fiscalía, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, tramita la resolución que aprueba la intención de compra en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

6. A continuación, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional publica la gran compra en el Sistema de Información, adjuntando en la ficha correspondiente la resolución que aprueba la intención de compra y sus anexos, si los hubiere, por un plazo mínimo de 10 días hábiles.

7. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, informa a la Unidad de Gestión Institucional los integrantes de la comisión evaluadora para que sean registradas en la plataforma de la Ley del Lobby.

8. Una vez transcurrido el periodo de publicación de la gran compra, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, descarga las ofertas recibidas y las envía a través de un correo electrónico a la comisión evaluadora designada en la resolución que aprueba la intención de compra.

9. La comisión evaluadora se reúne a evaluar ofertas y propone el resultado de la evaluación, de lo que queda constancia en el acta de evaluación de ofertas. La comisión evaluadora remite vía correo electrónico a la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, el acta de evaluación de ofertas y las declaraciones juradas sobre ausencia de conflicto de intereses. Ambos documentos deben estar debidamente firmados por todos los integrantes de la comisión evaluadora.

10. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional revisa el acta de evaluación y redacta la resolución que aprueba la selección del oferente o que declara desierta la gran compra, según corresponda. Luego, solicita a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y aprobación a través de un correo electrónico dirigido a la casilla de correo de Fiscalía.

11. Una vez recibida la respuesta de Fiscalía, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, tramita la resolución que aprueba la selección del oferente o que declara desierta la gran compra, según corresponda, en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

12. A continuación, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional adjudica la gran compra en el Sistema de Información, adjuntando en la ficha del portal la

resolución de selección, el acta de evaluación de ofertas, las declaraciones juradas sobre ausencia de conflicto de intereses y el certificado de disponibilidad presupuestaria.

Luego, informa vía correo electrónico a la unidad requirente acerca de la gestión realizada para que se comunique con el proveedor adjudicado y le solicite la entrega de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del acuerdo complementario y los demás documentos exigidos en la intención de compra para la suscripción del acuerdo complementario.

En caso de que la comisión evaluadora haya propuesto declarar desierto el proceso, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional declara desierta la gran compra en el Sistema de Información, adjuntando en la ficha del portal la resolución que declara desierta la gran compra, el acta de evaluación de ofertas y las declaraciones juradas sobre ausencia de conflicto de intereses. En este caso, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional informa a la unidad requirente sobre la gestión realizada, gestiona la anulación del CDP y el proceso de contratación concluye en esta etapa.

13. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional revisa la documentación presentada por el proveedor seleccionado y redacta la resolución que aprueba el acuerdo complementario. Luego, solicita a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y aprobación a través de un correo electrónico dirigido a la casilla de correo de Fiscalía.

14. Una vez recibida la respuesta de Fiscalía, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, gestiona la firma del acuerdo complementario por parte de proveedor seleccionado y del/de la Directora/a Nacional o del/de la Directora/a Regional, según corresponda. Luego de firmado el acuerdo, tramita la resolución que lo aprueba en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

15. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional adjunta en la ficha la gran compra el acuerdo complementario y la resolución que lo aprueba, y genera, autoriza y envía la orden de compra (OC) al proveedor adjudicado a través del Sistema de Información, asociándola al compromiso presupuestario. Además, vincula la OC a la iniciativa correspondiente del Plan Anual de Compras y registra la nómina de quienes participaron en el procedimiento de contratación en el Sistema de Información.

A continuación, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, registra la emisión de la orden de compra en el Sistema de Gestión Presupuestaria (SGP) y la vincula al CDP correspondiente.

16. Finalmente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, informa a través de un correo electrónico a la unidad requirente acerca del envío de la orden de compra para que la contraparte técnica coordine la prestación del servicio con el proveedor.

12.3. Licitación pública y licitación privada:

La licitación o propuesta pública es el procedimiento administrativo de carácter concursal mediante el cual los organismos del Estado realizan un llamado público, convocando a los interesados para que, sujetándose a las bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.

En las licitaciones públicas cualquier persona puede presentar ofertas, debiendo hacerse el llamado a través del Sistema de Información. Además, con el objeto de aumentar la difusión del llamado, SERNATUR puede publicarlo por medio de uno o más avisos, en la forma que lo establezca el reglamento.

Por su parte, la licitación o propuesta privada es el procedimiento administrativo de carácter concursal, previa resolución fundada que lo disponga, mediante el cual los organismos del Estado invitan a determinadas personas para que, sujetándose a las bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.

En las licitaciones superiores a 5.000 UTM y en las licitaciones en que la evaluación de las ofertas revista gran complejidad, con anterioridad a la elaboración de las bases se deberán obtener y analizar información acerca de las características técnicas de los bienes y/o servicios requeridos, de sus precios, de los costos asociados, considerando el ciclo de vida útil del bien a adquirir, o de cualquier otra característica relevante que requieran.

Si para ello es indispensable hacer consultas a terceros ajenos a los organismos del Estado, éstas deberán efectuarse mediante una consulta pública a través del Sistema de Información, la cual será abierta y estandarizada. Dichas consultas deberán ser específicas al bien y/o servicio que se pretende adquirir y deberán referir a la información que señala el inciso anterior.

Excepcionalmente, y en caso de que no se obtenga la información necesaria para efectuar la contratación por medio del Sistema de Información, se podrá obtener directamente sus cotizaciones a través de correos electrónicos, sitios web, catálogos electrónicos, listas o comparadores de precios por internet, u otros medios similares, de lo que deberá quedar registro en el Sistema de Información.

Sólo cuando sea imprescindible, considerando el tipo de bien o servicio por adquirir, podrán realizarse reuniones presenciales o virtuales entre funcionarios y los potenciales proveedores, con el fin de obtener información sobre dicho bien y/o servicio, de lo que deberá quedar registro en el Sistema de Información.

Para efectos de dar cumplimiento a lo señalado en el inciso anterior, se deberá:

a) Comunicar a aquellos proveedores eventualmente interesados su intención de reunirse, por medio del

Sistema de Información.

b) Con anterioridad a la reunión respectiva, los proveedores deberán registrarse en la plataforma del lobby.

c) El registro de audiencia deberá cumplir con las disposiciones del párrafo 1, del Título II del Decreto N° 71, de 2014, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Regula el Lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios de la Administración del Estado.

SERNATUR mantiene publicado en la intranet institucional un formato tipo de bases de licitación, aprobadas por resolución. Este formato de bases de licitación tipo debe utilizarse para todos los procesos de licitación que lleva a cabo el Servicio.

El formato tipo de bases contiene las cláusulas mínimas que deben contener todas las bases administrativas de licitación de SERNATUR, a saber:

- 1° Regulación de la licitación
- 2° Plazos
- 3° Requisitos mínimos para participar de la oferta
- 4° Aceptación de las bases
- 5° Foro de preguntas
- 6° Aclaraciones y modificaciones a las bases
- 7° Calendario de la licitación
- 8° Formas de presentación de oferta técnica y oferta económica
- 9° Documento de garantía de seriedad de la oferta
- 10° Requisitos de admisibilidad de la oferta
- 11° Vigencia de las ofertas
- 12° Apertura de las ofertas
- 13° Solicitud de aclaraciones y antecedentes omitidos en la oferta
- 14° Revocación del llamado
- 15° Evaluación de las ofertas
- 16° Adjudicación
- 17° Invalidación de la adjudicación
- 18° Readjudicación
- 19° Formalización del contrato de prestación de servicios
- 20° Garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del contrato
- 21° Contenido mínimo de la contratación
- 22° Plazo de vigencia de la contratación y de ejecución de los servicios contratados
- 23° Revisión de los bienes y servicios entregados
- 24° Precio y pagos
- 25° Pago proporcional
- 26° Adelantos o anticipos
- 27° Contrapartes técnicas
- 28° Sanciones por incumplimientos

- 29° Terminación anticipada del contrato
- 30° Modificaciones, prórrogas y adecuaciones al contrato
- 31° Subcontratación
- 32° Cesión del contrato
- 33° Propiedad intelectual
- 34° Confidencialidad y/o reserva de la información
- 35° Interpretación e información
- 36° Prórroga de competencia
- 37° Pacto de integridad
- 38° Comportamiento ético del adjudicatario
- 39° Auditorías

El formato tipo de bases contiene, además, las siguientes cláusulas mínimas que deben contener las bases técnicas:

- 1° Antecedentes
- 2° Objetivo
- 3° Descripción de los bienes y servicios mínimos requeridos
- 4° Servicios adicionales a proponer por el oferente
- 5° Uso de logos
- 6° Anexos

Las unidades requirentes, al elaborar las bases de licitación, deben establecer criterios técnicos y económicos acordes a la naturaleza del bien o servicio que se contratará, y deben estar configurados de manera que permitan una evaluación de las ofertas recibidas de la forma lo más objetiva posible, evitando distorsiones generadas a partir de ofertas anómalas.

Se pueden considerar como criterios técnicos o económicos el precio, la experiencia, la metodología, la calidad técnica, la asistencia técnica o soporte, los servicios de post-venta, los plazos de entrega, los recargos por fletes, el comportamiento contractual anterior, el cumplimiento de los requisitos formales de la oferta, así como cualquier otro criterio que sea atingente de acuerdo con las características de los bienes o servicios licitados y con los requerimientos de la unidad requirente. En todo caso, siempre se deberá incluir como criterio de evaluación el criterio "Programa de integridad", para acreditar la existencia de programas de integridad y ética empresarial de los oferentes, los cuales deben ser efectivamente conocidos y aplicados por su personal.

En el caso de la prestación de servicios habituales, se otorgará mayor puntaje o calificación a aquellos postulantes que exhibieren mejores condiciones de empleo y remuneraciones. En las bases de licitación se establecerán criterios que evalúen favorablemente a quien oferte mayores sueldos por sobre el ingreso mínimo mensual y otras remuneraciones de mayor valor, tales como las gratificaciones legales, la duración indefinida de los contratos y condiciones laborales que resulten más ventajosas en atención a la naturaleza de los servicios contratados. Estas condiciones no podrán establecer diferencias arbitrarias entre los proponentes, ni sólo atender al precio de la oferta.

Adicionalmente, se pueden establecer criterios complementarios a la evaluación técnica y económica para impulsar el acceso de empresas de economía social, o que promuevan la igualdad de género o los liderazgos de mujeres dentro de su estructura organizacional o que impulsen la participación de grupos subrepresentados en la economía nacional. Para estos efectos, las unidades requirentes deben seguir las indicaciones establecidas en el instructivo código I.SC.03 "Para la aplicación de criterios sustentables e inclusivos" de SERNATUR.

En ningún caso estos criterios complementarios podrán prevalecer por sobre la evaluación técnica y económica, y no podrán tener como consecuencia excluir o impedir la participación de otros oferentes. El mero cumplimiento por parte de un oferente de la legislación vigente no podrá ser considerado como un factor para otorgarle un puntaje a estos criterios.

También pueden incorporarse criterios de carácter sustentable, priorizando la adquisición de productos provenientes de procesos de producción limpia, elaborados con materiales sostenibles, que contemplen la gestión de los residuos futuros y reduzcan su impacto ambiental. Para estos efectos, las unidades requirentes deberán seguir las directrices establecidas en el instructivo **código I.SC.03 "Para la aplicación de criterios sustentables e inclusivos"**, disponible en la Intranet de SERNATUR.

Cuando se trate de licitaciones de un monto inferior a 500 UTM, las Direcciones Regionales pueden establecer criterios de evaluación que otorguen prioridad o preferencia a los proveedores locales correspondientes a la zona geográfica en que se encuentran ubicadas. En ningún caso estos criterios podrán prevalecer por sobre la evaluación técnica y económica, debiendo asignarles una ponderación inferior que resguarde lo anterior, y no podrán tener como consecuencia excluir o impedir la participación de otros oferentes.

En todo caso, los criterios de evaluación deben propender a la probidad, eficacia, eficiencia, competencia, transparencia, sustentabilidad, y ahorro en las contrataciones.

Dependiendo del monto de la contratación, las licitaciones tienen las siguientes características:

Monto	Tipo	Días corridos de publicación en el Sistema	Posibilidad de disminuir plazo de publicación	Requiere garantía de seriedad	Requiere garantía de fiel cumplimiento de contrato	Formalización de la contratación
Menor a 100 UTM	L1	5	No	No	No	Envío y aceptación de la OC
Entre 100 y 1000 UTM	LE	10	Sí, a 5*	No	No	Contrato o envío y aceptación de la OC*

Entre 1000 y 5000 UTM	LP	20	Sí, a 10*	No	Sí, 5% del valor neto adjudicado	Contrato
Sobre 5000 UTM	LR	30	No	Sí, máximo 3% de la oferta adjudicada	Sí, 5% del valor neto adjudicado	Contrato y debe transcurrir un plazo mínimo 10 días hábiles desde la adjudicación)

*Cuando se trate de la contratación de bienes o servicios de simple y objetiva especificación, y que razonablemente conlleve un esfuerzo menor en la preparación de ofertas, y se haya establecido así en las respectivas Bases de licitación.

Las bases de licitación deben establecer las condiciones que permitan alcanzar la combinación más ventajosa entre todos los beneficios del bien o servicio por adquirir y todos sus costos asociados, presentes y futuros.

En la elaboración de las bases, las unidades requirentes no deben atender sólo al posible precio del bien y/o servicio, sino a todas las condiciones que impacten en los beneficios o costos que se espera recibir del bien y/o servicio. Además, se deberá propender a la probidad, eficacia, eficiencia, competencia, transparencia, sustentabilidad y ahorro en las contrataciones.

Las condiciones de las bases no pueden afectar el trato igualitario a los oferentes, ni establecer diferencias arbitrarias entre éstos, como, asimismo, se deberá proporcionar la máxima información a los proveedores, contemplar tiempos oportunos para todas las etapas de la licitación y evitar hacer exigencias meramente formales, como, por ejemplo, requerir al momento de la presentación de ofertas documentos administrativos o antecedentes que pudiesen encontrarse en el Registro de Proveedores.

Las bases de licitación, en los casos que corresponda, deberán describir los bienes o servicios por contratar, sin que de manera arbitraria se privilegie a determinados productos o servicios por sobre otros que permitan satisfacer la necesidad del organismo del Estado, de manera equivalente. En el caso que sea necesario hacer referencia a marcas específicas, deben admitirse, en todo caso, bienes o servicios equivalentes de otras marcas o genéricos. En caso de que se mencione una marca sugerida, se entenderá que se hace referencia a ella y su equivalente.

El procedimiento para realizar contrataciones mediante el mecanismo de licitaciones en SERNATUR, ya sean públicas o privadas, se desarrolla a través de las siguientes etapas sucesivas:

1. La unidad requirente envía la solicitud de compra mediante un memorándum elaborado y firmado en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC), dirigido al/a la Subdirector/a Administrativo/a (en el caso de la Dirección Nacional) o al/a la Director/a Regional (si se trata de

una Dirección Regional). A dicho memorándum debe adjuntarse la propuesta de bases de licitación, elaborada sobre el formato tipo de bases de licitación de SERNATUR.

2. El/la Subdirector/a Administrativo/a o el/la Director/a Regional, según corresponda, revisa y aprueba la solicitud de compra, a través de SIGEDOC o por correo electrónico, verificando que se encuentre contemplada en el plan anual de compras, otorgando su visto bueno a la Subunidad de Compras o a la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, para continuar con el proceso.

En caso de que la adquisición solicitada no esté incluida en el plan anual de compras, la unidad requirente deberá indicar en el memorándum de solicitud los motivos por los cuales dicha compra no fue planificada, así como la justificación que respalde su necesidad. Esta justificación deberá considerar, según corresponda, criterios de sustentabilidad, eficiencia en el uso de los recursos públicos, costos involucrados y la vida útil del bien.

3. En la Dirección Nacional, la Subunidad de Compras solicita a la Subunidad de Presupuesto la emisión del Certificado de Disponibilidad Presupuestaria (CDP). En las Direcciones Regionales, esta tarea corresponde a la Sección de Administración y Finanzas Regional.

4. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, verifica si el bien o servicio requerido se encuentra disponible en el catálogo de convenio marco y de economía circular; revisa las bases de licitación -haciendo los ajustes que correspondan con control de cambios en el documento-; genera el ID del proceso en el Sistema de Información y redacta la resolución que aprueba las bases de licitación.

Posteriormente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional solicita a la Fiscalía de SERNATUR la revisión y aprobación de las bases, mediante un correo electrónico enviado a la casilla institucional de Fiscalía. Esta revisión no será necesaria en el caso de licitaciones cuyo monto sea inferior a 100 UTM.

En el caso de las licitaciones privadas, la resolución que aprueba las bases de licitación debe ajustarse a lo establecido en el capítulo V "Licitación Privada" del Reglamento de la Ley de Compras.

5. Una vez recibida la respuesta de Fiscalía, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, tramita la resolución que aprueba las bases de licitación en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

En caso de que las bases de licitación estén afectas al trámite de toma de razón, la Subunidad de Oficina de Partes o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, gestiona el ingreso del documento por la plataforma de Ventanilla Única de la Contraloría General de la República. Y, una vez que la Contraloría toma de razón las bases, se continúa al paso siguiente.

6. A continuación, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional publica la licitación en el Sistema de Información, adjuntando en la ficha correspondiente la resolución que aprueba las bases y sus anexos, si los hubiere, por el plazo establecido en el calendario de las bases, e informa vía correo electrónico a la unidad requirente.

Con el objeto de aumentar la difusión al llamado, la unidad requirente podrá publicarlo por medio de uno o más avisos en diarios o medios de circulación internacional, nacional o regional, según sea el caso, medios digitales, redes sociales institucionales y/o sitios web.

7. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, informa vía correo electrónico a la Unidad de Gestión Institucional los integrantes de la comisión evaluadora para que sean registradas en la plataforma de la Ley del Lobby.

8. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, descarga las preguntas de oferentes recibidas a través del foro de la licitación en el Sistema de Información y las envía, vía correo electrónico, a la unidad requirente para que elabore las respuestas en el plazo establecido en el calendario de la licitación.

Una vez recibidas las respuestas, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional las revisa; redacta la resolución que las aprueba; tramita la resolución en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC); responde las preguntas en el foro de la licitación en el Sistema de Información; y adjunta la resolución que aprueba las respuestas firmada y numerada a la ficha de la licitación.

9. En caso de que se requiera aclarar o modificar las bases de licitación, la unidad requirente debe remitir un memorándum elaborado y firmado en el Sistema de Gestión Documental al/a la Subdirector/a Administrativo/a (en el caso de la Dirección Nacional) o al/a la Director/a Regional (si se trata de una Dirección Regional). A dicho memorándum debe adjuntarse el informe técnico, debidamente firmado por el usuario requirente, en el que se justifique la aclaración o modificación requerida, utilizando el formato establecido por la Subunidad de Compras.

El/la Subdirector/a Administrativo/a o el/la Director/a Regional, según corresponda, revisa y aprueba la solicitud de modificación o aclaración de bases, a través de SIGEDOC o por correo electrónico, otorgando su visto bueno para continuar con el proceso.

La Subunidad de Compras o a la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, revisa la solicitud; redacta la resolución correspondiente; solicita su revisión por parte de Fiscalía vía correo electrónico; y, una vez que se cuente con el visto bueno de Fiscalía, tramita la resolución en SIGEDOC. Finalmente, publica la resolución completamente tramitada en el Sistema de Información, junto con el informe técnico firmado por el usuario requirente.

El referido acto administrativo deberá considerar un plazo prudencial para que los proveedores interesados puedan conocer y adecuar su oferta a las modificaciones a las bases.

10. En caso de que la licitación haya contemplado la presentación de garantías de seriedad, la Subunidad de Oficina de Partes o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, recibe las garantías de seriedad presentadas por oferentes en el plazo establecido en el calendario, y se procede con el Procedimiento "UAF.05 Manejo de Garantías" y el 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.

11. Una vez transcurrido el plazo de publicación de la licitación, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional hace la apertura electrónica de ofertas en el Sistema de Información; descarga las propuestas recibidas y las envía a través de un correo electrónico a la comisión evaluadora designada en las bases.

En el caso que se reciba físicamente documentación de parte de los oferentes, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, será la encargada de la custodia de las ofertas, archivos digitales y documentos acompañados, debiendo disponer las medidas que aseguren su inviolabilidad y correcta conservación.

Los proponentes pueden efectuar observaciones dentro de las veinticuatro horas siguientes a la apertura de las ofertas a través del Sistema de Información. En el caso de aperturas de ofertas en soporte papel podrán solicitar que se deje constancia de dichas observaciones en el acta que se levantará especialmente al efecto.

12. La comisión evaluadora se reúne a evaluar ofertas y propone el resultado de la evaluación, de lo que queda constancia en el acta de evaluación de ofertas. La comisión evaluadora remite vía correo electrónico a la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, el acta de evaluación de ofertas y las declaraciones juradas sobre ausencia de conflicto de intereses. Ambos documentos deben estar debidamente firmados por todos los integrantes de la comisión evaluadora.

En caso de que la comisión evaluadora requiera la presentación por parte de los oferentes de certificaciones o antecedentes omitidos o que salven errores u omisiones formales, debe realizar esta solicitud, a través de correo electrónico, a la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, quienes, en primer lugar, verificarán que la solicitud cumpla con los requisitos establecidos en las bases y, luego, publicarán la solicitud a través del foro inverso del Sistema de Información en el plazo establecido en las bases. Una vez que se reciban las respuestas, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, remiten la respuesta o los antecedentes presentados a la comisión evaluadora.

Cuando la adjudicación no se realice dentro del plazo señalado en las bases, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, deberá informar en el Sistema de Información las razones que justifican el incumplimiento del plazo para adjudicar e indicar un nuevo plazo para la adjudicación y prorrogarlo por un plazo máximo de 45 días contados desde la fecha inicialmente fijada para la adjudicación.

13. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional revisa el acta de evaluación y redacta la resolución que adjudica o que declara desierta la licitación, según corresponda.

Posteriormente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional solicita a la Fiscalía de SERNATUR la revisión y aprobación de la resolución que adjudica o declara desierta la licitación, mediante un correo electrónico enviado a la casilla institucional de Fiscalía, al cual se deben adjuntar todos los antecedentes del proceso. Esta revisión no será necesaria en el caso de licitaciones cuyo monto sea inferior a 100 UTM.

14. Una vez recibida la respuesta de Fiscalía, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, tramita la resolución que aprueba la adjudicación o que declara desierta la licitación, según corresponda, en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

En caso de que resolución de adjudicación esté afecta al trámite de toma de razón, la Subunidad de Oficina de Partes o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, gestiona el ingreso del documento por la plataforma de Ventanilla Única de la Contraloría General de la República. Y, una vez que la Contraloría toma de razón la resolución, se continúa al paso siguiente.

15. A continuación, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional adjudica la licitación en el Sistema de Información, adjuntando en la ficha del portal la resolución de adjudicación, el acta de evaluación de ofertas, las declaraciones juradas sobre ausencia de conflicto de intereses y el certificado de disponibilidad presupuestaria.

Luego, informa vía correo electrónico a la unidad requirente acerca de la gestión realizada para que se comunique con el proveedor adjudicado y le solicite la entrega de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento del acuerdo complementario y los demás documentos exigidos en la intención de compra para la suscripción del acuerdo complementario.

En las licitaciones menores a 100 UTM y en aquellas superiores a 100 UTM e inferiores a 1.000 UTM para la adquisición de bienes y/o servicios estándar de simple y objetiva especificación, y siempre que se haya establecido así en las respectivas bases de licitación, la contratación se formalizará con la emisión de la orden de compra y la aceptación de ésta por parte del

Proveedor, es decir, sin la suscripción de un contrato. En dicho caso, después de que se adjudica la licitación, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional procede a la emisión de la orden de compra (actividades descritas en los puntos 19 y 20).

En caso de que la comisión evaluadora haya propuesto declarar desierto el proceso, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional declara desierta la licitación en el Sistema de Información, adjuntando en la ficha del portal la resolución que declara desierta la gran compra, el acta de evaluación de ofertas y las declaraciones juradas sobre ausencia de conflicto de intereses. En este caso, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional informa a la unidad requirente sobre la gestión realizada; gestiona la anulación del CDP y el proceso de contratación concluye en esta etapa.

16. En caso de que la licitación haya contemplado la presentación de garantías de seriedad, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, gestiona la devolución a los oferentes de las garantías de seriedad en el plazo establecido en el calendario de las bases, siguiendo lo establecido en el Procedimiento "UAF.05 Manejo de Garantías" y en el Instructivo "I.UAF.02 Contabilización de Garantías recibidas". En el caso de la dirección nacional, esta gestión es solicitada por la Subunidad de Compras a la Subunidad de Tesorería a través de un memorándum elaborado y firmado en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC); mientras que, en el caso de las direcciones regionales, esta gestión es realizada directamente por la Sección de Administración y Finanzas Regional.

17. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional revisa la documentación presentada por el proveedor adjudicado, incluida la garantía de fiel cumplimiento de contrato -en caso de haber sido requerida-, y redacta la resolución que aprueba el contrato. Luego, solicita a la Fiscalía de SERNATUR su revisión y aprobación a través de un correo electrónico dirigido a la casilla de correo de Fiscalía, adjuntando todos los antecedentes del proceso.

La garantía de fiel cumplimiento de contrato se recibe, registra y contabiliza siguiendo lo establecido en el Procedimiento "UAF.05 Manejo de Garantías" y en el Instructivo "I.UAF.02 Contabilización de Garantías recibidas".

Tratándose de licitaciones superiores a 5.000 UTM, la suscripción del contrato deberá efectuarse una vez transcurrido el plazo de diez días hábiles desde la notificación de la resolución de adjudicación.

18. Una vez recibida la respuesta de Fiscalía, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, gestiona la firma del contrato por parte de proveedor seleccionado y del/de la Directora/a Nacional o del/de la Directora/a Regional, según corresponda. Luego de firmado el contrato, tramita la resolución que lo aprueba en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

En caso de que resolución que aprueba el contrato esté afecta al trámite de toma de razón, la Subunidad de Oficina de Partes o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, gestiona el ingreso del documento por la plataforma de Ventanilla Única de la Contraloría General de la República. Y, una vez que la Contraloría toma de razón la resolución, se continúa al paso siguiente.

19. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional adjunta el contrato firmado y la resolución que lo aprueba en la ficha la licitación en el Sistema de Información y genera, autoriza y envía la orden de compra (OC) al proveedor adjudicado, asociándola al compromiso presupuestario. Además, vincula la OC a la iniciativa correspondiente del Plan Anual de Compras y registra la nómina de quienes participaron en el procedimiento de contratación en el Sistema.

A continuación, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, registra la emisión de la orden de compra en el Sistema de Gestión Presupuestaria (SGP) y la vincula al CDP correspondiente.

20. Finalmente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, informa a través de un correo electrónico a la unidad requirente acerca del envío de la orden de compra para que la contraparte técnica coordine la prestación del servicio con el proveedor.

12.4. Compra ágil:

La compra ágil es el procedimiento mediante el cual, a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, los organismos del Estado de manera simple, dinámica, expedita, competitiva, pública y transparente pueden adquirir bienes y/o servicios por un monto igual o inferior a 100 unidades tributarias mensuales, previa solicitud de, al menos, tres cotizaciones realizadas a través del referido Sistema, pudiendo llevarse a cabo la contratación, aunque se hubiese obtenido un número de cotizaciones inferior a ese límite.

Si SERNATUR no seleccionara al proveedor que haya presentado la oferta de menor precio, deberá fundamentar dicha decisión en el informe de selección de ofertas, que se adjuntará a la orden de compra en el Sistema de Información.

Este tipo de compra debe realizarse, por regla general, con empresas de menor tamaño y proveedores locales. Para lo anterior, el Sistema de Información permite la notificación de solicitudes de cotización solo a este grupo de proveedores. Si no se hubiese recibido cotización alguna, de acuerdo a las especificaciones fijadas, por parte de una empresa de menor tamaño o proveedor local, el Sistema habilitará a SERNATUR para notificar excepcionalmente, por ese mismo medio, a los proveedores que no

cumplan con esas características, sin que requiera realizar una nueva solicitud de cotizaciones a través del Sistema de Información.

El procedimiento de Compra Ágil no requiere la dictación de un acto administrativo, bastando con la emisión y posterior aceptación de la orden de compra por parte del proveedor.

Por otro lado, a este procedimiento no le es aplicable la obligación de consulta en el catálogo de convenios marco.

El procedimiento para realizar contrataciones mediante el mecanismo de compra ágil en SERNATUR se desarrolla a través de las siguientes etapas sucesivas:

1. La unidad requirente elabora la solicitud de cotización en el formato establecido por la Subunidad de Compras, disponible en la intranet institucional, y la envía, debidamente firmada, mediante correo electrónico a la Subunidad de Compras o a la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda.

En la solicitud de cotización se debe detallar de manera clara y precisa el bien o servicio a adquirir, especificando sus características técnicas, condiciones de entrega, plazos y presupuesto disponible. Asimismo, se podrán incorporar requisitos de carácter sustentable, con el propósito de priorizar la adquisición de productos o servicios que generen un menor impacto ambiental, tales como el uso de materiales reciclados o reciclables, eficiencia energética, gestión responsable de residuos o cualquier otra condición que favorezca prácticas de producción y consumo responsables. Para ello, las unidades requirentes deberán seguir las directrices establecidas en el instructivo código **I.SC.03 "Para la aplicación de criterios sustentables e inclusivos"**, disponible en la intranet de SERNATUR.

2. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional —según el caso— revisa la solicitud de cotización y la publica en el Sistema de Información por el plazo que se señale en dicha solicitud, el cual no podrá ser inferior a 24 horas. Una vez recibidas las propuestas, las remite por correo electrónico a la unidad requirente.

En caso de no recibirse cotizaciones por parte de una empresa de menor tamaño o un proveedor local, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional deberá informar a la unidad requirente, solicitándole que defina si corresponde realizar un segundo llamado, ampliando la invitación a grandes empresas, o si se reformulará el requerimiento, debiendo publicarse una nueva solicitud de cotizaciones a través del Sistema de Información.

3. Una vez recibida la respuesta de la unidad requirente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional procederá a efectuar el segundo llamado en el portal o a publicar una nueva solicitud, según corresponda. Una vez recibidas las propuestas, las remite por correo electrónico a la unidad requirente.

4. La unidad requirente analiza las cotizaciones recibidas y selecciona la opción más económica que cumpla con todos los requisitos establecidos en la solicitud de cotización, o aquella que obtenga el puntaje más alto tras aplicar los criterios de evaluación establecidos, si los hubiera.

Luego, formaliza la solicitud de compra mediante un memorándum elaborado y firmado en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC), dirigido al/a la Subdirector/a Administrativo/a (en el caso de la Dirección Nacional) o al/a la Director/a Regional (si se trata de una Dirección Regional), adjuntando a dicha solicitud el informe técnico de selección, debidamente firmado, en el formato establecido por la Subunidad de Compras.

5. El/la Subdirector/a Administrativo/a o el/la Director/a Regional, según corresponda, revisa y aprueba la solicitud de compra, a través de SIGEDOC o por correo electrónico, verificando que se encuentre contemplada en el plan anual de compras, otorgando su visto bueno a la Subunidad de Compras o a la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, para continuar con el proceso.

En caso de que la adquisición solicitada no esté incluida en el plan anual de compras, la unidad requirente deberá indicar en el memorándum de solicitud los motivos por los cuales dicha compra no fue planificada, así como la justificación que respalde su necesidad. Esta justificación deberá considerar, según corresponda, criterios de sustentabilidad, eficiencia en el uso de los recursos públicos, costos involucrados y la vida útil del bien.

6. En la Dirección Nacional, la Subunidad de Compras solicita a la Subunidad de Presupuesto la emisión del Certificado de Disponibilidad Presupuestaria (CDP). En las Direcciones Regionales, esta tarea corresponde a la Sección de Administración y Finanzas Regional. Luego, en ambos casos, se genera y aprueba el compromiso presupuestario en el sistema SIGFE.

7. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional —según corresponda—, selecciona al proveedor adjudicado en el módulo de compra ágil y genera, autoriza y envía la orden de compra (OC) al proveedor a través del Sistema de Información, asociándola al compromiso presupuestario. Además, vincula la OC a la iniciativa correspondiente del Plan Anual de Compras y registra la nómina de quienes participaron en el procedimiento de contratación en el Sistema de Información.

A continuación, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, registra la emisión de la orden de compra en el Sistema de Gestión Presupuestaria (SGP) y la vincula al CDP correspondiente.

8. Finalmente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, informa a través de un correo electrónico a la unidad requirente acerca del envío de la orden de compra para que la contraparte técnica coordine la prestación del servicio

con el proveedor.

12.5. Trato directo o contratación excepcional directa con publicidad:

El trato directo o contratación excepcional directa con publicidad es el procedimiento de contratación en el que, por las circunstancias de su adquisición o por la naturaleza misma del bien o servicio, se realiza un acuerdo entre el organismo comprador y un proveedor en particular, sin la concurrencia de otros proveedores, sujeto a las normas de publicidad establecidas en la Ley de Compras Públicas.

Independiente de la causal de trato directo que sea invocada, SERNATUR debe acompañar a la resolución que autoriza el trato directo y aprueba su contrato, un informe donde se consigne efectiva y documentadamente las circunstancias de hecho que justifican la procedencia de la causal, el que deberá ser suscrito por la unidad requirente y que deberá consignar las razones por las que dicha necesidad pública a satisfacer no puede ser cubierta por los bienes y/o servicios considerados en el plan anual de compras de la institución.

La resolución fundada que autoriza el trato directo o contratación excepcional directa con publicidad, el texto del contrato, si lo hay, y la respectiva orden de compra, deben ser publicados en el Sistema de Información dentro de un plazo de veinticuatro horas, contados desde la dictación de la resolución que aprueba el contrato, la aceptación de la orden de compra o la total tramitación del contrato, según sea el caso. Esta exigencia no es aplicable a la causal de servicios de naturaleza confidencial o cuya difusión pudiere afectar la seguridad o el interés nacional.

Por otro lado, en los procedimientos de contratación realizados mediante trato directo debe darse íntegro cumplimiento a los deberes establecidos en el artículo 12 bis de la Ley de Compras; en especial, a la obligación del personal que participe del procedimiento de contratación o de ejecución contractual de realizar una declaración de patrimonio e intereses, en la forma establecida en el mencionado artículo y el artículo 13 del reglamento.

La contratación indebidamente fundada en una o más de las causales de trato directo generará las responsabilidades administrativas que, de acuerdo con la legislación vigente, pudieran corresponder.

Las causales de trato directo son las que a continuación se señalan:

1. Si sólo existe un Proveedor del bien y/o servicio:

Esta causal se podrá invocar siempre que no exista un sustituto u otra alternativa razonable que permita satisfacer de manera similar o equivalente la necesidad pública requerida.

Asimismo, se podrá invocar la referida causal, cumpliendo los requisitos establecidos en la Ley de Compras y en el reglamento, cuando la contratación de que se trate solo pueda realizarse con

proveedores que sean titulares de los respectivos derechos de propiedad intelectual, industrial, licencias, patentes y otros.

En contrataciones superiores a las 1.000 unidades tributarias mensuales, SERNATUR deberá publicar su intención de contratar en el módulo habilitado en el Sistema de Información, adjuntando, a lo menos, lo siguiente:

- a) Los antecedentes básicos del bien y/o servicio a adquirir; y
- b) La identidad del proveedor con quien se desea contratar.

La intención informada a través del módulo del Sistema de Información se mantendrá publicada por un plazo de cinco días hábiles para efectos de que otros proveedores puedan solicitar que se realice otro procedimiento de contratación, por estimar que no se cumplen con los requisitos de la causal invocada, aportando antecedentes al Sistema de Información para acreditar aquello.

Las solicitudes de los proveedores y las respuestas de SERNATUR quedarán registradas en el Sistema de Información. Con estos antecedentes, SERNATUR deberá ponderar iniciar otro procedimiento de contratación, o bien, deberá explicitar, en el correspondiente acto administrativo que autoriza el trato directo y que aprueba el contrato, las circunstancias que justifican la procedencia del referido mecanismo.

La decisión de SERNATUR de perseverar en el trato directo o contratación excepcional directa con publicidad que hubiere recibido solicitudes de otros proveedores, podrá ser reclamada por el proveedor que se considere afectado, a través de los recursos administrativos de la ley N° 19.880 y/o a través de la acción del numeral 1 del artículo 24 de la Ley de Compras.

2. Si no hubiere interesados para el suministro de bienes muebles y/o la prestación de servicios, o las ofertas hubiesen sido declaradas inadmisibles, siempre que se hubieran concursado previamente.

Para la aplicación de esta causal deberá concurrir los siguientes requisitos, en orden:

1° Si habiendo realizado un llamado a licitación pública para la contratación de bienes muebles o la prestación de servicios no hubo interesados o todas las ofertas fueron declaradas inadmisibles, de lo que quedará constancia en un acto administrativo publicado en el Sistema de Información.

2° Si habiendo, posteriormente, realizado un llamado a licitación privada, de conformidad a la Ley de Compras y su Reglamento, en esta no se hubieren presentado interesados o todas las ofertas se hubieran declarado inadmisibles.

Una vez cumplidos los supuestos anteriores, SERNATUR estará habilitado para proceder con la contratación directa, debiendo utilizar las mismas bases de la licitación pública anterior. Si en cualquiera de estas etapas, las bases son modificadas, deberá llevarse a cabo una nueva licitación pública.

3. En casos de emergencia, urgencia o imprevisto, en que se requiera satisfacer una necesidad pública de manera impostergable, sin perjuicio de las disposiciones especiales para casos de sismos y catástrofes contenidas en la legislación pertinente:

Para efectos de la aplicación de esta causal, se entenderá que:

- a) La emergencia es aquella situación que describe el literal b) del artículo 2 de la ley N° 21.364, que establece el sistema nacional de prevención y respuesta ante desastres, sustituye la Oficina Nacional de Emergencia por el Servicio Nacional de Prevención y Respuestas ante Desastres y adecúa normas que indica.
- b) La urgencia se refiere a aquella necesidad apremiante, que solo puede ser satisfecha si se obtiene la prestación requerida en el menor tiempo posible, y cuya falta de ejecución generará perjuicios en las personas, el funcionamiento o los bienes de SERNATUR.
- c) El imprevisto es aquella circunstancia de hecho externa y fortuita que no es posible resistir, y que impide el normal funcionamiento de SERNATUR.

El acto administrativo fundado de la jefatura superior del servicio que autorice la contratación mediante esta causal deberá contener:

- a) Los supuestos de hecho que justifican que, en caso de no realizarse esta contratación en un plazo breve, se generarían graves perjuicios a las personas o al funcionamiento del Estado.
- b) Los motivos de porque no puede utilizarse otro procedimiento de contratación para evitar que estos perjuicios ocurran.

En los contratos que se suscriban justificados en esta causal, el plazo para efectuar el suministro o prestación del servicio deberá ser delimitado a los supuestos de hecho que lo motivan.

Cabe destacar que no es admisible invocar como fundamento de emergencia o urgencia para la aplicación de la causal de trato directo la falta de gestión oportuna de los procedimientos necesarios para garantizar la continuidad de las prestaciones objeto del contrato, así como tampoco la falta de ejecución total o parcial de los proyectos o prestaciones originalmente contemplados en un contrato previamente celebrado entre las mismas partes. En estos casos, la SERNATUR deberá demostrar que las circunstancias que justifican el trato directo son efectivamente imprevisibles y que no derivan de una planificación inadecuada.

Por otro lado, cuando se utiliza esta causal de trato directo, SERNATUR deberá publicar en la sección habilitada en el Sistema de Información y en su página web, los siguientes antecedentes:

- a) La resolución fundada que autoriza el trato directo o contratación excepcional directa con publicidad, y que aprueba el contrato, si lo hay.
- b) La respectiva orden de compra dentro de las veinticuatro horas desde la dictación de la resolución, la aceptación de la orden de compra o la total tramitación del contrato, según sea el caso.

Finalmente, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 84 del Reglamento, sin perjuicio de la validez o invalidez del contrato, la jefatura superior del servicio que haya calificado indebidamente una situación como constitutiva de esta causal será sancionada con una multa a beneficio fiscal de diez a cien unidades tributarias mensuales, según la cuantía de la contratación involucrada.

El cumplimiento de la multa se efectuará de conformidad a lo dispuesto en el artículo 35 del Decreto Ley Nº 1.263, de 1975, del Ministerio de Hacienda, orgánico de Administración Financiera del Estado.

La multa será compatible con las demás sanciones administrativas que puedan corresponder de acuerdo con la legislación vigente. Esta sanción no eximirá de la obligación de adoptar las medidas administrativas necesarias para determinar eventuales responsabilidades adicionales que correspondan conforme al marco normativo vigente.

4. Si se trata de servicios de naturaleza confidencial o cuya difusión pudiere afectar la seguridad o el interés nacional, determinados por ley.

5. Cuando, por la magnitud e importancia que implica la contratación, se hace indispensable recurrir a un proveedor determinado debido a la confianza y seguridad que se derivan de su experiencia comprobada en la provisión de los bienes o servicios requeridos y no existieran otros proveedores que otorguen esa misma confianza y seguridad.

Para recurrir a esta causal se deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Que se determine la existencia de un único proveedor con experiencia comprobada en la provisión de los bienes y/o servicios requeridos, y que otorgue seguridad y confianza.
- b) Deberá estimarse fundadamente que no existen otros proveedores capaces de ofrecer la misma seguridad y confianza requerida.
- c) El producto y/o servicio a contratar debe ser indispensable y necesario para la continuidad del servicio y fines de SERNATUR.
- d) Solo podrá aplicarse esta causal para contrataciones superiores a las 1.000 unidades tributarias mensuales.

Igualmente, antes de acudir esta causal se deben tener presente las siguientes limitaciones:

- a) No resultará motivo suficiente para invocar esa causal la sola circunstancia de que el Proveedor a contratar sea o haya sido proveedora de SERNATUR o que cuente con experiencia en SERNATUR.
- b) La consideración de la experiencia debe realizarse de manera proporcional al objeto de la contratación.
- c) La utilización de esta causal no supondrá en caso alguno una vulneración al principio de libre concurrencia.

No obstante, en los contratos que se suscriban justificados en esta causal, el plazo para efectuar el suministro y/o prestación del servicio deberá ser delimitado a los supuestos de hecho que lo fundan.

En contrataciones superiores a las 1.000 unidades tributarias mensuales, SERNATUR deberá publicar su intención de contratar en el módulo habilitado en el Sistema de Información, adjuntando, a lo menos, lo siguiente:

- a) Los antecedentes básicos del bien y/o servicio a adquirir; y
- b) La identidad del proveedor con quien se desea contratar.

La intención informada a través del módulo del Sistema de Información se mantendrá publicada por un plazo de cinco días hábiles para efectos de que otros proveedores puedan solicitar que se realice otro procedimiento de contratación, por estimar que no se cumplen con los requisitos de la causal invocada, aportando antecedentes al Sistema de Información para acreditar aquello.

Las solicitudes de los proveedores y las respuestas de SERNATUR quedarán registradas en el Sistema de Información. Con estos antecedentes, SERNATUR deberá ponderar iniciar otro procedimiento de contratación, o bien, deberá explicitar, en el correspondiente acto administrativo que autoriza el trato directo y que aprueba el contrato, las circunstancias que justifican la procedencia del referido mecanismo.

La decisión de SERNATUR de perseverar en el trato directo o contratación excepcional directa con publicidad que hubiere recibido solicitudes de otros proveedores, podrá ser reclamada por el proveedor que se considere afectado, a través de los recursos administrativos de la ley N° 19.880 y/o a través de la acción del numeral 1 del artículo 24 de la Ley de Compras.

Finalmente, de acuerdo con lo establecido en el Artículo 84 del Reglamento, sin perjuicio de la validez o invalidez del contrato, la jefatura superior del servicio que haya calificado indebidamente una situación como constitutiva de esta causal, será sancionada con una multa a beneficio fiscal de diez a cien unidades tributarias mensuales, según la cuantía de la contratación involucrada.

El cumplimiento de la multa se efectuará de conformidad a lo dispuesto en el artículo 35 decies de la Ley de Compras.

La multa será compatible con las demás sanciones administrativas que puedan corresponder de acuerdo con la legislación vigente. Esta sanción no eximirá de la obligación de adoptar las medidas administrativas necesarias para determinar eventuales responsabilidades adicionales que correspondan conforme al marco normativo vigente.

6. Cuando se trate de adquisiciones inferiores a 30 Unidades Tributarias Mensuales y que privilegien materias de alto impacto social.

Esta causal se aplicará a adquisiciones que privilegian materias de alto impacto social, tales como el impulso a las empresas de menor tamaño, incluidas aquellas lideradas por mujeres, los proveedores locales, la descentralización y la sustentabilidad ambiental. Asimismo, se entenderá que las materias de alto impacto social son aquellas que promueven el desarrollo en los ámbitos social, económico o ambiental, para el bienestar de las comunidades y el equilibrio de los ecosistemas.

SERNATUR deberá fundamentar en el acto que autorice esta contratación el cumplimiento de estos objetivos y que el precio del contrato responde a valores de mercado, considerando las especiales características que motivan a la contratación.

Estas adquisiciones deberán realizarse preferentemente con personas naturales, empresas de menor tamaño o proveedores locales, fomentando prácticas que impulsen la inclusión social, el fortalecimiento de la economía local y la sostenibilidad medioambiental. Asimismo, se entiende que son materias de alto impacto social aquellas que refieren al impulso a:

- a) Las empresas de menor tamaño lideradas por mujeres, en los términos definidos en el artículo 4 numeral 15 del reglamento.
- b) La descentralización, fomentando el fortalecimiento de las economías locales y los proveedores locales.
- c) La sustentabilidad ambiental, favoreciendo la adquisición de bienes o servicios que incluyan criterios sostenibles en su producción, uso o disposición final, promoviendo prácticas responsables con el medio ambiente.

La contratación directa por esta causal deberá especificar que esta se enmarca en los objetivos de alto impacto social.

7. Cuando por la naturaleza de la negociación existan circunstancias o características excepcionales del contrato que hagan del todo indispensable acudir a este procedimiento de contratación. Estos casos son:

- a) Cuando se requiera la contratación de servicios o equipamiento accesorios, tales como bienes y/o servicios que deban necesariamente ser compatibles con modelos, sistemas, equipamiento o infraestructura tecnológica previamente adquirida por la respectiva Entidad, necesarios para la ejecución de un contrato previamente adjudicado, sin los cuales se pueda afectar el correcto funcionamiento de éste.
- b) Cuando el costo de recurrir a un procedimiento competitivo para la adquisición de servicios resulte desproporcionado desde el punto de vista financiero o de utilización de recursos humanos y el monto total de la contratación no supere las 100 Unidades Tributarias Mensuales. Para estos efectos, la Entidad deberá elaborar un informe donde justifique, en base a antecedentes objetivos y comprobables, las razones financieras o de utilización de recursos humanos que acrediten el sobre costo que, en cada caso, se deba incurrir por el hecho de llevar a cabo un procedimiento competitivo para efectuar la correspondiente contratación, justificando la desproporción en relación al costo del bien o servicio que se va a contratar.

- c) Cuando se requiera contratar un servicio cuyo proveedor necesite un alto grado de especialización en la materia objeto del contrato y siempre que se refieran a aspectos fundamentales para el cumplimiento de las funciones de la Entidad y que no puedan ser realizados por personal de la propia Entidad, como las consultorías, asesorías o servicios altamente especializadas, que versan sobre temas claves y estratégicos o que se encuentren destinados a la ejecución de proyectos específicos o singulares de docencia, investigación o extensión.
- d) Cuando pueda afectarse la seguridad e integridad personal de las autoridades siendo necesario contratar directamente con un proveedor probado que asegure discreción y confianza.
- e) Cuando el conocimiento público que generaría el proceso licitatorio previo a la contratación pudiera poner en serio riesgo el objeto y la eficacia de la contratación de que se trata.

El procedimiento para realizar contrataciones mediante el mecanismo de trato directo o contratación excepcional directa con publicidad se desarrolla a través de las siguientes etapas sucesivas:

1. La unidad requirente envía la solicitud de compra mediante un memorándum elaborado y firmado en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC), dirigido al/a la Subdirector/a Administrativo/a (en el caso de la Dirección Nacional) o al/a la Director/a Regional (si se trata de una Dirección Regional). A dicho memorándum debe adjuntarse el informe técnico de trato directo, debidamente firmado por el usuario requirente, utilizando el formato establecido por la Subunidad de Compras; la cotización u oferta del proveedor a contratar; el certificado de habilidad de dicho proveedor en el Registro de Proveedores de ChileCompra; el certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales (F30-1); y los antecedentes o certificados que sirven de fundamento para la justificación de la causal de trato directo invocada.

En caso de que la contratación sea superior a 1.000 UTM, la unidad requirente deberá presentar, además de lo indicado en el párrafo anterior, la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento de contrato y los documentos o certificados, emitidos por la autoridad competente, que acrediten la vigencia del proveedor, la personería de su representante y sus facultades y su domicilio legal.

2. El/la Subdirector/a Administrativo/a o el/la Director/a Regional, según corresponda, revisa y aprueba la solicitud de compra, a través de SIGEDOC o por correo electrónico, verificando que se encuentre contemplada en el plan anual de compras, otorgando su visto bueno a la Subunidad de Compras o a la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, para continuar con el proceso.

En caso de que la adquisición solicitada no esté incluida en el plan anual de compras, la unidad requirente deberá indicar en el memorándum de solicitud los motivos por los cuales dicha compra no fue planificada, así como la justificación que respalde su necesidad. Esta justificación deberá considerar, según corresponda, criterios de sustentabilidad, eficiencia en el uso de los recursos públicos, costos involucrados y la vida útil del bien.

3. En la Dirección Nacional, la Subunidad de Compras solicita a la Subunidad de Presupuesto la

emisión del Certificado de Disponibilidad Presupuestaria (CDP). En las Direcciones Regionales, esta tarea corresponde a la Sección de Administración y Finanzas Regional.

4. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, verifica si el bien o servicio requerido no se encuentre disponible en el catálogo de convenio marco y de economía circular; revisa el informe técnico de trato directo y los demás documentos presentados por la unidad requirente; y redacta la resolución que autoriza el trato directo o contratación excepcional directa con publicidad.

Posteriormente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional solicita a la Fiscalía de SERNATUR la revisión y aprobación de la resolución que autoriza el trato directo o contratación excepcional directa con publicidad, mediante un correo electrónico enviado a la casilla institucional de Fiscalía.

En caso de que la contratación sea superior a 1.000 UTM, la resolución que autoriza el trato directo deberá aprobar, también, el contrato respectivo con el proveedor.

5. Una vez recibida la respuesta de Fiscalía, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, tramita la resolución que autoriza el trato directo o contratación excepcional directa con publicidad en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

En caso de que la contratación sea superior a 1.000 UTM, antes de la tramitación de la resolución en SIGEDOC, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional gestiona la firma del contrato por parte del proveedor y del/de la Directora/a Nacional o Regional, según corresponda.

6. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional genera, autoriza y envía la orden de compra (OC) al proveedor a través del Sistema de Información, asociándola al compromiso presupuestario. Además, vincula la OC a la iniciativa correspondiente del Plan Anual de Compras y registra la nómina de quienes participaron en el procedimiento de contratación en el Sistema de Información.

La orden de compra se debe publicar en el Sistema de Información en un plazo máximo de 24 horas desde la dictación de la resolución que autoriza el trato directo. En el Sistema de Información se debe adjuntar la referida resolución, el certificado de disponibilidad presupuestaria, el certificado de habilidad del proveedor contratado, la cotización u oferta del proveedor y los demás antecedentes o certificados que sirven para fundamentar el trato directo.

A continuación, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, registra la emisión de la orden de compra en el Sistema de Gestión Presupuestaria (SGP) y la vincula al CDP correspondiente.

7. Finalmente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, informa a través de un correo electrónico a la unidad requirente acerca del envío de la orden de compra para que la contraparte técnica coordine la prestación del servicio con el proveedor.

El procedimiento para realizar contrataciones mediante el mecanismo de trato directo contratación excepcional directa con publicidad, cuando la contratación es **superior a 1.000 UTM** y se justifica en las **causales 1** (proveedor único) **y 5** (confianza y seguridad en el proveedor) se desarrolla a través de las siguientes etapas sucesivas:

1. La unidad requirente envía la solicitud de compra mediante un memorándum elaborado y firmado en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC), dirigido al/a la Subdirector/a Administrativo/a (en el caso de la Dirección Nacional) o al/a la Director/a Regional (si se trata de una Dirección Regional). A dicho memorándum debe adjuntarse el documento de intención de compra, debidamente firmado por el usuario requirente, utilizando el formato establecido por la Subunidad de Compras, y los antecedentes o certificados que sirven de fundamento para la justificación de la causal de trato directo invocada. En la intención de compra se deberá señalar los antecedentes básicos del bien y/o servicio a adquirir; y la identidad del proveedor con quien se desea contratar.

2. El/la Subdirector/a Administrativo/a o el/la Director/a Regional, según corresponda, revisa y aprueba la solicitud de compra, a través de SIGEDOC o por correo electrónico, verificando que se encuentre contemplada en el plan anual de compras, otorgando su visto bueno a la Subunidad de Compras o a la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, para continuar con el proceso.

En caso de que la adquisición solicitada no esté incluida en el plan anual de compras, la unidad requirente deberá indicar en el memorándum de solicitud los motivos por los cuales dicha compra no fue planificada, así como la justificación que respalde su necesidad. Esta justificación deberá considerar, según corresponda, criterios de sustentabilidad, eficiencia en el uso de los recursos públicos, costos involucrados y la vida útil del bien.

3. En la Dirección Nacional, la Subunidad de Compras solicita a la Subunidad de Presupuesto la emisión del Certificado de Disponibilidad Presupuestaria (CDP). En las Direcciones Regionales, esta tarea corresponde a la Sección de Administración y Finanzas Regional.

4. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, verifica que el bien o servicio requerido no se encuentre disponible en el catálogo de convenio marco y de economía circular; revisa la intención de compra y los demás documentos presentados por la unidad requirente; y redacta la resolución que aprueba la intención de compra.

Posteriormente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional solicita a la Fiscalía de SERNATUR la revisión y aprobación de la resolución que aprueba la intención de compra, mediante un correo electrónico enviado a la casilla institucional de Fiscalía.

5. Una vez recibida la respuesta de Fiscalía, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, tramita la resolución que aprueba la intención de compra en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

6. A continuación, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional publica la intención de compra en el Sistema de Información, adjuntando en la ficha correspondiente la resolución que aprueba la intención de compra, e informa vía correo electrónico a la unidad requirente.

La intención informada a través del módulo del Sistema de Información se mantendrá publicada por un plazo de cinco días hábiles para efectos de que otros proveedores puedan solicitar que se realice otro procedimiento de contratación, por estimar que no se cumplen con los requisitos de la causal invocada, aportando antecedentes al Sistema de Información para acreditar aquello.

7. Una vez transcurrido el plazo de publicación de la intención de compra, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional descarga las observaciones y solicitudes de los proveedores y las envía a través de un correo electrónico a la unidad requirente.

8. Con estos antecedentes, la unidad requirente deberá ponderar iniciar otro procedimiento de contratación, o bien, deberá perseverar con el proceso de trato directo. En este último caso, la unidad requirente remite, vía correo electrónico, a la Subunidad de Compras o a la Sección de Administración y Finanzas Regional el informe técnico de trato directo, debidamente firmado por el usuario requirente, utilizando el formato de bases tipo de SERNATUR; la cotización u oferta del proveedor a contratar; el certificado de habilidad de dicho proveedor en el Registro de Proveedores de ChileCompra; el certificado de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales (F30-1); los antecedentes o certificados que sirven de fundamento para la justificación de la causal de trato directo invocada; la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento de contrato y los documentos o certificados, emitidos por la autoridad competente, que acrediten la vigencia del proveedor, la personería de su representante y sus facultades y su domicilio legal.

9. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, revisa el informe técnico de trato directo y los demás documentos presentados por la unidad requirente; y redacta la resolución que autoriza el trato directo o contratación excepcional directa con publicidad y que aprueba el contrato con el proveedor seleccionado.

Posteriormente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional solicita a la Fiscalía de SERNATUR la revisión y aprobación de la resolución que autoriza el trato directo o contratación excepcional directa con publicidad y que aprueba el contrato con el proveedor seleccionado, mediante un correo electrónico enviado a la casilla institucional de Fiscalía.

10. Una vez recibida la respuesta de Fiscalía, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, gestiona la firma del contrato por parte del proveedor y del/de la Directora/a Nacional o Regional, según corresponda, y tramita la resolución que autoriza el trato directo o contratación excepcional directa con publicidad y que aprueba el contrato con el proveedor seleccionado en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

11. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional genera, autoriza y envía la orden de compra (OC) al proveedor a través del Sistema de Información, asociándola al compromiso presupuestario. Además, vincula la OC a la iniciativa correspondiente del Plan Anual de Compras y registra la nómina de quienes participaron en el procedimiento de contratación en el Sistema de Información.

La orden de compra se debe publicar en el Sistema de Información en un plazo máximo de 24 horas desde la dictación de la resolución que autoriza el trato directo. En el Sistema de Información se debe adjuntar la resolución que aprueba la intención de compra, la resolución que aprueba el trato directo y que aprueba el contrato, el certificado de disponibilidad presupuestaria, el certificado de habilidad del proveedor contratado, la cotización u oferta del proveedor, la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento de contrato y los demás antecedentes o certificados que sirven para fundamentar el trato directo.

A continuación, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, registra la emisión de la orden de compra en el Sistema de Gestión Presupuestaria (SGP) y la vincula al CDP correspondiente.

12. Finalmente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, informa a través de un correo electrónico a la unidad requirente acerca del envío de la orden de compra para que la contraparte técnica coordine la prestación del servicio con el proveedor.

12.6. Compra por cotización:

La compra por cotización es el procedimiento de contratación en el que, por la naturaleza del tipo de bien o servicio requerido para satisfacer una determinada necesidad pública, se requiere abrir un espacio de negociación con los proveedores, con un mínimo de tres cotizaciones previas, sin la

conurrencia de los requisitos señalados para la licitación o propuesta pública, ni para la propuesta privada.

El procedimiento de compra por cotización procederá cuando:

1. Se trate de contratos que correspondan a la resolución o terminación de un contrato que haya debido resolverse o terminarse anticipadamente por falta de cumplimiento del contratante u otras causales y cuyo remanente no supere las 1.000 UTM.
2. Se trate de convenios de prestación de servicios por celebrar con personas jurídicas extranjeras que deban ejecutarse fuera del territorio nacional.

La o las circunstancias que justifican la aplicación del referido procedimiento deberán constar en el respectivo acto administrativo fundado.

El procedimiento para realizar contrataciones mediante el mecanismo de trato directo contratación excepcional directa con publicidad, cuando la contratación es **superior a 1.000 UTM** y se justifica en las **causales 1** (proveedor único) **y 5** (confianza y seguridad en el proveedor) se desarrolla a través de las siguientes etapas sucesivas:

1. La unidad requirente envía la solicitud de compra mediante un memorándum elaborado y firmado en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC), dirigido al/a la Subdirector/a Administrativo/a (en el caso de la Dirección Nacional) o al/a la Director/a Regional (si se trata de una Dirección Regional). A dicho memorándum debe adjuntarse el documento que establece los requerimientos administrativos y técnicos para la compra por cotización, debidamente firmado por el usuario requirente, utilizando el formato establecido por la Subunidad de Compras.
2. El/la Subdirector/a Administrativo/a o el/la Director/a Regional, según corresponda, revisa y aprueba la solicitud de compra, a través de SIGEDOC o por correo electrónico, verificando que se encuentre contemplada en el plan anual de compras, otorgando su visto bueno a la Subunidad de Compras o a la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, para continuar con el proceso.

En caso de que la adquisición solicitada no esté incluida en el plan anual de compras, la unidad requirente deberá indicar en el memorándum de solicitud los motivos por los cuales dicha compra no fue planificada, así como la justificación que respalde su necesidad. Esta justificación deberá considerar, según corresponda, criterios de sustentabilidad, eficiencia en el uso de los recursos públicos, costos involucrados y la vida útil del bien.

3. En la Dirección Nacional, la Subunidad de Compras solicita a la Subunidad de Presupuesto la emisión del Certificado de Disponibilidad Presupuestaria (CDP). En las Direcciones Regionales, esta tarea corresponde a la Sección de Administración y Finanzas Regional.

4. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, verifica que el bien o servicio requerido no se encuentre disponible en el catálogo de convenio marco y de economía circular; revisa los documentos presentados por la unidad requirente; y redacta la resolución que aprueba los requerimientos administrativos y técnicos para la compra por cotización.

Posteriormente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional solicita a la Fiscalía de SERNATUR la revisión y aprobación de la resolución que aprueba los requerimientos administrativos y técnicos para la compra por cotización, mediante un correo electrónico enviado a la casilla institucional de Fiscalía.

5. Una vez recibida la respuesta de Fiscalía, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, tramita la resolución que aprueba los requerimientos administrativos y técnicos para la compra por cotización en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

6. A continuación, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional publica la resolución que aprueba los requerimientos administrativos y técnicos para la compra por cotización en el módulo de cotizaciones del Sistema de Información, por el plazo establecido en el calendario, e informa vía correo electrónico a la unidad requirente.

7. Una vez transcurrido el plazo de publicación de la solicitud de cotización, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional envía vía correo electrónico las cotizaciones u ofertas recibidas a la unidad requirente.

8. La unidad requirente analiza las cotizaciones recibidas y selecciona la opción que obtenga el puntaje más alto tras aplicar los criterios de evaluación establecidos, de lo cual deberá quedar constancia en el acta de evaluación de ofertas.

9. Con estos antecedentes, la unidad requirente deberá solicitar al proveedor a contratar los documentos requeridos para formalizar la contratación que se señalan en la resolución que aprobó los requerimientos administrativos y técnicos para la compra por cotización. Una vez recibidos, los deberá remitir, vía correo electrónico a la Subunidad de Compras o a la Sección de Administración y Finanzas Regional, junto con el acta de evaluación de ofertas, debidamente firmada, utilizando el formato establecido por la Subunidad de Compras.

10. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, revisa el acta de evaluación y los demás documentos presentados por la unidad requirente; y redacta la resolución que autoriza la compra por cotización.

Posteriormente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional

solicita a la Fiscalía de SERNATUR la revisión y aprobación de la resolución que autoriza la compra por cotización, mediante un correo electrónico enviado a la casilla institucional de Fiscalía.

En caso de que la contratación sea superior a 1.000 UTM, la resolución que autoriza la compra por cotización deberá aprobar, también, el contrato respectivo con el proveedor.

11. Una vez recibida la respuesta de Fiscalía, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, tramita la resolución que aprueba la compra por cotización en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

En caso de que la contratación sea superior a 1.000 UTM, antes de la tramitación de la resolución en SIGEDOC, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional gestiona la firma del contrato por parte del proveedor y del/de la Directora/a Nacional o Regional, según corresponda.

13. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional genera, autoriza y envía la orden de compra (OC) al proveedor a través del Sistema de Información, asociándola al compromiso presupuestario. Además, vincula la OC a la iniciativa correspondiente del Plan Anual de Compras y registra la nómina de quienes participaron en el procedimiento de contratación en el Sistema de Información.

La orden de compra se debe publicar en el Sistema de Información en un plazo máximo de 24 horas desde la dictación de la resolución que autoriza la compra por cotización. En el Sistema de Información se debe adjuntar la resolución que aprueba los requerimientos administrativos y técnicos, el acta de evaluación de ofertas, las tres cotizaciones recibidas, la resolución que autoriza la compra por cotización el certificado de disponibilidad presupuestaria, el certificado de habilidad del proveedor contratado y los demás antecedentes o certificados que sirven para fundamentar la compra por cotización.

A continuación, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, registra la emisión de la orden de compra en el Sistema de Gestión Presupuestaria (SGP) y la vincula al CDP correspondiente.

14. Finalmente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, informa a través de un correo electrónico a la unidad requirente acerca del envío de la orden de compra para que la contraparte técnica coordine la prestación del servicio con el proveedor.

12.7. Contrato para la innovación:

Es el procedimiento competitivo de contratación que tiene por objeto la adquisición de bienes o la contratación de servicios para la satisfacción de necesidades o resolución de problemas respecto de las cuales no existen productos o servicios adecuados o disponibles en el mercado.

Para efectos de este procedimiento, en la convocatoria a participar de él, SERNATUR deberá describir los requisitos que deben cumplir los proveedores y la necesidad que se requiera solucionar o el problema a resolver, junto a las distintas fases que tendrá el procedimiento de contratación.

Este procedimiento podrá incluir la contratación de servicios de investigación y desarrollo, los cuales podrán resultar en la adjudicación de uno de los productos o servicios en desarrollo, en la realización de un nuevo proceso de licitación para la contratación de uno de éstos por otro proveedor o sin adjudicación.

Para efectos de este procedimiento, el desarrollo de prototipos u otros gastos de investigación y desarrollo serán costeados por SERNATUR, aun cuando los proveedores beneficiarios de dicho costeo no sean los adjudicatarios finales del procedimiento de contratación. Excepcionalmente, y de manera fundada, SERNATUR podrá no costear total o parcialmente estos gastos.

Este procedimiento estará compuesto, a lo menos, por las siguientes fases: exploratoria; convocatoria y selección; ejecución, desarrollo y financiamiento de los proyectos; conclusión del procedimiento; y evaluación.

SERNATUR deberá cumplir con las instrucciones obligatorias de la Dirección de Compras; y con los lineamientos contenidos en la Política de Compra Pública de Innovación, en conformidad a la Ley de Compra y demás normativa aplicable.

1. Fase exploratoria de levantamiento, revisión y análisis de información:

La unidad requirente deberá realizar un proceso exploratorio de levantamiento, revisión y análisis de la información existente, con el objeto de definir el alcance y características del problema y/o la necesidad a resolver y/o satisfacer, determinando si existe o no una solución disponible en el mercado.

Para estos efectos, SERNATUR deberán realizar, al menos, procesos formales de consultas al mercado en conformidad al artículo 31 del reglamento, además de revisar y analizar información de mercado y/o de otras fuentes disponibles. Asimismo, podrá solicitar apoyo y colaboración de expertos y expertas en la materia; realizar uno o más informes de vigilancia tecnológica; realizar cualquier otra acción y/o gestión pertinente a los fines del proceso.

La unidad requirente deberá emitir un informe que dé cuenta de las conclusiones del referido levantamiento, revisión y análisis de información, identificando el alcance y características del problema y/o necesidad a resolver y/o satisfacer, y el o los desafíos de innovación, investigación o desarrollo formulados según corresponda.

2. Fase de convocatoria y selección:

SERNATUR podrá convocar a los oferentes a fin de que participen de la convocatoria para resolver uno o más desafíos de innovación, investigación o desarrollo en torno a uno o más problemas y/o necesidades. En las Bases de convocatoria SERNATUR determinará a lo menos:

- a) Los requisitos que deben cumplir los oferentes y proveedores en las distintas fases.
- b) El o los desafíos de innovación, investigación o desarrollo que contenga la necesidad que se requiera solucionar y/o el problema a resolver a través de la convocatoria.
- c) La descripción detallada de las características e hitos de las fases del procedimiento de contratación.
- d) Componentes técnicos y administrativos necesarios, tales como plazos de cada fase; criterios técnicos y económicos de evaluación; pagos asociados; garantías, si existieren; condiciones de término de contrato y la integración de la comisión evaluadora.
- e) Las condiciones necesarias para determinar si el proceso culmina en adjudicación definitiva, otra licitación, o sin adjudicación. Adicionalmente, se especificarán las condiciones en que se realizará esa adjudicación definitiva, que podrán relacionarse con los resultados de los procesos de desarrollo de soluciones.
- f) La exigencia a los proveedores que hayan recibido pagos de realizar rendiciones de gastos.
- g) Disposiciones aplicables a los derechos de propiedad intelectual e industrial.

Cualquier oferente podrá participar en respuesta a la convocatoria, adjuntando a su oferta original la información necesaria de conformidad a lo establecido en las bases de la convocatoria.

3. Preselección de oferentes:

Solo podrán avanzar los proveedores que hayan sido preseleccionados por SERNATUR. Para estos efectos, se deberán establecer en las bases criterios de evaluación relativos a la capacidad potencial de la solución propuesta por cada proveedor para dar respuesta al problema o desafío a resolver, así como las capacidades de los proveedores, para implementar sus propuestas, considerando sus capacidades en los ámbitos de investigación, desarrollo, la elaboración y aplicación de soluciones innovadoras, y para proveer la solución definitiva en la escala necesaria, en caso de ser seleccionada su solución para la compra definitiva.

4. Selección de iniciativas:

Los oferentes preseleccionados deberán presentar propuestas detalladas de solución y/o proyectos de investigación e innovación.

Las iniciativas deberán ser evaluadas por una comisión de al menos tres funcionarios de SERNATUR, o quienes hayan sido contratados para tales efectos. Podrán integrar esta comisión personas expertas, ajenas a la Administración, y siempre en un número inferior a los funcionarios que la integran.

Los oferentes preseleccionados, los miembros de la comisión y cualquier otra persona que tome conocimiento de este proceso no podrá revelar a los demás participantes los datos confidenciales que les hayan sido comunicados por un participante en la negociación, sin el acuerdo previo de éste.

SERNATUR podrá seleccionar una o más iniciativas, en conformidad a los criterios técnicos y económicos de evaluación establecidos en las Bases, suscribiéndose con el o los proveedores seleccionados un contrato para el desarrollo de la solución.

5. Fase de ejecución, desarrollo y financiamiento de las iniciativas:

Durante la ejecución de los contratos para el desarrollo de la solución, SERNATUR podrá, a través de su presupuesto o mediante otra fuente de financiamiento, financiar el desarrollo de prototipos o gastos de investigación y desarrollo, aun cuando los proveedores beneficiarios de dicho financiamiento no sean los adjudicatarios definitivos del procedimiento de contratación. El valor estimado del referido financiamiento deberá ser proporcional a la inversión necesaria para su desarrollo.

Durante esta misma fase, SERNATUR podrá fijar desafíos u objetivos intermedios que deberán cumplir los proveedores, pudiendo realizar pagos como contraprestación al cumplimiento de dichos objetivos. Sobre la base de esos objetivos, SERNATUR podrá decidir, al final de cada fase, poner término anticipado a los contratos para el desarrollo de la solución, reduciendo progresivamente el número de proveedores y soluciones, siempre que esta facultad haya estado prevista en las bases.

Los proveedores que hayan recibido financiamiento o pagos en virtud de los incisos precedentes deberán reportar a SERNATUR, a través del Sistema de Información, la rendición de los gastos, debiendo indicar los medios de verificación y acompañar los antecedentes de respaldo que correspondan.

SERNATUR deberá establecer en las respectivas Bases y contratos las disposiciones aplicables a los derechos de propiedad intelectual e industrial. No se podrá revelar a los otros proveedores las soluciones propuestas.

6. Conclusión del procedimiento:

En caso de cumplirse los criterios indicados en las bases para avanzar a la adjudicación definitiva, los oferentes que hayan avanzado hasta la última etapa de la fase de ejecución, y cuenten con soluciones que cumplan lo establecido en las bases, podrán presentar propuestas para la adjudicación definitiva. La evaluación de estas propuestas y la decisión de adjudicación será adoptada por la comisión evaluadora. Esta comisión evaluará las ofertas considerando los criterios técnicos y económicos de adjudicación definitiva establecidos en las bases.

7. Fase de evaluación:

Una vez finalizadas las fases descritas previamente, SERBATUR deberá medir, según corresponda, los indicadores en términos de cumplimiento de solución del problema, de ahorros, de calidad y de satisfacción de los usuarios, entre otras materias.

12.8. Diálogo competitivo de innovación:

Es el procedimiento competitivo de contratación que opera cuando, para dar satisfacción a una necesidad pública compleja, es imprescindible realizar un diálogo o debate estructurado que permita conocer con suficiente precisión las especificaciones técnicas de bienes o servicios disímiles disponibles en el mercado y adaptarlas técnicamente para satisfacer la necesidad planteada.

Este procedimiento se desarrolla en fases sucesivas que permiten la reducción progresiva del número de proveedores o soluciones por examinar, además de delimitar, de forma progresiva, las condiciones específicas del bien o servicio requerido.

Este procedimiento estará exceptuado de la prohibición contemplada en el artículo 35 ter, exclusivamente respecto de la comunicación entre los participantes y las personas que desempeñan funciones en el organismo licitante que participan del proceso de adjudicación.

1. Convocatoria:

SERNATUR convocará a los oferentes, a fin de que participen en el procedimiento objeto del presente párrafo. En las Bases de licitación se determinará:

- a) Los requisitos que deben cumplir los proveedores.
- b) La necesidad pública compleja que se requiera solucionar o el problema a resolver, para la cual los oferentes deberán presentar una propuesta de solución.
- c) Las distintas fases que tendrá el procedimiento de contratación.
- d) Los criterios de evaluación para la preselección de participantes en el diálogo, las condiciones para el diálogo y la negociación, los pagos, si procedieran, las garantías, si existieran, las condiciones de término de contrato y la integración de las comisiones, según corresponda.
- e) Las condiciones mínimas que deberán cumplirse, una vez finalizado el proceso de diálogo, para que se proceda a la fase de presentación de ofertas definitivas
- f) La exigencia a los proveedores que hayan recibido pagos de realizar rendiciones de gastos.

Cualquier oferente podrá participar en respuesta a la convocatoria, adjuntando a su oferta original la información necesaria para la preselección.

2. Invitación a participar en el diálogo

Solo podrán participar en la segunda fase los proveedores invitados por SERBATUR, que hayan sido

preseleccionados en la primera fase. SERNATUR podrá limitar el número de candidatos idóneos preseleccionados que serán invitados a participar en la segunda fase del procedimiento.

Al preseleccionar a los candidatos, SERNATUR deberá aplicar los criterios de evaluación establecidos en las bases, relativos a la capacidad e idoneidad de los candidatos para proveer la solución propuesta, y la idoneidad de sus propuestas de solución a la necesidad pública en cuestión.

Solo los proveedores preseleccionados a los que se invite tras evaluar la información solicitada podrán participar en la fase de diálogos.

3. Diálogos con los oferentes preseleccionados.

SERNATUR desarrollará una instancia de diálogo bilateral o debate estructurado con los oferentes preseleccionados, que permita conocer con suficiente precisión las especificaciones técnicas de bienes o servicios disímiles disponibles en el mercado y adaptarlas técnicamente para satisfacer la necesidad planteada. De esta manera, podrán determinar los medios más idóneos para satisfacer sus necesidades. En el transcurso de este diálogo, podrán debatir todos los aspectos de la contratación con los proveedores. Durante el diálogo, se deberán garantizar a todos los proveedores un trato no discriminatorio.

Los diálogos competitivos podrán desarrollarse en fases sucesivas a fin de reducir el número de soluciones que hayan de examinarse durante la fase de diálogo, aplicando los criterios de adjudicación indicados en las Bases.

Este procedimiento estará exceptuado de la prohibición contemplada en el artículo 35 ter de la Ley de Compras, exclusivamente respecto de la comunicación entre los oferentes preseleccionados y el personal de la Entidad licitante que participa del proceso de Adjudicación. Con todo, las comunicaciones deberán realizarse en el marco de la instancia de negociación, en conformidad a las reglas definidas en las Bases.

SERNATUR deberá designar una comisión a cargo de la coordinación, control y seguimiento del diálogo con los proveedores, conformada a lo menos por tres integrantes, siempre en número impar, que estén especialmente calificadas en la materia.

Deberán levantarse actas y respaldos documentados que den cuenta del desarrollo de los diálogos, las que deberán mantenerse disponibles para su revisión y control posterior por parte de la correspondiente Entidad fiscalizadora.

SERNATUR podrá establecer en las Bases la procedencia de pagos para los proveedores participantes en el diálogo. Los proveedores que hayan recibido los referidos pagos deberán reportar a SERNATUR, a través del Sistema de Información, la rendición de los gastos, debiendo indicar los medios de verificación y acompañar los antecedentes de respaldo que correspondan.

Durante el diálogo, SERNATUR no podrá entregar a uno o más proveedores, información que pueda otorgarles ventajas con respecto a los otros. No se revelará a los demás proveedores las soluciones propuestas que le comuniquen los otros proveedores participantes en el diálogo.

4. Cierre del diálogo.

SERNATUR continuará desarrollando el diálogo con los proveedores, hasta que esté en condiciones de darlo por cerrado y determinar la solución o las soluciones que puedan responder a sus necesidades. Deberá informar de ello a todos los proveedores participantes en el diálogo.

5. Invitación a presentar ofertas definitivas.

Tras haber declarado cerrado el diálogo y haber informado de ello a los demás proveedores, se invitará a aquellos oferentes que continuarán dentro del proceso hasta la última etapa, basadas en las soluciones presentadas durante la fase de diálogo. Las ofertas deberán incorporar todos los elementos requeridos y necesarios para la implementación de la solución, pudiendo aclararse o precisarse su contenido, a solicitud de SERNATUR.

6. Evaluación de las ofertas definitivas y negociación.

SERNATUR evaluará las ofertas recibidas de acuerdo con los criterios de evaluación establecidos en las Bases, que serán precisados para la etapa de ofertas definitivas a partir de los resultados de los diálogos. Las ofertas serán evaluadas por una comisión de al menos tres funcionarios, de SERNATUR, o quienes hayan sido contratados para tales efectos. Excepcionalmente, y de manera fundada, podrán integrar esta comisión personas ajenas a la Administración y siempre en un número inferior a los funcionarios que la integran.

Se podrán llevar a cabo negociaciones con el Proveedor que haya presentado la oferta más conveniente, en virtud de los criterios de evaluación y del resultado de la fase de diálogo, siempre que ello no implique alterar el contenido esencial de los servicios requeridos y de la respectiva oferta.

12.9. Subasta Inversa Electrónica:

Es el procedimiento de compra abierto y competitivo que persigue la generación de ahorros en bienes y servicios estandarizados que no se encuentren disponibles a través de los convenios marco vigentes.

Este procedimiento se desarrolla en varias etapas. En la primera de ellas, se determina, en base a los requerimientos previamente efectuados por SERNATUR, y las propuestas presentadas por los oferentes, a aquellos que califican para participar de las rondas subsecuentes. En la segunda etapa los proveedores calificados deberán presentar en cada ronda sus ofertas sobre aspectos tales como el precio, los tiempos de despacho u otras características objetivas del bien o servicio a contratar.

En caso de que SERNATUR opte por desarrollar este procedimiento, se deberá indicar tanto en el llamado como en las respectivas Bases, que la adquisición se sujetará a las reglas de la subasta inversa electrónica. Asimismo, se deberá describir los requerimientos exigidos a los oferentes para calificar como participantes de las rondas subsecuentes. Se podrá requerir a los oferentes garantías de seriedad de su participación en la subasta, en conformidad a lo establecido en las Bases.

Una vez recibidas las ofertas, SERNATUR deberá realizar la evaluación completa de las ofertas técnicas y administrativas, de acuerdo con los criterios y ponderaciones establecidos en las Bases, cumpliendo con los plazos establecidos en estas. Se declarará admisibles a las ofertas que cumplan con los criterios de calificación establecidos en las Bases, comprendiendo los requisitos de idoneidad de los oferentes, así como las especificaciones técnicas del bien y/o servicio requerido.

En las bases se determinará a lo menos:

- a) Los criterios de evaluación y los requerimientos exigidos a los oferentes para calificar a la subasta, así como las especificaciones de los bienes y/o servicios que se quieren contratar.
- b) Las etapas y plazos del proceso, incluyendo los plazos para la evaluación y calificación de los proveedores que participarán en la subasta, para el inicio de la subasta, para el cierre de la subasta y para la Adjudicación.
- c) Las reglas asociadas a la subasta, incluyendo el porcentaje de descuento o monto mínimo a ofertar u otras condiciones, en conformidad al artículo 103 del presente reglamento.
- d) La fórmula automatizada de evaluación de las ofertas durante la subasta.
- e) El monto de las garantías requeridas, si existieren.

SERNATUR invitará simultáneamente a través del Sistema de Información a todos los proveedores que hayan resultado admisibles en la etapa previa de evaluación y calificación, a fin de que participen en la subasta electrónica. Para estos efectos, se deberá informar en el Sistema de Información el resultado de la evaluación y calificación.

La Dirección de Compras comunicará a SERNATUR la información relativa a los valores máximos o mínimos que se utilizarán en los procesos.

En la invitación, SERNATUR indicará la fecha y hora para la subasta, en conformidad a las Bases. Para estos efectos, se deberá considerar un plazo razonable, el cual no podrá ser inferior a dos días hábiles ni superior a diez días hábiles, contados desde el envío de la invitación. En las Bases y en la invitación se informarán las reglas asociadas a la subasta, tales como el porcentaje de descuento mínimo a ofertar o monto mínimo de rebaja a ofertar en comparación a la oferta más ventajosa en la ronda previa o el valor máximo indicado u otras condiciones. Adicionalmente, en las Bases y en la invitación deberá informarse la fórmula automatizada de evaluación de las ofertas, que se utilizará para la reclasificación automática de las ofertas en función de los nuevos precios, revisados a la baja, o de los nuevos valores que mejoren la oferta u otras condiciones.

Salvo que la oferta más ventajosa se determine únicamente en base al precio ofertado, esta fórmula incorporará la ponderación de todos los criterios fijados para determinar la oferta más ventajosa, tal como se haya establecido en las Bases.

El proceso de subasta podrá desarrollarse en una o más fases sucesivas, estableciéndose en las respectivas Bases la fecha y horas de apertura y cierre de cada una de ellas. En todo caso, bien se desarrolle la subasta en un único período o en fases sucesivas, la clasificación de las ofertas se efectuará de manera automática por parte del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado.

A lo largo de cada fase de la subasta, y de manera continua e instantánea, deberá informarse a todos los oferentes, como mínimo, la información que les permita conocer su respectiva posición en cada momento.

Adicionalmente, y si así se ha indicado en las respectivas Bases, se informarán los precios ofertados por los competidores, tiempos de despacho u otra característica objetiva utilizada en la subasta, el número de participantes en la subasta, o la oferta que se encuentra en primera posición.

En ningún caso, podrá revelarse la identidad de los otros oferentes mientras se desarrolle la subasta electrónica.

SERNATUR realizará el cierre de la subasta en la fecha y hora informada en la invitación, en conformidad a los plazos establecidos en las Bases. La Dirección de Compras podrá establecer en las Políticas y Condiciones de Uso del Sistema de Información otras modalidades para el cierre de la subasta, tales como:

- a) El cierre se producirá cuando no se reciban nuevos precios u otras condiciones determinadas conforme a la ley, durante el plazo informado en las respectivas Bases, contado desde la recepción de la última oferta.
- b) El cierre se producirá cuando concluya el número de rondas de subasta previamente indicado en las respectivas Bases.

Concluida la subasta electrónica, se adjudicará el contrato al oferente que haya ganado la subasta, mediante la dictación del correspondiente acto administrativo, el que deberá ser publicado en el Sistema de Información.

Se podrá requerir al adjudicatario garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato, en conformidad a las Bases.

13. GESTIÓN DE CONTRATOS Y DE PROVEEDORES

13.1. Responsabilidades de la gestión de contratos

La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, tras el envío y aceptación de la orden de compra por parte del proveedor, debe registrar el contrato o acuerdo complementario en el módulo de gestión de contratos del Sistema de Información, siguiendo las etapas descritas en el "**Procedimiento SC.03 Gestión de Contratos**", disponible en la intranet de SERNATUR.

Por su parte, la contraparte técnica de SERNATUR es la responsable de supervisar la correcta ejecución del contrato, en coordinación con la contraparte técnica del proveedor. Las responsabilidades de la contraparte técnica de SERNATUR se indican en el numeral 6 "ORGANIGRAMA Y ÁREAS Y ROLES QUE INTERVIENEN EN LOS PROCESOS DE COMPRA" del presente Manual.

13.2. Modificaciones a los contratos

Los contratos regidos por la Ley de Compras solo pueden modificarse durante su vigencia cuando se dé alguno de los siguientes supuestos:

1. Cuando así se haya previsto en las Bases de licitación o el contrato.

En ningún caso se puede prever en las bases modificaciones que puedan alterar los elementos esenciales del contrato u orden de compra inicial. Se entenderá que se alteran éstos:

- (i) Cuando se introducen condiciones que alteran los principios de igualdad de los oferentes y de estricta sujeción de las bases, en términos que hubiese implicado la aceptación de una oferta distinta a la aceptada inicialmente, o habrían atraído a más participantes en el procedimiento de contratación;
- (ii) Si la modificación altera el equilibrio financiero del contrato; o
- (iii) Si da como resultado un contrato de naturaleza diferente.

No se entenderán alterados los elementos esenciales cuando se sustituya alguna unidad de suministro o servicio puntual.

2. Las modificaciones no previstas en las Bases de licitación solo podrán realizarse cuando cumpla los siguientes requisitos:

- (i) Que se encuentre en una situación de caso fortuito o fuerza mayor, debidamente calificada por la

contraparte técnica de SERNATUR.

(ii) Que el cambio de contratista generara inconvenientes significativos o un aumento sustancial de costes para el órgano de contratación.

(iii) Que se limite introducir las variaciones estrictamente indispensables para responder a la causa objetiva que la haga necesaria.

(iv) Que se respete el equilibrio financiero del contrato.

SERNATUR está facultado para aumentar el plazo de ejecución del contrato o la orden de compra mientras dure el impedimento. Asimismo, puede realizar una modificación a los bienes y/o servicios comprometidos en el contrato o la orden de compra, siempre y cuando existieren razones de interés público, y que esta permita satisfacer de igual o mejor forma la necesidad pública que hubiere dado origen al procedimiento de contratación.

En ningún caso, el monto de estas modificaciones puede exceder, independientemente o en su conjunto con las demás modificaciones realizadas a este durante su vigencia, el equivalente al treinta por ciento del monto originalmente convenido entre el proveedor y SERNATUR, siempre que este último cuente con disponibilidad presupuestaria para ello.

El procedimiento para realizar modificaciones de contratos se desarrolla a través de las siguientes etapas sucesivas:

1. La contraparte técnica envía la solicitud de modificación de contrato mediante un memorándum elaborado y firmado en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC), dirigido al/a la Subdirector/a Administrativo/a (en el caso de la Dirección Nacional) o al/a la Director/a Regional (si se trata de una Dirección Regional). A dicho memorándum debe adjuntarse el informe técnico donde se justifique la necesidad de modificación de contrato, debidamente firmado por la contraparte técnica de SERNATUR, junto con los demás antecedentes o documentos que sirvan de justificación para efectuar la modificación requerida.

En caso de que el contrato implique un aumento de presupuesto, si corresponde, la contraparte técnica deberá acompañar a su solicitud, además, la extensión de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento de contrato, en los términos establecidos en el contrato original.

2. El/la Subdirector/a Administrativo/a o el/la Director/a Regional, según corresponda, revisa y aprueba la solicitud de modificación de contrato, a través de SIGEDOC o por correo electrónico, otorgando su visto bueno a la Subunidad de Compras o a la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, para continuar con el proceso.

3. En caso de que la modificación de contrato implique un aumento de presupuesto, en la Dirección Nacional, la Subunidad de Compras solicita a la Subunidad de Presupuesto la emisión del Certificado de Disponibilidad Presupuestaria (CDP). En las Direcciones Regionales, esta tarea corresponde a la Sección de Administración y Finanzas Regional.

4. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, revisa el informe técnico y los antecedentes presentados por la contraparte técnica del contrato -haciendo los ajustes que correspondan con control de cambios en el documento-, y redacta la resolución que aprueba la modificación del contrato.

Posteriormente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional solicita a la Fiscalía de SERNATUR la revisión y aprobación de la resolución que aprueba la modificación del contrato, mediante un correo electrónico enviado a la casilla institucional de Fiscalía.

5. Una vez recibida la respuesta de Fiscalía, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, gestiona la firma de la modificación de contrato por parte del proveedor y del Director/a Nacional o Regional, según corresponda, y tramita la resolución que aprueba la modificación de contrato de en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

En caso de que la modificación de contrato esté afecta al trámite de toma de razón, la Subunidad de Oficina de Partes o la Sección de Administración y Finanzas, según sea el caso, gestiona el ingreso del documento en la plataforma "Ventanilla Única" de la Contraloría General de la República. Una vez que se recibe el documento tomado de razón, se continúa al paso siguiente.

6. A continuación, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional publica en el Sistema de Información la modificación de contrato firmada, la resolución que aprueba la modificación de contrato, el informe técnico de la contraparte técnica de SERNATUR y los demás antecedentes que sirven de justificación de la modificación.

9. En caso de que la modificación de contrato implique un aumento de presupuesto, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, genera, autoriza y envía la orden de compra (OC) al proveedor a través del Sistema de Información, asociándola al compromiso presupuestario. Además, vincula la OC a la iniciativa correspondiente del Plan Anual de Compras y registra la nómina de quienes participaron en el procedimiento de contratación en el Sistema de Información.

A continuación, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, registra la emisión de la orden de compra en el Sistema de Gestión Presupuestaria (SGP) y la vincula al CDP correspondiente.

7. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, informa acerca de la gestión realizada a la contraparte técnica del contrato vía correo electrónico.

8. Finalmente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, tras la aceptación de la orden de compra por parte del proveedor, registra la modificación del contrato en el módulo de gestión de contratos del Sistema de Información.

La resolución que disponga la modificación de un contrato deberá ser fundada y publicarse en el Sistema de Información, a más tardar dentro de las veinticuatro horas de dictado.

13.3. Término anticipado de los contratos

Los contratos administrativos regulados por la Ley de Compras pueden terminarse anticipadamente por las siguientes causas:

1. La muerte o incapacidad sobreviniente de la persona natural, o la extinción de la personalidad jurídica de la sociedad contratista.
2. La resciliación o mutuo acuerdo entre las partes, siempre que el proveedor no se encuentre en mora de cumplir sus obligaciones.
3. El incumplimiento grave de las obligaciones contraídas por el proveedor. Las bases o el contrato deberán establecer de manera precisa, clara e inequívoca las causales que dan origen a esta medida.
4. El estado de notoria insolvencia del contratante, a menos que se mejoren las cauciones entregadas o las existentes sean suficientes para garantizar el cumplimiento del contrato.
5. La imposibilidad de ejecutar la prestación en los términos inicialmente pactados, cuando no sea posible modificar el contrato conforme al artículo 129 del Reglamento. En tal caso, SERNATUR sólo pagará el precio por los bienes y/o servicios que efectivamente se hubieren entregado o prestado, según corresponda, durante la vigencia del contrato. Asimismo, en el evento que la imposibilidad de cumplimiento del contrato obedeciere a motivos imputables al proveedor, procederá que se apliquen en su contra las medidas establecidas en el artículo 135 del reglamento.
6. Por exigirlo el interés público o la seguridad nacional.
7. Las demás establecidas en la ley, en las respectivas bases de la licitación o en el contrato. Las bases podrán establecer mecanismos de compensación y de indemnización a los contratantes.

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

El procedimiento para gestionar el término anticipado de contratos se desarrolla a través de las siguientes etapas sucesivas:

1. La contraparte técnica envía la solicitud de término anticipado de contrato mediante un memorándum elaborado y firmado en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC), dirigido al/a la Subdirector/a Administrativo/a (en el caso de la Dirección Nacional) o al/a la Director/a Regional (si se trata de una Dirección Regional). A dicho memorándum debe adjuntarse el informe técnico donde se argumente la causal que da origen al término anticipado de contrato,

debidamente firmado por la contraparte técnica de SERNATUR, junto con los demás antecedentes o documentos que sirvan de justificación para efectuar la gestión requerida.

2. El/la Subdirector/a Administrativo/a o el/la Director/a Regional, según corresponda, revisa y aprueba la solicitud de término anticipado de contrato, a través de SIGEDOC o por correo electrónico, otorgando su visto bueno a la Subunidad de Compras o a la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, para continuar con el proceso.

3. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, revisa el informe técnico y los antecedentes presentados por la contraparte técnica del contrato -haciendo los ajustes que correspondan con control de cambios en el documento-, y redacta la resolución que pone término anticipado al contrato.

Posteriormente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional solicita a la Fiscalía de SERNATUR la revisión y aprobación de la resolución, mediante un correo electrónico enviado a la casilla institucional de Fiscalía.

4. Una vez recibida la respuesta de Fiscalía, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, gestiona la firma de la modificación de contrato por parte del proveedor y del Director/a Nacional o Regional, según corresponda, y tramita la resolución que aprueba la modificación de contrato de en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

5. A continuación, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional publica en el Sistema de Información la resolución que pone término anticipado al contrato, el informe técnico de la contraparte técnica de SERNATUR y los demás antecedentes que sirven de justificación de la acción realizada.

6. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, informa acerca de la gestión realizada a la contraparte técnica del contrato vía correo electrónico.

7. La contraparte técnica remite a través de carta certificada dirigida al domicilio del proveedor la resolución que pone término anticipado al contrato.

8. Finalmente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, registra el término anticipado del contrato en el módulo de gestión de contratos del Sistema de Información y en la ficha del proveedor del Registro de Proveedores.

La resolución que disponga la terminación anticipada del contrato deberá ser fundada y publicarse en el Sistema de Información, a más tardar dentro de las veinticuatro horas de dictado.

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

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

Finalmente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, debe ajustar el compromiso en SIGFE, liberando el saldo del contrato que no alcanzó a ser ejecutado.

13.4. Cumplimiento de los contratos y recepción de la prestación

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

En todo caso, se constatará el cumplimiento a través del Formulario de Recepción y Evaluación, debidamente firmado por la contraparte técnica del contrato, en el plazo que se determine en las respectivas bases o contrato, según la naturaleza de la contratación.

13.5. Aplicación de sanciones por incumplimientos

En caso de incumplimiento por parte de los proveedores respecto a las obligaciones establecidas en las bases y/o en el contrato, SERNATUR podrá aplicar multas.

Las multas deberán encontrarse previamente establecidas de forma clara e inequívoca en las bases y/o en el contrato, y ser proporcionales a la gravedad del incumplimiento.

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

1. La contraparte técnica de SERNATUR notificará por carta certificada al domicilio del contratado, indicando la causa del incumplimiento y la sanción a la que da origen.
2. El contratado podrá presentar sus descargos ante el Servicio dentro de los 5 días siguientes a la notificación, la que se entenderá practicada a contar del tercer día siguiente a su recepción en

la oficina de correos que corresponda. Los descargos podrán ser enviados al correo electrónico de la contraparte técnica del Servicio, dentro del plazo señalado. En los descargos, el proveedor deberá señalar todas las circunstancias o antecedentes de hecho y de derecho que eximan o atenúen el posible incumplimiento, así como nieguen la efectiva concurrencia de los hechos, o que demuestren que esto no constituye infracción. Todo ello, sin perjuicio de otras presentaciones o antecedentes posteriores que se hagan valer en el curso del procedimiento sancionatorio con el mismo objeto. Asimismo, deberán solicitarse las diligencias probatorias pertinentes, todo ello de conformidad al artículo 137 del Reglamento.

3. La contraparte técnica de SERNATUR, una vez vencido el plazo anterior, haya o no presentado los descargos el adjudicatario, analizará los antecedentes del incumplimiento, los descargos si se hubieren presentado y resolverá en definitiva sobre la aplicación de la multa, ya sea acogiendo los fundamentos del reclamo, o bien, rechazándolos, de lo cual dejará constancia en un informe técnico, debidamente firmado.

4. La contraparte técnica envía la solicitud de aplicación de multa mediante un memorándum elaborado y firmado en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC), dirigido al/a la Subdirector/a Administrativo/a (en el caso de la Dirección Nacional) o al/a la Director/a Regional (si se trata de una Dirección Regional). A dicho memorándum debe adjuntarse el informe técnico donde se argumente la causal que da origen a la multa, debidamente firmado por la contraparte técnica de SERNATUR, junto con los demás antecedentes o documentos que sirvan de justificación para efectuar la gestión requerida.

5. El/la Subdirector/a Administrativo/a o el/la Director/a Regional, según corresponda, revisa y aprueba la solicitud, a través de SIGEDOC o por correo electrónico, otorgando su visto bueno a la Subunidad de Compras o a la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, para continuar con el proceso.

6. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, revisa el informe técnico y los antecedentes presentados por la contraparte técnica del contrato -haciendo los ajustes que correspondan con control de cambios en el documento-, y redacta la resolución que aplica la multa.

Posteriormente, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional solicita a la Fiscalía de SERNATUR la revisión y aprobación de la resolución, mediante un correo electrónico enviado a la casilla institucional de Fiscalía.

7. Una vez recibida la respuesta de Fiscalía, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, tramita la resolución que aprueba la aplicación de la multa en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

8. A continuación, la Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional

publica en el Sistema de Información la resolución que aplica la multa, el informe técnico de la contraparte técnica de SERNATUR y los demás antecedentes que sirven de justificación de la acción realizada.

La resolución se entenderá notificada dentro de las 24 horas siguientes a su publicación en el portal, conforme al artículo 9 del reglamento, y a la dirección de correo electrónico única que haya fijado en el sistema de información, para recibir notificaciones sobre medidas aplicadas por incumplimientos contractuales conforme lo señala el artículo 140 del Reglamento

9. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, informa acerca de la gestión realizada a la contraparte técnica del contrato vía correo electrónico.

10. La contraparte técnica remite a través de carta certificada dirigida al domicilio del proveedor la resolución que aplica la multa.

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

Transcurrido ese plazo sin que se interpongan tales recursos, o si estos fueron rechazados, la resolución que aplica la multa quedará ejecutoriada y se entenderá definitivamente aplicada, por lo que deberá ser pagada dentro de un plazo máximo de 10 días, contados desde que se encuentre ejecutoriada.

Mientras el contratado no hubiere enterado la multa, el Servicio no pagará la cuota o cuotas por la prestación de los servicios contratados que estuvieren pendientes de pago.

Si el adjudicatario lo requiriera por escrito, la multa podrá ser descontada del pago de la cuota o cuotas que estuviesen pendientes de pago.

SERNATUR no podrá proceder al cobro de las multas que se hayan aplicado, en caso de que adeude al proveedor el pago de las prestaciones del contrato que hayan sido devengadas durante los meses anteriores al que se hizo obligatorio el pago de la multa, de conformidad al artículo 138 que establece límites al cobro de multas.

Además, si el incumplimiento acarrearé daños o perjuicios al Servicio, cualquiera fuere su naturaleza, directos o indirectos, previstos o imprevistos, patrimoniales o extrapatrimoniales (daño moral), éste podrá iniciar las acciones legales pertinentes para solicitar la compensación o reparación del daño causado. Asimismo, cuando las medidas aplicadas no cubran los daños

causados a la Entidad por el incumplimiento del contrato, ésta estará facultada para demandar la respectiva indemnización por daños y perjuicios ya señalados.

El mismo procedimiento será aplicable para el cobro de la garantía de fiel, íntegro y oportuno cumplimiento de contrato.

14. RECEPCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

14.1. Procedimiento de recepción conforme

Una vez suministrado el bien o prestado el servicio contratado, la contraparte técnica de SERNATUR debe completar el Formulario de Recepción y Evaluación, el cual constituye la evidencia de la recepción conforme del bien o servicio. Este formulario también incluye una evaluación breve del desempeño del proveedor, cuya información contribuye a conformar el ranking de proveedores de SERNATUR, disponible en la Intranet institucional.

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 de SERNATUR y por su jefatura directa o la persona responsable del centro de costo que financia la contratación. Posteriormente, debe ser enviado a la Subunidad de Compras o a la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, junto con los medios de verificación que den cuenta de la entrega del bien o la prestación del servicio, el Certificado de Cumplimiento de Obligaciones Previsionales (F30-1) y los demás antecedentes requeridos en el contrato respectivo, con el fin de iniciar el proceso de pago al proveedor.

Si no hubiese conformidad con los bienes y/o servicios adquiridos, deberá registrarse los hechos en que se funda la disconformidad y acompañando documentos o antecedentes de respaldo de aquello. En este caso no se procederá al pago, sin perjuicio de la aplicación de otras medidas que correspondan.

A continuación, la Subunidad de Compras o a la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, revisa que se encuentre correctamente completado el Formulario de Recepción y Evaluación y verifica que se ajuste a los plazos y requisitos establecidos en el contrato respectivo, y procede a publicarlo en el módulo de "Recepción conforme" del Sistema de Información.

Una vez realizada esta gestión, la Subunidad de Compras o a la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, informa a la contraparte técnica con el propósito de que solicite al proveedor contratado la emisión de la factura correspondiente.

Las etapas del proceso de recepción de bienes y servicios y de pago a los proveedores contratados está descrito en detalle en el procedimiento “**UAF.02 Pago a Proveedores**”, disponible en la Intranet del Servicio.

14.2. Pago oportuno

En cumplimiento de lo establecido en la Ley N° 19.983, que regula la transferencia y otorga mérito ejecutivo a la copia de la factura, y la Ley N° 21.131, que fija el plazo de pago a treinta días, el Servicio Nacional de Turismo debe efectuar sus pagos en un plazo máximo de treinta (30) días corridos, contados desde la fecha de recepción de la factura correspondiente.

Para asegurar el cumplimiento de esta obligación, la Subdirección Administrativa mantiene vigente y disponible en la Intranet institucional el procedimiento “**UAF.02 Pago a Proveedores**”. Este documento tiene por objetivo estandarizar y actualizar los criterios aplicables al proceso de pago a proveedores de bienes y servicios, definiendo los plazos, responsables y etapas involucradas, tanto a nivel central como en las Direcciones Regionales, en concordancia con la normativa vigente.

14.3. Pagos indebidos

Se entenderá que existe un pago indebido cuando por error material, aritmético o de hecho se efectúe un desembolso de fondos públicos a favor de un proveedor que no tiene derecho para recibir dicho pago, o en una cuantía que excede la obligación establecida en el contrato u orden de compra respecto de bienes y/o servicios afectos a la Ley de Compras.

El proveedor que reciba un pago indebido, total o parcial, queda obligado a restituir las cantidades percibidas en exceso.

SERNATUR deberá requerir, de oficio, al proveedor la restitución de los montos correspondientes, dentro de un plazo de treinta días hábiles desde que tomó conocimiento del pago indebido. Este requerimiento podrá efectuarse a través del Sistema de Información. Para estos efectos, de deberá tener en cuenta las instrucciones dictadas por el Ministerio de Hacienda al respecto.

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

15. POLÍTICA DE INVENTARIO

15.1. 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.

15.2. 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.

16. GESTIÓN DE GARANTÍAS

El procedimiento “**UAF.05 Manejo de Garantías**” y el instructivo “**I.UAF.02 Contabilización de Garantías recibidas**” definen las actividades que aseguran la correcta custodia y contabilización de las garantías del Servicio Nacional de Turismo.

16.1. Garantía de seriedad de la oferta

SERNATUR requerirá en sus bases de licitación, excepcionalmente por razones de interés público y tratándose de licitaciones superiores a las 5.000 UTM, la constitución de garantías de seriedad, para asegurar la mantención de la oferta hasta la suscripción del contrato. Esta garantía no excederá de un 3% del monto de la licitación. En los casos en que no resulte posible estimar el monto de la licitación, la garantía deberá fijarse en un monto que no desincentive la participación de oferentes.

Cuando se solicite garantía de seriedad de la oferta, las bases deben establecer el monto, plazo de vigencia mínimo y si debe expresarse en pesos chilenos, unidades de fomento o en otra moneda o unidad reajutable.

Las garantías pueden otorgarse física o electrónicamente. En los casos en que se otorguen de manera electrónica, deberán ajustarse a la Ley N° 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma y su reglamento.

Las garantías deben ser pagaderas a la vista y tener el carácter de irrevocable y a primer requerimiento. El proveedor podrá otorgar la garantía mediante uno o varios instrumentos financieros, siempre que estos sean de la misma naturaleza.

Al momento de regular la garantía de seriedad, las bases no pueden establecer restricciones respecto a un instrumento en particular, debiendo aceptar cualquiera que cumpla con las condiciones dispuestas en el presente artículo.

En las bases se solicita a todos los oferentes la misma garantía en lo relativo a su monto y vigencia.

El/la Director/a Nacional de SERNATUR es directamente responsable de la custodia, mantención y vigencia de las garantías solicitadas.

La devolución de las garantías de seriedad a aquellos oferentes cuyas ofertas hayan sido declaradas inadmisibles o desestimadas, se efectuará dentro del plazo de 10 días contados desde la notificación de la resolución que declare la inadmisibilidad, de la preselección de los oferentes o de la adjudicación, en la forma que se señale en las bases de licitación. Sin embargo, este plazo podrá extenderse cuando en las bases se haya contemplado la facultad de adjudicar a aquellas ofertas que le sigan en puntaje, para el caso que el adjudicado se desistiera de celebrar el respectivo contrato.

El procedimiento para la custodia y contabilización de las garantías de seriedad es el siguiente:

1. La Subunidad de Oficina de Partes, en la Dirección Nacional, o la Sección de Administración y Finanzas Regional, en las Direcciones Regionales, reciben las garantías de seriedad en el plazo establecido en las bases de licitación, registrándolas y distribuyéndolas a los funcionarios encargados del proceso de compra en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

En el caso de la Dirección Nacional, una vez que se reciben e ingresan las garantías, se entregan físicamente a la Subunidad de Tesorería, en un plazo no superior a un día hábil contado desde su recepción.

2. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, revisa la garantía con el objeto de verificar el cumplimiento de los requisitos definidos en las bases.

En la Dirección Nacional, el resultado de la revisión se informa a la Subunidad de Tesorería a través de un memorándum elaborado y firmado en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

3. La Subunidad de Tesorería o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, recibe la garantía de seriedad de la oferta, completa un registro de garantías recibidas y vela por su resguardo. Dicho registro incluye datos de las garantías de seriedad de la oferta en

archivo electrónico, que contiene los siguientes campos: fecha de ingreso, 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.

4. En la Dirección Nacional, en los plazos establecidos en las bases de licitación, la Subunidad de Compras solicita la devolución de las garantías de seriedad de la oferta a la Subunidad de Tesorería a través de un Memorándum elaborado a través del Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC). A continuación, la Subunidad de Tesorería procede a gestionar la devolución, contactando a los oferentes, en la forma y plazos estipulados en las bases.

En las Direcciones Regionales, esta gestión es realizada por la Sección de Administración y Finanzas Regional, la que informará oportunamente de la gestión realizada al/a la Director/a Regional.

Al momento de realizar la devolución de la garantía, la Subunidad de Tesorería o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, procede 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.

5. Una vez entregada la garantía, la Subunidad de Tesorería o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, contabiliza en SIGFE la devolución de la caución.

16.2. Garantías de fiel y oportuno cumplimiento del contrato

La constitución de las garantías para asegurar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato definitivo se exigirá en las contrataciones superiores a las 1.000 UTM y alcanzará, un 5% del precio final neto ofertado por el adjudicatario, a menos que, según lo establecido en las bases, sean declaradas ofertas temerarias o se considere una contratación riesgosa, o bien, existan disposiciones legales particulares. En las contrataciones iguales e inferiores a las 1.000 UTM, se podrá fundadamente requerir la presentación de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, en virtud del riesgo involucrado en la contratación, en el porcentaje previamente señalado.

Tratándose de la prestación de servicios, las garantías de cumplimiento del contrato deberán asegurar, además, el pago de las obligaciones laborales y sociales con los trabajadores de los contratantes, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley N° 17.322, y permanecerán vigentes hasta sesenta días hábiles después de recepcionadas las obras o culminados los contratos.

El/la Director/a Nacional será directamente responsable de la custodia, mantención y vigencia de las

garantías solicitadas.

Las bases administrativas que regulen contratos de ejecución sucesiva podrán asociar el valor de las garantías a las etapas, hitos o períodos de cumplimiento y permitir al contratante la posibilidad de sustituir la garantía de fiel cumplimiento, debiendo en todo caso respetarse el porcentaje precedentemente indicado en relación con los saldos insolutos del contrato a la época de la sustitución.

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 de forma física o electrónicamente. En los casos en que se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la Ley Nº 19.799, sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma, y su reglamento.

En las Bases se debe establecer el monto, el plazo de vigencia, la glosa que debe contener y si las cauciones o garantías deben expresarse en pesos chilenos u otra moneda o unidades de fomento.

Las garantías deberán ser pagaderas a la vista y tener el carácter de irrevocable y a primer requerimiento.

Las bases no podrán establecer restricciones a determinados instrumentos al momento de exigir una garantía de cumplimiento, debiendo aceptar cualquiera que asegure el pago de la garantía de manera rápida y efectiva, siempre que cumpla con las condiciones dispuestas en el presente artículo.

Con cargo a estas garantías podrán hacerse efectivas las multas y demás sanciones que afecten a los proveedores.

No obstante, atendidas las características del contrato, cuando se considere, fundadamente, que se contemplan suficientes mecanismos para resguardar el cumplimiento contractual, se podrá eximir al adjudicatario de la obligación de constituir garantía de cumplimiento del contrato, en los siguientes casos:

- a) Contratos cuyo objeto sea el suministro de bienes consumibles cuyo consumo se produjese íntegramente antes del pago del precio;
- b) Contratos que tengan por objeto la prestación de servicios sociales o la inclusión de personas o grupos subrepresentados en la economía; y,
- c) Contratos que se refieran a aspectos claves y estratégicos que busquen satisfacer el interés público o la seguridad nacional, tales como la protección de la salud pública o la defensa de los intereses del Estado de Chile ante los Tribunales Internacionales y Extranjeros.

El plazo de vigencia de la garantía de fiel cumplimiento será el que establezcan las respectivas bases o contrato. Para contrataciones de servicios, el plazo mínimo será de sesenta días hábiles después de la finalización del contrato. Para las demás contrataciones, el plazo no podrá ser menor a la duración del

contrato. Si las bases no especifican el plazo de la garantía, esta será de sesenta días hábiles tras la finalización del contrato.

El proveedor deberá entregar la garantía de cumplimiento a SERNATUR hasta antes del momento de suscribir el contrato definitivo, a menos que las bases establezcan un plazo anterior a este.

Si la garantía de cumplimiento no fuere entregada dentro del plazo indicado, SERNATUR podrá aplicar las sanciones que correspondan y adjudicar el contrato definitivo al oferente siguiente mejor evaluado.

En caso de incumplimiento del proveedor 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 cumplimiento, administrativamente y sin necesidad de requerimiento ni acción judicial o arbitral alguna.

Lo anterior es sin perjuicio de las acciones que SERNATUR pueda ejercer para exigir el cumplimiento forzado de lo pactado o la resolución del contrato, en ambos casos con la correspondiente indemnización de perjuicios. El incumplimiento comprende también el cumplimiento imperfecto o tardío de las obligaciones del proveedor.

El procedimiento para la custodia y contabilización de las garantías de fiel cumplimiento es el siguiente:

1. La Subunidad de Oficina de Partes, en la Dirección Nacional, o la Sección de Administración y Finanzas Regional, en las Direcciones Regionales, reciben las garantías de fiel cumplimiento en el plazo establecido en las bases de licitación, registrándolas y distribuyéndolas a los funcionarios encargados del proceso de compra en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

En el caso de la Dirección Nacional, una vez que se reciben e ingresan las garantías, se entregan físicamente a la Subunidad de Tesorería, en un plazo no superior a un día hábil contado desde su recepción.

2. La Subunidad de Compras o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según corresponda, revisa la garantía con el objeto de verificar el cumplimiento de los requisitos definidos en las bases.

En la Dirección Nacional, el resultado de la revisión se informa a la Subunidad de Tesorería a través de un memorándum elaborado y firmado en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

3. La Subunidad de Tesorería o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, recibe las garantías de fiel cumplimiento, completa un registro de garantías recibidas y vela por su resguardo. Dicho registro incluye datos de las garantías en archivo electrónico, que contiene los siguientes campos: fecha de ingreso, 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.

4. Una vez cumplido el plazo de vigencia del contrato o completadas todas las obligaciones del contratado, la contraparte técnica del contrato solicita la devolución de las garantías a la Subunidad de Tesorería o a la Sección de Administración y Finanzas Regional a través de un Memorándum elaborado a través del Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC).

Al momento de realizar la devolución de la garantía, la Subunidad de Tesorería o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, procede 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.

5. Una vez entregada la garantía, la Subunidad de Tesorería o la Sección de Administración y Finanzas Regional, según sea el caso, contabiliza en SIGFE la devolución de la caución.

16.3. Garantía por anticipos

SERNATUR sólo podrá entregarse anticipos a un contratante si se cauciona debida e íntegramente su valor. En este caso se permitirán los mismos instrumentos establecidos al regular la garantía de cumplimiento.

La devolución de la garantía por anticipo se efectuará dentro del plazo de 10 días hábiles contados desde la recepción conforme por parte SERNATUR, de los bienes o servicios que el proveedor haya suministrado con cargo al respectivo anticipo.

No obstante, la garantía por anticipo no será necesaria tratándose de las contrataciones cuya cuantía sea inferior a 1.000 UTM, o cuando hayan sido celebradas por medios electrónicos de acuerdo al artículo 12 A, de la Ley N° 19.496 que establece normas sobre protección de los derechos de los consumidores, cuyo texto refundido, coordinado y sistematizado se encuentra en el Decreto con Fuerza de Ley N° 3, de 2019, y utilizando medios de pago señalados en el artículo 1º de la Ley N° 20.009 que establece un régimen de limitación de responsabilidad para titulares o usuarios de tarjetas de pago y transacciones electrónicas en caso de extravío, hurto, robo o fraude.

El procedimiento para la custodia y contabilización de las garantías por anticipo es el mismo que el de las garantías de fiel cumplimiento de contrato.

Las garantías por anticipo serán devueltas en el plazo señalado en las bases después de haberse

presentado y aprobado la correspondiente rendición de cuentas de los recursos anticipados.

17. MECANISMOS DE CONTROL TENDIENTES A EVITAR POSIBLES FALTAS A LA PROBIIDAD

El Servicio Nacional de Turismo implementa los siguientes mecanismos para evitar posibles faltas a la probidad:

17.1. Registro del personal que participa en los procesos de compra

La Subunidad de Compras, en la Dirección Nacional, y la Sección de Administración y Finanzas Regional, en las Direcciones Regionales, deben registrar en el formulario habilitado en el Sistema de Información la nómina de quienes participen en cada procedimiento de contratación y de ejecución contractual, cualquiera sea la calidad jurídica de su vinculación con SERNATUR.

En la nómina se debe individualizar a las siguientes personas:

Requiere de compra: Persona que efectúa formalmente un requerimiento para la adquisición de un producto y/o servicio.

Participantes de la unidad de compra o unidad equivalente: La o las personas que integran la unidad de compra respectiva e intervienen en los procesos de compra.

Evaluador o comisión evaluadora: Persona o integrante de la comisión que evalúa y propone el adjudicatario o contratista seleccionado, según corresponda.

Visador jurídico: Persona que visa los aspectos jurídicos del acto administrativo.

Administrador de contrato: Persona que realiza todas las gestiones del contrato.

Firmante: La jefatura que firma el acto administrativo, o su equivalente, que autoriza la compra, o por quien tenga delegada esa función en SERNATUR.

17.2. Declaración de patrimonio e intereses

Los participantes que se señalan en el numeral anterior deben realizar una declaración de patrimonio e intereses, en la forma que se dispone en la Ley N° 20.880, sobre probidad en la función pública y prevención de los conflictos de intereses, en el más breve plazo y hasta treinta días hábiles siguientes desde asumida la función. Además, deberán actualizar la declaración de patrimonio e intereses, en el mes septiembre y marzo de cada año.

17.3. Inhabilidad del personal que participa en los procedimientos de compra

Para dar cumplimiento a lo establecido en el inciso tercero del artículo 35 quáter de la Ley de Compras,

la Subunidad de Compras, a más tardar el 31 de enero de cada año, debe realizar un catastro del personal de SERNATUR que participa de las unidades de compra de SERNATUR, de las personas que ejercen el rol de evaluador o integra comisiones evaluadoras y de todos los funcionarios del Servicio que tengan perfiles de “Comprador” o “Supervisor” en el Sistema de Información. Con esta información, la Subunidad de Compras tramita en el Sistema de Gestión Documental (SIGEDOC) la resolución que identifica el personal de dicha nómina.

Esta resolución deberá registrarse en conjunto con el Plan Anual de Compras y Contrataciones en el Sistema de Información.

17.4. Delimitación de funciones

La distribución de funciones descrita en este manual garantiza que las etapas del proceso —incluyendo la estimación del gasto, la elaboración de los requerimientos técnicos y administrativos, la evaluación y adjudicación, así como la administración del contrato y la gestión de los pagos— sean realizadas por funcionarios o equipos de trabajo distintos, asegurando así una adecuada delimitación o segregación de funciones.

17.5. Fragmentación de las compras

La fragmentación de las compras se encuentra prohibida y es contraria a las normas y principios plasmados en la Ley de Compras.

Se entiende que existe fragmentación cuando su efecto implica eludir y evadir la obligación de realizar una licitación pública, disminuir el plazo entre el llamado y cierre de recepción de ofertas, o variar de cualquier otra forma el procedimiento de contratación.

La infracción de esta disposición tiene como sanción una multa a beneficio fiscal de diez a cien unidades tributarias mensuales, de acuerdo con lo dispuesto en el inciso final del artículo 7 de la Ley de Compras. El monto al que ascenderá la multa dependerá de la cuantía de la contratación involucrada.

Para evitar la fragmentación de las compras, la Subunidad de Compras revisa la planificación de las compras registrada por cada unidad en el Sistema de Gestión Presupuestaria, antes de aprobarla. Si se detectan observaciones —como posibles fragmentaciones u otras inconsistencias—, solicita a las unidades las modificaciones necesarias para asegurar el cumplimiento normativo. Una vez corregida la planificación, se aprueba la información en el sistema y, luego, mediante el acto administrativo que corresponde.

Cabe recordar que los procesos de compras y contratación que realice SERNATUR deben formularse de conformidad y en la oportunidad determinada en el plan anual de compras.

17.6. Gestión de respuesta a reclamos

El Sistema de Información cuenta con una plataforma para recibir reclamos, denuncias u observaciones del público, respecto de los procedimientos de contratación o de la ejecución de los contratos que en virtud de estos procedimientos se celebren.

Cualquier persona interesada, natural o jurídica, podrá deducir una reclamación administrativa a través de la plataforma de reclamos contra las acciones u omisiones ilegales que se hayan cometido durante un procedimiento de compra o en la ejecución un contrato.

Los reclamos deben entablarse, a través de la plataforma, ante SERNATUR dentro del plazo de cinco días hábiles contado desde que se haya notificado el acto impugnado o desde que la parte interesada haya conocido o debido conocer la ilegalidad que alega. Planteada la reclamación, se interrumpirá el plazo para ejercer las acciones jurisdiccionales establecidas en el artículo 24 de la Ley de Compras.

Una vez recibida la notificación de recepción del reclamo, la Subunidad de Compras remitirá el reclamo a la unidad requirente, a través de correo electrónico, para que, dentro del plazo de 1 día hábil, elabore su respuesta. A continuación, la Subunidad de Compras revisa la respuesta recibida y la remite, vía correo electrónico, a la Fiscalía de SERNATUR, para su revisión y aprobación. Finalmente, la respuesta al reclamo, una vez visada por Fiscalía, es publicada en el Sistema de Información por la Subunidad de Compras.

El plazo máximo para responder los reclamos a través del Sistema de Información es de cinco días hábiles contados desde su ingreso.

17.7. Publicación de documentos en el Sistema de Información

Con el fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 108 del Reglamento de la Ley de Compras, la Subunidad de Compras realiza revisiones periódicas de las adquisiciones efectuadas por las Direcciones Regionales. Estas revisiones se enfocan, principalmente, en verificar que los documentos y antecedentes correspondientes a cada mecanismo de compra estén debidamente publicados en el Sistema de Información.

En caso de detectarse la falta de algún documento exigido por la normativa de compras públicas y por el presente Manual, la Subunidad de Compras comunica la observación mediante correo electrónico a la Sección de Administración y Finanzas Regional respectiva, con el fin de que se subsane oportunamente y así evitar posibles incumplimientos normativos.

17.8. Deber de abstención

Las autoridades y los funcionarios, independientemente de su calidad jurídica, deben abstenerse de intervenir en procedimientos de contratación pública o ejecución contractual en los que puedan tener interés. Los motivos de abstención se señalan en el Artículo 35 quinquies de la Ley de Compras.

En estos casos, la autoridad o funcionario deberá informar por escrito a su jefatura directa la decisión de abstenerse, la que determinará a la persona que deberá reemplazarla en el procedimiento de contratación pública o ejecución contractual que corresponda.

17.9. Declaración jurada sobre ausencia de conflicto de intereses

Toda persona que tenga por función calificar o evaluar procesos de licitación pública o privada deberá suscribir una declaración jurada, por cada procedimiento de contratación, en la que declare expresamente la ausencia de conflictos de intereses y se obliguen a guardar confidencialidad sobre él. Para eso, la Subunidad de Compras mantiene disponible en la intranet institucional el formato de declaración jurada que debe utilizarse.

Asimismo, toda persona contratada a honorarios que participe de las funciones señaladas en el párrafo anterior, tendrá la calidad de agente público, por lo que estará sujeto a responsabilidad administrativa en el desempeño de ellas, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que corresponda.

17.10. Capacitaciones y difusión de boletines informativos

La Subunidad de Compras desarrolla capacitaciones dirigida al personal de SERNATUR y elabora y difunde boletines informativos tendientes a evitar faltas a la probidad en materia de compras públicas.

17.11. Auditorías internas

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:

1. 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.
2. 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.

3. 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).
4. 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).
5. Controlar la ejecución de los convenios suscritos bajo el esquema de administración de Fondos, especialmente los de transferencia de recursos públicos.
6. Elaborar los informes, en materias de su competencia, que sean requeridos por organismos fiscalizadores, contralores y usuarios internos.
7. Responder en forma oportuna a las consultas efectuadas, en materia de su competencia, por usuarios externos e internos.
8. 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.
9. Otras funciones inherentes a la Unidad de Rendiciones y las demás que determine el/la Director/a Nacional o su jefatura directa.

17.12. Código de ética

SERNATUR cuenta con un código de ética que establece los principios, valores y normas de conducta que guían el actuar de todos sus funcionarios, fomentando un comportamiento íntegro, transparente y profesional. El código detalla compromisos específicos vinculados a valores como la probidad, el rechazo al soborno y la cohecho, la prohibición de aceptar regalos o participar en tráfico de influencias, así como el uso responsable de los bienes y recursos institucionales y la adecuada gestión de información reservada. Además, promueve el compromiso, la participación, el respeto, la eficiencia, el profesionalismo y la transparencia, asegurando relaciones igualitarias con proveedores. Incluye mecanismos claros para realizar consultas y denuncias, establece sanciones en caso de incumplimiento y finaliza con un glosario que facilita la comprensión de los términos empleados.

18. HERRAMIENTAS PARA DISMINUIR LOS COSTOS ADMINISTRATIVOS DE TRANSACCIÓN

18.1. Sistema de Gestión Presupuestaria (SGP)

El Servicio Nacional de Turismo cuenta con el software "SGP", desarrollado por el proveedor Arbol Logika, a través del cual se realiza el proceso de elaboración y seguimiento del presupuesto institucional de manera colaborativa, involucrando a las unidades requirentes en el proceso de levantamiento, revisión y priorización de iniciativas de gastos.

A través del SGP, SERNATUR realiza el proceso de formulación presupuestaria, de distribución de presupuesto en distintas iniciativas de gasto y centros de costo, y de levantamiento, aprobación y

ajustes de su Plan Anual de Compras y Contrataciones.

El SGP cuenta con diferentes perfiles de acceso tanto para el profesional que levanta o propone iniciativas, la jefatura que las sanciona, la Subunidades de Presupuesto, que revisa, asigna y compromete los recursos disponibles, y la Subunidad de Compras, que revisa y aprueba las iniciativas del Plan Anual de Compras.

Este sistema, además, cuenta con un módulo de reportes, en el que las unidades requirentes pueden revisar, entre otros, el estado de sus iniciativas de compra y de ejecución presupuestaria.

Cabe destacar, por otra parte, que el SGP envía recordatorios a las unidades requirentes a través de correo electrónico sobre los procesos de compra que se acercan según la calendarización del PAC, con el objeto de que inicien oportunamente los requerimientos de compra.

18.2. Bases tipo y formatos tipo para cada proceso de compra

La Subunidad de Compras mantiene publicado en la intranet institucional un formato tipo de bases de licitación, aprobadas por resolución. Este formato de bases de licitación tipo debe utilizarse para todos los procesos de licitación que lleva a cabo el Servicio.

El formato tipo de bases contiene las cláusulas mínimas que deben contener todas las bases administrativas de licitación de SERNATUR.

Además, en la intranet institucional, se encuentran formatos tipo para cada tipo de documento y formulario requerido para cada uno de los mecanismos de compra que se indican en este manual.

18.3. Procedimientos e instructivos de compras públicas

En el marco de Sistema de Gestión Integrado de SERNATUR, la Subunidad de Compras elabora procedimientos e instructivos sobre materias de compras públicas, que se encuentran disponibles para los funcionarios de Sernatur en <https://intra.sernatur.cl/compras-y-contrataciones/>.

Estos procedimientos e instructivos describen, paso a paso, las acciones que se deben ejecutar para la gestión de las compras públicas en SERNATUR.

18.4. Repositorio de resoluciones

La Subunidad de Compras cuenta con un repositorio, de libre acceso para todos los/as funcionarios/as de SERNATUR, de todas las resoluciones sobre materias de compras públicas de la Dirección Nacional que han sido visadas por la Fiscalía, para ser utilizadas por las Direcciones Regionales o las unidades

requirentes en sus respectivos procedimientos de compra y contrataciones.

19. ANEXOS

N° : _____
 Fecha : _____

Formulario de Recepción y Evaluación

UNIDAD SOLICITANTE _____

PROVEEDOR _____

RUT : _____

N° ORDEN DE COMPRA : _____

PROCESO DE COMPRA : _____

N° CUOTA : _____

MONTO A PAGAR : _____

PLAZOS ESTABLECIDOS EN LA CONTRATACIÓN : _____

MEDIOS DE VERIFICACIÓN : _____

ANALISIS DE APLICACIÓN DE MULTAS : _____

NOMBRE CONTRAPARTE TECNICA : _____

NOMBRE DE USUARIO QUE AUTORIZA : _____

CARGO DE USUARIO QUE AUTORIZA : _____

DESCRIPCIÓN DEL BIEN O SERVICIO : _____

Cantidad	Descripción y revisión

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: _____

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 del portal www.mercadopublico.cl 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° 165, de fecha 20 de mayo de 2021, de este Servicio que aprobó el Manual de Adquisiciones anteriormente vigente.

ANÓTESE, REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

**CRISTÓBAL BENÍTEZ VILLAFRANCA
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE TURISMO**

/NCE

Distribución:

- Fiscalía
- Unidad de Administración



Documento firmado electrónicamente por:

CRISTÓBAL BENÍTEZ VILLAFRANCA

Fecha Firma: 26-08-2025

Código de verificación: 292077630890

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:

