



REF: ACTUALIZA Y APRUEBA NUEVO MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIONES DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO

RESOLUCIÓN EXENTA N° 00020

SANTIAGO, 29 ENE. 2016

VISTO:

La Ley N° 20.423 de 2010; el D.L. N° 1.224 de 1975; la Ley N° 20.798 de Presupuestos del Sector Público para el año 2016; Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886; en la Ley N° 19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; Decreto Supremo de Nombramiento N° 246 de fecha 25 de noviembre de 2014, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra al Director Nacional; la Resolución N°1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que Fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón; y

CONSIDERANDO:

1.- Que, el artículo 4° del Decreto Supremo N° 250 de 09 de marzo de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Reglamento de La Ley N° 19.886 de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, establece expresamente que "Las Entidades, para efectos de utilizar el Sistema de Información, deberán elaborar un Manual de Procedimientos de Adquisiciones, el que se deberá ajustar a lo dispuesto en la Ley de Compras y su Reglamento".

2.- Que, en cumplimiento de dicho mandato legal, el Departamento de Administrativo elaboró el documento denominado "Manual de Adquisiciones del Servicio Nacional de Turismo", el que fue aprobado por Resolución Exenta N° 567 de 07 de junio de 2005, modificado mediante Resolución Exenta N°1289 de fecha 04 de noviembre de 2009 y Resolución Exenta N° 213 de fecha 15 de mayo de 2013, de este Servicio.

3.- Que, debido a las modificaciones efectuadas en los últimos años a la Ley N° 19.886 y su Reglamento y a nuevas instrucciones que han sido impartidas por la Dirección de Compras, por el propio Departamento de Administración y Finanzas y la Fiscalía de este Servicio, y en post de la mejora continua del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, con miras a hacer más operativo y eficientes los procesos de compras, es que se ha hecho necesario modificar y actualizar el "Manual de Adquisiciones del Servicio Nacional de Turismo" hoy vigente, por lo que, vengo en dictar la siguiente:

RESOLUCIÓN:

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

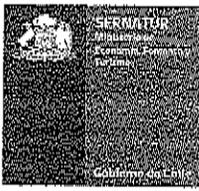


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ADQUISICIONES DEL SERVICIO NACIONAL DE TURISMO.

DEFINICIONES

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

- **Bodega:** Espacio físico organizado destinado a almacenar los productos de uso general y consumo frecuente adquiridos con la finalidad de mantener niveles de inventarios necesarios para evitar quiebres de stock en la gestión de abastecimiento periódica.
- **Boleta de Garantía:** Es una caución que constituye un banco, a petición de su cliente llamado el "Tomador" a favor de otra persona llamada "Beneficiario" que tiene por objeto garantizar el fiel cumplimiento de una obligación contraída por el tomador o un tercero a favor del beneficiario; el cual tiene como función respaldar los actos de compras, ya sea para cursar solicitudes, llamados a licitación (seriedad de la oferta), como también el resguardo del cumplimiento en la provisión de un bien y/o servicio (fiel cumplimiento de contrato). En casos en que el monto de la contratación sea superior a UTM 1000 será siempre exigible.
- **Factura:** Documento tributario que respalda el pago, respecto de la solicitud final de productos o servicios, y que está asociado a una orden de compra. Podemos decir que es una acreditación de una transferencia de un producto o servicio tras la compra del mismo.
- **Boleta de Honorarios:** Documento tributario que respalda el pago, respecto de la solicitud final de un servicio, y que está asociado a una orden de compra.
- **Guía de Despacho:** Documento tributario, de registro interno, utilizado para trasladar mercadería fuera de la bodega hacia otros lugares de la institución.
- **Orden de Compra / Contrato:** Documento de orden administrativo y legal que determina el compromiso entre la unidad demandante y proveedor, tiene como función respaldar los actos de compras o contratación, respecto de la solicitud final de productos o servicios. Estos documentos son validados con la firma de los responsables del proceso en toda su magnitud, ya sea en el documento o en forma electrónica según lo establezcan los procedimientos.
- **Plan Anual de Compras:** Corresponde a la lista de bienes y/o servicios de carácter referencial, que la institución planifica comprar o contratar durante un año calendario. Los procesos de compra se deben elaborar en conformidad y en la oportunidad determinada en el Plan Anual de Compras elaborado por cada Entidad Licitante.
- **Portal MercadoPublico:** (www.mercadopublico.cl), Sistema de Información de Compras y Contrataciones de la Administración, a cargo de la Dirección ChileCompra, utilizado por las áreas o unidades de compras para realizar los procesos de Publicación y Contratación, en el desarrollo de los procesos de adquisición de sus Bienes y/o Servicios.
- **Requerimiento:** Es la manifestación formal de la necesidad de un producto o servicio que el Usuario Requiriente solicita al Área o Unidad de Compra del Organismo.
- **Resolución:** Acto administrativo dictado por una autoridad competente, en el cual se contiene una declaración de voluntad realizada en el ejercicio de una potestad pública.



• **Formulario de recepción y evaluación:** Documento disponible en la intranet del servicio, mediante el cual se da la recepción conforme, instruye al pago de la contratación o adquisición y se evalúa el comportamiento del proveedor en la prestación del servicio.

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

- SERNATUR: Servicio Nacional de Turismo.
- AG: Administración General.
- ADQ: Adquisición.
- CM: Convenio Marco.
- ChileCompra: Dirección ChileCompra.
- LP: Licitación Pública.
- LE: Licitación Privada.
- OC: Orden de Compra.
- SP: Servicio Público.
- TDR: Términos de Referencia.
- UC: Unidad de Compra.

NORMATIVA QUE REGULA EL PROCESO DE COMPRAS

• Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, en adelante "Ley de Compras" y sus modificaciones.

• Decreto N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, en adelante "el Reglamento", y sus modificaciones.

• DFL 1- 19.653 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°520, de 1996, de la Contraloría General de la República, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado, que establece normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.

• Normas e Instrucciones para la ejecución del Presupuesto y sobre materias específicas, sancionadas por Resolución y/o Circular del Ministerio de Hacienda, documentos los cuales son prácticos y dictados año a año, en virtud a los contenidos que incorpore la Ley de Presupuesto.

▪ Norma de la Organización Internacional de Estandarización: ISO 9001:2008.

• Ley de Probidad N° 16.653.

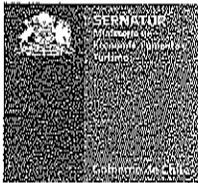
• Ley sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma N° 19.799.

• Políticas y condiciones de uso del Sistema, instrucción que la Dirección de Compras Públicas emite para uniformar la operatoria en el Portal Mercado Público.

• Directivas de Dirección ChileCompra.

1.1 ASPECTOS GENERALES

El Servicio Nacional de Turismo ha elaborado e implementado el presente Manual de Adquisiciones para dar cumplimiento a lo señalado en el Artículo 4° del D.S. N° 250,



de 2004, del Ministerio de Hacienda que aprueba Reglamento de la Ley N° 19.886, en adelante Ley de Compras Públicas, que mandata que las entidades, para efectos de utilizar el Sistema de Información, deben contar con su propia normativa interna, la que debe ser acorde y se debe ajustar a lo establecido en la Ley N° 19.886 de Compras Públicas y su Reglamento, a través de la elaboración de un Manual de Procedimientos de Adquisiciones.

El propósito de este documento es orientar a los distintos actores involucrados en los procesos de compras acerca de sus atribuciones y obligaciones, así como respecto a los procedimientos establecidos para la ejecución de dichos procesos, y forma parte de los antecedentes que regulan los procesos de compra de SERNATUR.

1.2 Funciones de la Unidad de Abastecimiento.

La Unidad de Abastecimiento, forma parte del Departamento de Administración y Finanzas (DAF) del Servicio y su misión es gestionar la provisión de bienes y servicios que requiere el Servicio Nacional de Turismo para el cumplimiento de los objetivos Institucionales y para el desarrollo de sus funciones propias que le ha conferido la ley. Para ello, le corresponderá a la Unidad de Abastecimiento:

1. Gestionar de manera oportuna y eficiente el suministro de bienes y servicios de acuerdo a la normativa de Compras y Contrataciones Públicas vigente.
2. Velar por el correcto funcionamiento de la gestión de abastecimiento, garantizando la transparencia y la correcta utilización de los recursos disponibles.
3. Elaborar y proponer el Plan Anual de Compras, Contrataciones y Adquisiciones de bienes y servicios de SERNATUR, así como también efectuar los ajustes necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales, de acuerdo a la Ley de Presupuesto para el Sector Público vigente para el año que corresponda.
4. Controlar el estado de la ejecución de los contratos institucionales, así como realizar su gestión y mantener actualizado su registro.
5. Generar información de la gestión de abastecimiento del Servicio que permita apoyar la toma de decisiones en materia de compras.
6. Acoger y dar respuesta de manera oportuna a los requerimientos, sugerencias, consultas y reclamos relacionados a la gestión de abastecimiento proveniente de usuarios internos, usuarios externos, proveedores del Estado, ciudadanos, entre otros, cualquiera sea el canal por el que se planteen.
7. Ejercer, las demás funciones inherentes a la gestión de abastecimiento, que sean necesarias para el adecuado cumplimiento de la normativa vigente.

1.3 Elaboración del Plan Anual de Compras del Servicio.

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

Los Procesos de Compras y Contratación que lleve a efecto este Servicio, deben formularse de conformidad y en la oportunidad determinada en el Plan Anual de



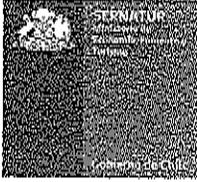
Compras elaborado por SERNATUR, previa consulta de la existencia de la respectiva disponibilidad presupuestaria para efectuar la contratación, a menos que circunstancias no previstas al momento de la elaboración del Plan Anual de Compras haga necesario dejar de cumplirlo, o se haya efectuado una modificación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

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

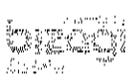
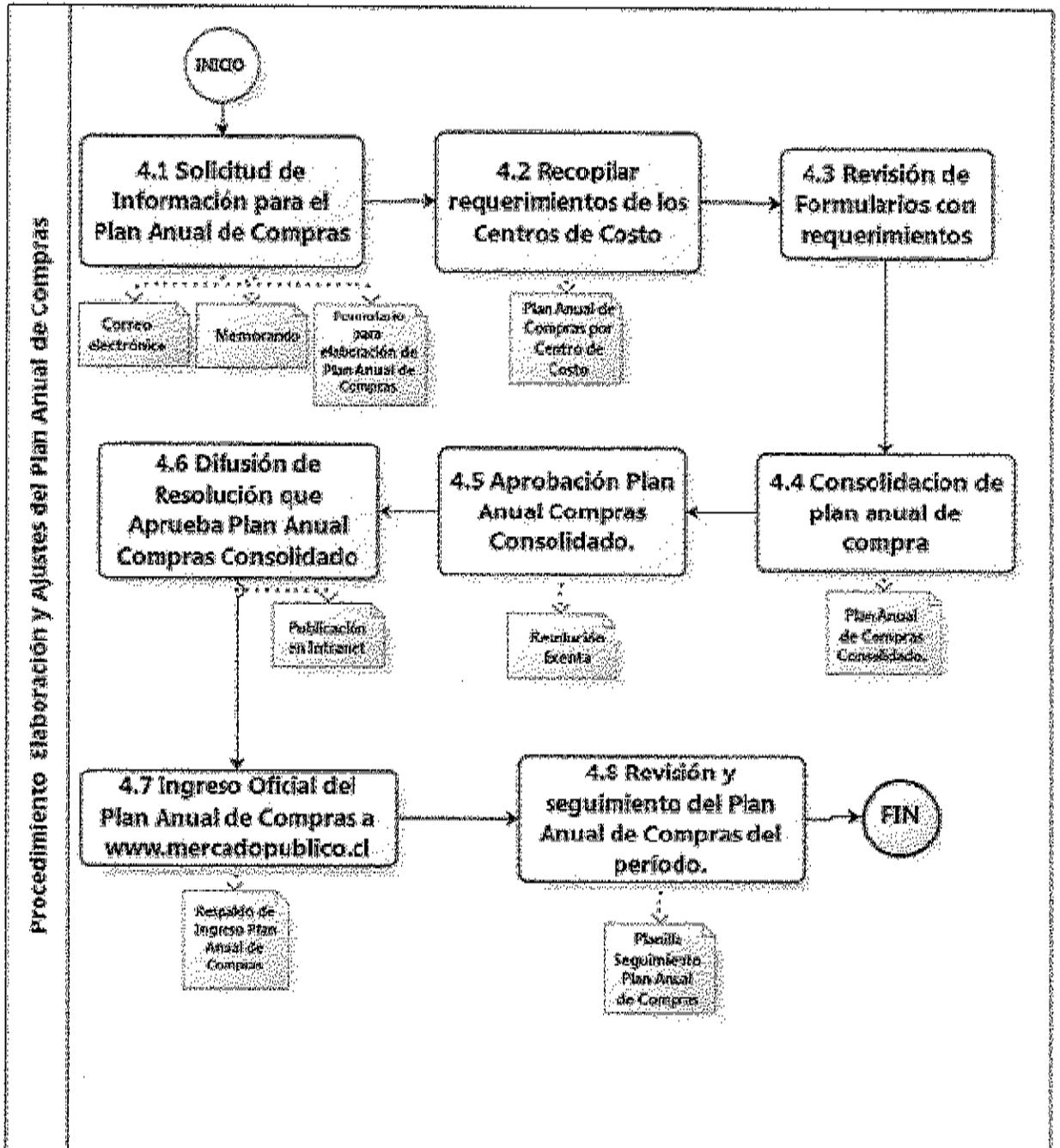
La elaboración de este Plan Anual de Compras deberá considerar tanto los procesos de compra de la Dirección Nacional como los de las Direcciones Regionales de Turismo.

En lo relativo al Plan Anual de Compras corresponderá a la Unidad de Abastecimiento:

- Elaborar el Plan Anual de Compras de la Dirección Nacional.
- Supervisar, y coordinar en conjunto con los Encargados Administrativos, la elaboración de los Planes Anuales de Compras de las Direcciones Regionales.
- Elaborar el Plan Anual de Compras consolidado para todo el Servicio.
- Coordinar el ingreso en el Sistema de Información los Planes Anuales de Compras de las Direcciones Regionales y Dirección Nacional, en el plazo que señalen las instrucciones de la Dirección de Compras Públicas.
- Aprobar y enviar a través del Sistema de Información el Plan Anual de Compras del Servicio.



1.3.1 Diagrama y Descripción de Actividades





Las actividades que comprende este procedimiento son las siguientes:

- **Solicitud de Información para el Plan Anual de Compras**

El/la Jefe/a Departamento Administración y Finanzas, en el mes de enero solicita a los Centros de Costos (unidades, departamentos y programas del Nivel Central y Direcciones Regionales) los requerimientos de bienes y/o servicios que requerirán para el año calendario, por medio del "Formulario para elaboración de plan anual de compras".

El/la Jefe/a Departamento Administración y Finanzas envía mediante correo electrónico el "Memorando" de solicitud escaneado y el "Formulario para elaboración de plan anual de compras" que debe ser debidamente completado indicando fechas tope para el envío de la información solicitada.

- **Recopilar requerimientos de los Centros de Costo**

La Unidad de Abastecimiento, recepciona el "Plan Anual de Compras por Centro de Costo". Si el centro de costo no informa sus requerimientos en los plazos establecidos, quedará fuera del Plan Anual de Compra consolidado. El Plan de Compras enviado fuera de plazo será considerado ajuste al Plan Anual de Compra aprobado por el Director Nacional.

1.3.2 Revisión de Formularios con requerimientos.

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

1.3.3. Consolidación de Plan Anual de Compra

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

1.3.4 Aprobación Plan Anual Compras Consolidado

El/la Encargado/a de Unidad de Abastecimiento y/o el/la Analista de Compras envía a Fiscalía del Servicio una propuesta de Resolución que Aprueba Plan de Compra del Servicio para el año calendario y Plan de Compra consolidado para su Vº Bº y aprobación.

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

1.3.5 Difusión de Resolución que Aprueba Plan Anual Compras Consolidado

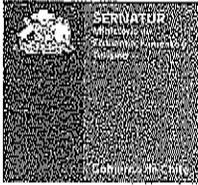
El/la Analista de Compras, realiza "Publicación en Intranet" de la Resolución que Aprueba Plan Anual Compras Consolidado para su difusión a nivel nacional.

1.3.6 Ingreso Oficial del Plan Anual de Compras a www.mercadopublico.cl

El/la Encargado/a de Unidad de Abastecimiento y/o el/la Analista de Compras, de acuerdo a los requisitos establecidos para el período por la Dirección Chilecompra, ingresa la información correspondiente el Plan Anual de Compras en www.mercadopublico.cl, generando un "Respaldo de Ingreso Plan Anual de Compras".

1.3.7 Revisión y seguimiento del Plan Anual de Compras del período

El/la Encargado/a de Unidad de Abastecimiento y/o el/la Analista de Compras, solicita a las unidades demandantes informar de acuerdo a las fechas programadas el estado de ejecución del plan anual de compras aprobado, con el objeto de realizar seguimiento, identificación de desviaciones e incorporación de



ajustes, guardando registro de la actividad en "Planilla Seguimiento Plan Anual de Compras".

2. Gestión de Abastecimiento:

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

SERNATUR deberá desarrollar todos sus Procesos de Compras utilizando el portal o plataforma electrónica establecida en el link www.mercadopublico.cl, para lo cual se deberá incorporar en cada uno de los procesos de compras que se ejecuten todos los actos, informes, cotizaciones, resoluciones y demás documentos que justifiquen, den cuenta o estén relacionados directa o indirectamente con el respectivo procesos de compra. La Unidad de Abastecimiento utilizará en todos los procesos de compra: a) el formulario del portal (el que deberá completarse en sus campos obligatorios); b) las bases tipo (formato Word) aprobadas por el Servicio; c) anexos y toda la información que pueda proporcionar antecedentes adicionales respecto al desarrollo del proceso.

3. Gestión de Contratos

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

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

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

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

- Solicitud de información acerca de contratos a Direcciones Regionales: El/la Analista de Compras y/o Encargado/a Unidad de Abastecimiento, solicita por "Correo Electrónico" semestralmente a los/las Encargados/as Administrativos de las Direcciones Regionales de Turismo la información de los contratos vigentes de acuerdo al "Formato Planilla de Contratos Institucionales vigentes" definido por la Unidad de Abastecimiento.
- Consolidación Planilla de Contratos Institucionales Vigentes: El/la Analista de Compras y/o Encargado/a Unidad de Abastecimiento, con la información de regiones y los contratos vigentes del nivel central actualiza la "Planilla consolidada de contratos institucionales vigentes".

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

La gestión de contratos significa definir las "reglas de negocio" entre la entidad compradora y los proveedores, minimizando los riesgos del proceso y manejar eficientemente su cumplimiento.

Comprende la creación del contrato, su ejecución, la gestión de las entregas de los productos o servicios y la relación nuestros proveedores para que la compra llegue a un buen término.



Una visión integral incluye además la gestión post entrega (o post venta), la evaluación de los contratos, el registro y uso de la información generada en cada adquisición para planificar las compras y tomar mejores decisiones cuando debamos seleccionar nuestros proveedores.

La administración de los contratos será responsabilidad del profesional individualizado en la resolución adjudicataria de contrato, quien tendrá las siguientes funciones:

- Administrar la operación del contrato y ser contraparte técnica para el coordinador del contrato definido por el proveedor.
- Monitorear el seguimiento y avance de las actividades y de los hitos de los contratos, velando por el cumplimiento de cada uno de ellos de conformidad a lo establecido en el contrato.
- Proponer gestionar acciones de mitigación en caso de que corresponda.
- Sugerir la renovación del contrato, en caso que corresponda.
- Surgir el término anticipado del contrato, en caso que corresponda.
- Coordinar y asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el oportuno cumplimiento del contrato.
- Generar toda la documentación, informes y reportes que exige el contrato, según los formatos y condiciones preestablecidos para cada uno de ellos.
- Registrar y mantener actualizada la información y documentación asociada al contrato en repositorio destinado para ellos.

Por otra parte, la Unidad de Abastecimiento es responsable del resguardo de los contratos los cuales se deben adjuntar en la resolución que autoriza el contrato, asimismo es deber de la Unidad de Abastecimiento exigir llevar el registro actualizado de todos los contratos de servicios vigentes de la institución en el repositorio de intranet, esto de acuerdo a la información proporcionada por el profesional responsable de la administración del contrato. Los contratos estarán publicados en el sistema de intranet junto con la resolución que los aprueba.

La Unidad de Abastecimiento mantendrá un registro siguiendo la siguiente clasificación:

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

Cada registro debe contener los siguientes datos:

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

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

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



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

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

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

La Unidad de Abastecimiento definirá un calendario de actividades de evaluación, para realizar la evaluación oportuna, considerando: fechas de vencimiento contrato, condiciones de término, antigüedad del contrato.

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

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

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

4. Supervisión de Gestión de Compras de las Direcciones Regionales.

El Encargado de la Unidad de Abastecimiento y/o el/la Analista de Compras designado, en conjunto con el funcionario designado como Administrador del Sistema ejercerá la función de orientar en materias de compras y supervisar cuando sea necesario la gestión de compras de las Direcciones Regionales de Turismo.

5. Contraparte Institucional del Sistema de Compras y Contrataciones.

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

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

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

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

Los Usuarios del Sistema de Información autorizados por el Administrador del Sistema y poseedores de una clave personal proporcionada por el Sistema serán única y



exclusivamente responsables por la veracidad e integridad de la información que publiquen en el Sistema de Información.

6. Información que se debe remitir al Sistema de Información.

Para dar cumplimiento a las obligaciones que el Reglamento le impone a SERNATUR, la Unidad de Abastecimiento y los Encargados(as) Administrativos(as) de las Direcciones Regionales deberán publicar y realizar en el Sistema de Información los actos incorporando correspondiente documentación que para cada proceso de compra.

7. Procesos de compra.

Las adquisiciones y/o contrataciones de Bienes y/o Servicios serán efectuadas a través de los Convenios Marco actualmente vigentes, si no existieren convenios marco a través de Licitación Pública, Licitación Privada o Trato o Contratación Directa en los casos prevenidos en el artículo 8 de la Ley de Compras públicas y en el artículo 10 de su Reglamento.

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

SERNATUR no podrá suscribir contratos de suministro y servicios que contengan cláusulas de renovación automática u opciones de renovación para alguna de las partes, cuyos montos excedan las 1.000 UTM, a menos que existan motivos fundados para establecer dichas cláusulas y así se hubiese señalado en las bases.

Las bases de licitación, anexos, sus modificaciones y aclaraciones, así como también el Informe de Evaluación de las ofertas, la Resolución que aprueba la adjudicación y el contrato de suministro o servicio (junto con la Resolución que lo aprueba) deberán estar siempre disponibles para el público en el sistema de información en forma oportuna y gratuita.

Durante un proceso de compra, los oferentes no podrán mantener contacto alguno con SERNATUR, con la excepción de la preguntas realizadas a través del foro habilitado para tales efectos, las visitas a terreno, las pruebas que pudiera requerir el Servicio u otro contacto, aclaraciones a las ofertas, previamente especificado y establecido en las Bases de la respectiva licitación.

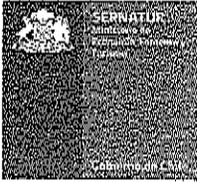
Sin perjuicio de lo anterior, las Unidades de Compra podrán efectuar, antes de la elaboración de las bases de licitación, procesos formales de consultas o reuniones con proveedores, mediante llamados públicos y abiertos, convocados a través del sistema de información, con el objeto de obtener información acerca de los precios, características de los bienes o servicios requeridos, tiempos de preparación de las ofertas, o cualquier otra que requieran para correcta y adecuada confección de las bases.

1. Procesos Excluidos del Sistema de Información.

Circunstancias en que corresponde la exclusión del sistema de información.

SERNATUR efectuará fuera del sistema de información, a menos que el Jefe(a) Departamento de Administración y Finanzas disponga lo contrario en situaciones particulares, los siguientes procesos:

- a) Las contrataciones de bienes y servicios cuyos montos sean inferiores a 3 UTM, para tales efectos la Dirección Nacional y las Direcciones Regionales deberán emitir una orden de compra manual, informar y enviar toda la documentación que la respalda, cuando ésta sea solicitada, a la contraparte encargada de Transparencia del Servicio.



- b) Las contrataciones directas, inferiores a 100 UTM, con cargo a los recursos destinados a operaciones menores (caja chica), siempre que el monto total de dichos recursos haya sido aprobado por resolución fundada y se ajuste a las instrucciones presupuestarias correspondientes.
- c) Las contrataciones que se financien con gastos de representación, en conformidad a la Ley de Presupuestos respectiva y a sus instrucciones presupuestarias.
- d) Los pagos por concepto de gastos comunes o consumos básicos de agua potable, electricidad, gas de cañería, tag u otros similares, respecto de los cuales no existan alternativas o sustitutos razonables.

2. Adquisiciones a través de la tienda de convenios marco (CHILECOMPRA EXPRESS).

Circunstancias en que procede la adquisición de los productos y servicio del catálogo Chilecompra Express.

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

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

Para las adquisiciones de bienes o servicios cuyo monto sea superior a 1000 UTM, las Unidades de Compras deberán realizar el proceso de Grandes Compras, comunicando a través del Sistema, la intención de compra a todos los proveedores que tengan adjudicado en Convenio Marco el tipo de producto o servicio requerido. Dicha comunicación deberá realizarse conforme lo establece el Reglamento en su artículo 14 Bis.

Al momento de contratar se deberá tener presente lo señalado por la Dirección ChileCompra en su circular N° 5 de fecha 06 de octubre de 2006. Que establece: "Los Servicios Públicos deben considerar siempre como primera opción de compra los productos y servicios en Convenio Marco. Un Servicio Público **sólo puede comprar fuera del sistema si no encuentra el producto o servicio requerido, o si puede obtener fuera de catálogo condiciones más ventajosas**, según se define en el Reglamento de Compras Públicas en su artículo N° 15 como "situaciones objetivas, demostrables y sustanciales para la entidad, tales como:

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

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

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

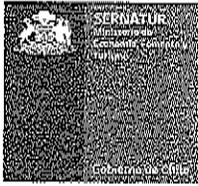


La documentación que respalde fehacientemente al momento en que se realizó una determinada contratación las condiciones de dicha contratación era más ventajosa, a las existentes en Chilecompra Express vigentes, deberá mantenerse siempre disponible para un posible requerimiento y fiscalización por parte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

PROCEDIMIENTO PARA ADQUISICIONES POR CATALOGO ELECTRÓNICO CHILECOMPRA EXPRESS.

2.1 Procedimiento para adquisiciones por Chilecompra Express en la Dirección Nacional.

Unidad	Actividad
DIRECCIÓN NACIONAL	
Unidad Requirente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remite al Departamento de Administración y Finanzas (DAF) requerimiento de compra de bien o contratación de servicio, especificando los requerimientos técnicos en el documento correspondiente adjuntando cotizaciones, ID de convenio marco si corres, visado por la jefatura superior jerárquica. ▪ Si la Unidad Requirente es la Dirección Nacional, una Subdirección o la Fiscalía, bastará la sola firma de la respectiva autoridad o jefatura.
Secretaría Daf	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingresa requerimiento y deriva a la Unidad de Abastecimiento.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona el requerimiento, revisa completitud ▪ Remite a la Unidad de Finanzas para su refrendación presupuestaria.
Unidad de Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realiza la refrendación presupuestaria y emite de Certificado de disponibilidad presupuestaria..
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si el bien o servicio se encuentra disponible en Chilecompra Express y su adquisición es conveniente para el Servicio, emite orden de compra a través del sistema de información: ▪ Imprime dos ejemplares, los cuales son firmados por el/la analista de Compras respectivo. Remite una copia a la Unidad de Contabilidad para obligar la operación y constituir el archivo correlativo de órdenes de compra. ▪ Retiene la segunda copia en la Unidad de Abastecimiento, la que debe remitir la Unidad de Contabilidad junto con los documentos de respaldo para efectuar el pago del bien o servicio correspondiente, una vez recepcionado conforme. ▪ Envía mediante correo electrónico una copia de la orden de compras a la contraparte técnica de la Unidad Requirente. ▪ Para las adquisiciones superiores a 1000 UTM, las Unidades de Compras deberán comunicar, a través del Sistema, la intención de compra a todos los proveedores que tengan adjudicado en

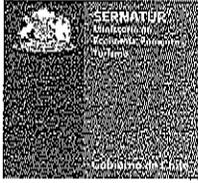


	<p>Convenio Marco el tipo de producto requerido. Dicha comunicación deberá realizarse conforme lo establece el Reglamento en su artículo 14 Bis</p>
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si el bien o servicio no se encuentra disponible en Chilecompra Express o no es conveniente para el Servicio, define modalidad de adquisición de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
Oficina de Partes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingresar factura o guía de despacho. ▪ Remite bien a Bodega o a Unidad Requirente, según corresponda. ▪ Remite Factura al Departamento de Administración y Finanzas.
Secretaría Departamento de Administración y Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remite original de factura a Unidad de Contabilidad para devengar. ▪ Remite copia de factura a Unidad requirente.
Unidad Requirente.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabora recepción conforme y evalúa al proveedor de acuerdo a formulario de recepción y evaluación publicado en intranet. ▪ Remite factura y formulario respectivo, al Departamento de Administración y Finanzas
Secretaría Departamento de Administración y Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remite formulario recepcionado y despacha a Unidad de Abastecimiento.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona documentación de recepción conforme emitida por Unidad Requirente. ▪ Recompila la documentación de la adquisición con todos los respaldos correspondientes. ▪ Remite a Unidad de Contabilidad toda la documentación de la licitación para solicitar el pago respectivo.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si el objeto de la adquisición es un bien inventariable, se deberá remitir copia de factura a Unidad de Control de Bienes, indicando el tenedor del bien adquirido, para trámite de rigor.

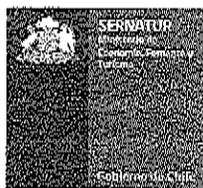


2.2. Procedimiento para Adquisiciones por Chilecompra Express, en las Direcciones Regionales:

Unidad	Actividad
DIRECCIONES REGIONALES	
Unidad Requiriente	<p>Remite al Encargado(a) Administrativo(a) solicitud de compra de bien o contratación de servicio, especificando requerimientos técnicos en el documento correspondiente adjuntando cotizaciones ID producto convenio marco si corresponde, visado por el Director(a) Regional.</p>
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consulta y verifica si el bien o servicio se encuentra disponible en Chilecompra Express. ▪ Realiza la refrendación presupuestaria y emite de Certificado de disponibilidad presupuestaria ▪ Si el bien o servicio se encuentra disponible en Chilecompra Express y su adquisición es conveniente para el Servicio, emite orden de compra a través del sistema de información: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Imprime dos ejemplares. ▪ Con una copia obliga la operación y constituye el archivo correlativo de órdenes de compra. ▪ Retiene la segunda junto con los documentos de respaldo para efectuar el pago del bien o servicio correspondiente, una vez recepcionado conforme. ▪ Envía mediante correo electrónico una copia de la orden de compras a la contraparte técnica de la Unidad Requiriente. ▪ El Encargado(a) Administrativo(a), deberá remitir mediante correo electrónico una copia a la Unidad de Control de Bienes, cuando corresponda. ▪ Para las adquisiciones superiores a 1000 UTM, las Unidades de Compras deberán comunicar, a través del Sistema, la intención de compra a todos los proveedores que tengan adjudicado en Convenio Marco el tipo de producto requerido. Dicha comunicación deberá realizarse conforme lo establece el Reglamento en su artículo 14 Bis.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si el bien o servicio no se encuentra disponible en Chilecompra Express o su adquisición no es conveniente para el Servicio, informa al Director(a) Regional y define modalidad de adquisición de acuerdo a las disposiciones legales vigentes



Encargado(a) Administrativo (a)	<ul style="list-style-type: none">▪ Ingresar factura o guía de despacho.▪ Remite bien a Bodega o a Unidad Requirente, según corresponda.▪ Entrega copia de Factura a la Unidad Requirente▪ Procede a realizar la devengación en el sistema contable.
Unidad Requirente.	<ul style="list-style-type: none">▪ Elabora recepción conforme y evalúa al proveedor de acuerdo a formulario de recepción y evaluación publicado en intranet.▪ Remite factura y formulario respectivo, y medios de verificación al encargado (a) Administrativo (a)
Encargado(a) Administrativo (a)	<ul style="list-style-type: none">▪ Recepciona documentación de recepción conforme emitida por Unidad Requirente.▪ Recompila la documentación de la adquisición con todos los respaldos correspondientes y precede al pago de la factura.▪ Si el objeto de la adquisición es un bien inventariable, se deberá remitir copia de la factura a la Unidad de Control de Bienes de la Dirección Nacional, indicando el tenedor del bien adquirido.



3. Licitación pública.

3.1 Circunstancias en que procede la Licitación Pública.

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

Y cuando las contrataciones superen las 1000 UTM, la licitación pública será siempre obligatoria, y se efectuará de acuerdo a la normas legales vigentes.

No obstante, excepcionalmente y sólo en los casos fundados previstos en la Ley de Compras Públicas y su Reglamento, SERNATUR podrá realizar sus procesos de contratación a través de la Licitación Privada o el Trato o Contratación Directa.

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

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

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

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

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

En el caso de licitaciones para contrataciones iguales o inferiores a 100 UTM el plazo mínimo que debe mediar entre la publicación de las bases y la recepción de las ofertas será de seis (6) días corridos para adquisiciones de menor complejidad y de ocho (8) días corridos para adquisiciones de mayor complejidad.

Cuando el monto de la contratación supere las UTM 100 y sea inferior a 1000 UTM, el llamado deberá publicarse en el sistema de información con una antelación de, a lo menos, doce (12) días corridos anteriores a la fecha de recepción de las ofertas, para adquisiciones de menor complejidad y de dieciséis (16) días corridos para contrataciones de mayor complejidad.

Cuando el monto de la contratación supere las UTM 1000 y sea inferior a 5000 UTM, el llamado deberá publicarse en el sistema de información con una antelación de, a lo menos, veinte (25) días corridos anteriores a la fecha de recepción de las ofertas, para adquisiciones de menor complejidad y de treinta (30) días corridos para contrataciones de mayor complejidad.

Cuando el monto de la contratación sea igual o superior a 5000 UTM, el llamado deberá publicarse en el Sistema de Información con una antelación de, a lo menos, treinta y cinco (35) días corridos anteriores a la fecha de recepción de ofertas para adquisiciones de menor complejidad y de cuarenta (40) días corridos para adquisiciones de mayor complejidad.

Excepcionalmente, estos plazos podrán ser reducidos, previa consulta y autorización de la Fiscalía, si se cumplen las circunstancias y requisitos previstos en la Ley de Compras Públicas y su Reglamento.



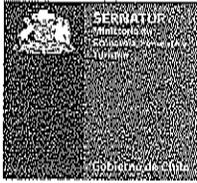
3.3. Procedimiento para Licitaciones Públicas.

3.2.1. Procedimiento para Licitaciones Públicas, en la Dirección Nacional.

Unidad	Actividad
DIRECCIÓN NACIONAL	
Unidad Técnica Requirente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabora bases técnicas para el llamado a licitación pública, de acuerdo al formato de bases tipo proporcionados por la Unidad de Abastecimiento y Fiscalía de Servicio. ▪ Remite al Departamento de Administración y Finanzas solicitud de licitación pública, en el documento correspondiente, visado por la jefatura superior jerárquica. ▪ Si la Unidad Requirente es la Dirección Nacional, una Subdirección o la Fiscalía, bastará la sola firma de la respectiva autoridad o jefatura.
Secretaría Departamento Administración y Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ingresar y registra requerimiento. ▪ Remite a Encargado de Unidad de Abastecimiento solicitud de licitación pública, en documento correspondiente.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona requerimiento ▪ Remite a la Unidad de Finanzas para su refrendación presupuestaria.
Unidad de Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realiza la refrendación presupuestaria y emisión de Certificado de disponibilidad presupuestaria, si correspondiese.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Una vez refrendado el requerimiento, elabora bases administrativas para el llamado a licitación pública, de acuerdo a formato word de bases tipo proporcionados por la Unidad de Abastecimiento y Fiscalía del Servicio y completa los campos obligatorios en el formulario del portal mercado público, donde la licitación debe quedar en estado guardada. ▪ Prepara resolución aprobatoria de bases administrativas y técnicas y llama a licitación pública (para licitaciones que superen las 5.000 UTM calculadas al mes de enero de cada año, las bases de licitación deben ser enviadas a Toma de razón de Contraloría General de la República). ▪ Remite a Fiscalía para visación (sólo licitaciones superiores a 300 UTM), junto con sus antecedentes anexos: memorando de contratación, certificado de disponibilidad presupuestaria, mail que certifica que los servicios o bien a contratar no se encuentra disponible en convenio marco vigente, indicación del N° de ID de la licitación.
Fiscalía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisa y se pronuncia respecto de la legalidad de las Bases Administrativas y Técnicas de la Licitación. ▪ Revisa y Visa resolución aprobatoria de bases administrativas y técnicas de la licitación pública. Si lo estima procedente



	<p>conforme a derecho, introduce las modificaciones pertinentes o solicita a la Unidad de Abastecimiento, que éstas se efectúen por la Unidad técnica requirente, según corresponda.</p> <ul style="list-style-type: none"> Remite resolución visada para firma correspondiente (Director Nacional de Turismo montos superiores a 300 UTM, Jefe(a) del Departamento de Administración y Finanzas montos inferiores a 300 UTM).
Director Nacional /Jefe(a) Departamento de Administración y Finanzas.	<ul style="list-style-type: none"> Firma resolución que aprueba bases administrativas y técnicas y llama a licitación pública. Remite a unidad correspondiente.
Oficina de Partes	<ul style="list-style-type: none"> Enumera las resoluciones y las registra. Archiva la resolución original y la copia respectiva con firma original de Ministro de Fe. Distribuye las copias de la resolución, según distribución.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> Recepciona resolución. Ejecuta el llamado a licitación pública a través del Sistema de Información. Informa publicación de licitación pública a Unidad Requirente para conocimiento a través de correo electrónico.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> Descarga las consultas y aclaraciones de los oferentes desde el sistema de información y las remite a la Unidad Requirente, por correo electrónico.
Unidad Requirente	<ul style="list-style-type: none"> Responde las consultas y aclaraciones de los proponentes. Remite a la Unidad de Abastecimiento archivo con respuestas a las consultas y aclaraciones efectuadas por los oferentes, por correo electrónico.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> Recepciona archivo con las respuestas a las consultas y aclaraciones emitido por la Unidad Requirente. Sube al Sistema de Información las respuestas a las consultas realizadas a través del Foro de la licitación para conocimiento de los oferentes.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> Custodia, si corresponde, los documentos recibidos en soporte papel de parte de los oferentes, en el caso que se haya aplicado lo establecido en el artículo N° 62 del Reglamento de Compras Públicas. Efectúa la apertura de ofertas aceptando todas las ofertas, excepto aquellas que no presentasen la boleta de Seriedad de la Oferta (en el caso que haya sido solicitada). Revisa las propuestas para establecer la validez de las mismas, informando a la Comisión Evaluadora sobre el cumplimiento de los requisitos solicitados para ofertar, elaborando documento de Check List. Ingresa al sistema de información, en formulario para el efecto, los datos requeridos de las garantías de seriedad de la oferta e imprime formulario, cuando corresponda.



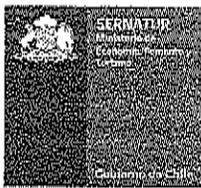
	<ul style="list-style-type: none"> Entrega propuestas, check List y las bases publicadas en el Portal a la Comisión Evaluadora, informando el plazo con que cuentan para evaluar mediante correo electrónico.
Oficina de Partes	<ul style="list-style-type: none"> Recepciona garantías de la seriedad de la oferta, las registra y remite a la Unidad de Abastecimiento.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> Entrega garantías de seriedad de la oferta a Tesorería, para su custodia a través de memorando, cuando ésta se hubiere entregado.
Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> Recepciona garantía de seriedad de la oferta de los proponentes, cuando corresponda. Incluye datos de las garantías de seriedad de la oferta en archivo electrónico. Tesorería deberá confeccionar un archivo electrónico que contenga al menos: el ID de la licitación pública, individualización de la garantía, nombre y RUT del tomador, prestación(es) que garantiza la caución y plazo de vigencia. Al momento de la devolución, la Unidad de Abastecimiento deberá enviar un memorando solicitando la devolución de las garantías de Seriedad de la Oferta, en el cual deberá incorporar los datos que identifiquen el(los) documento(s) que se deben devolver.
Unidad Requirente	<ul style="list-style-type: none"> La contraparte técnica de la Unidad Requirente será la encargada de realizar y gestionar la Resolución Exenta que designa la Comisión evaluadora en los plazos establecidos en el calendario de licitación, una vez realizada la Resolución deberá ser remitida al Director Nacional para la firma.
Comisión Evaluadora	<p>Las ofertas que en cada paso de evaluación se encuentren incompletas o cuyos antecedentes no se ajusten a las exigencias del proceso licitatorio y de las presentes bases, serán declaradas inadmisibles por la Comisión en el acta de evaluación de las ofertas y por resolución fundada, no avanzando por ende al siguiente paso de evaluación, a menos que se requiera aclaración y ésta sea satisfactoria.</p> <ul style="list-style-type: none"> Evalúa las ofertas de acuerdo a los criterios de evaluación establecidos en las bases de licitación. <p>Elabora Acta de Evaluación de las Ofertas, en la que deberá incorporarse los antecedentes indicados en las bases de licitación: Nombres, RUT de los funcionarios que constituyen la Comisión Evaluadora; Verificación de antecedentes generales de las propuestas; evaluación, de la oferta económica; evaluación de la oferta técnica; evaluación final, incluyendo el orden de los oferentes según sus notas en orden decreciente que resulte de la aplicación de los criterios de evaluación establecidos en las bases. Envía a través de memorándum el acta al</p>



	Departamento de Administración y Finanzas para su tramitación Final.
Secretaría de Departamento de Administración y Finanzas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registra memorándum que contiene Acta de Evaluación de las ofertas presentadas a la licitación pública. ▪ Entrega a la Unidad de Abastecimiento la elaboración de resolución de adjudicación o que declara desierta la licitación según corresponda.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe antecedentes. ▪ Elabora resolución de adjudicación o que declara desierta la licitación según corresponda. ▪ Remite a Fiscalía Resolución de Adjudicación o que declara desierta la licitación (sólo para montos superiores a 300 UTM) junto con el acta de evaluación de las ofertas, para su revisión y V°B°.
Fiscalía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisa y da V°B° a resolución de adjudicación o que declara desierta la licitación. ▪ Remite resolución visada para firma correspondiente (Director Nacional de Turismo montos superiores a 300 UTM, Jefe(a) del Departamento de Administración y Finanzas montos inferiores a 300 UTM).
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Envía resolución para Firma Correspondiente.
Director Nacional / Jefe(a) Depto. de Administración y Finanzas.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Firma resolución de adjudicación o que declara desierta la licitación. ▪ Remite a la Unidad de Abastecimiento.
Oficina de Partes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enumera las resoluciones y las registra. ▪ Archiva la resolución original y copia respectiva con firma original de Ministro de Fe. ▪ Distribuye las copias de la resolución, según se indique en su distribución. Las Unidades Compradoras serán las responsables de velar porque la resolución de adjudicación se encuentre publicada en el portal mercado público en los plazos oportunos, para efectos de su notificación.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona copia de resolución de adjudicación o que declara desierta la licitación. ▪ Adjudica o declara desierta la licitación pública en el Sistema de Información, adjuntando toda la documentación respectiva. ▪ Si se adjudica y corresponde para el caso, emite orden de compra a través del Sistema de Información: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Imprime dos (2) órdenes de compra. ▪ Remite una (1) a la Unidad de Finanzas para el compromiso presupuestario y constituir el archivo correlativo de órdenes de compra. ▪ Retiene la segunda copia en la Unidad de Abastecimiento, la que debe remitir a la Unidad de Finanzas, junto con los documentos de respaldo para efectuar el



	<p>pago del bien o servicio contratado, una vez que éste haya sido recepcionado a plena conformidad y se encuentre con V°B° de la Unidad requirente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Envía a la Unidad Requirente orden de compra digitalizada, para informar el estado del proceso. ▪ Remite antecedentes a Fiscalía para elaboración de contrato, si correspondiese elaborarlo.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autoriza devolución de garantías de seriedad de la oferta a los oferentes cuyas propuestas no fueron adjudicadas, en la forma y plazo estipulados en las bases de licitación, si se hubiere solicitado esta garantía.
Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Devuelve la garantía de seriedad de la oferta a los proponentes cuyas ofertas no fueron adjudicadas. ▪ Incluye datos de la persona que retira la garantía de seriedad de la oferta en archivo electrónico. ▪ Si la persona que retira la garantía de seriedad de la oferta no es el tomador señalado en el documento, ésta deberá presentar y dejar en poder de SERNATUR un poder simple, debidamente firmado por el representante legal del proponente, en que se le autorice a retirar la garantía.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona la garantía de fiel cumplimiento del contrato y la remite, por memorando a Tesorería para su respectiva custodia. ▪ Solicita a Tesorería la devolución de garantía de seriedad de la oferta del adjudicatario. <p>Solicita a Fiscalía la elaboración de contrato de prestación de servicio o suministro, cuando corresponde, adjuntando copia de boleta de garantía de Fiel Cumplimiento, si esta hubiere sido solicitada.</p>
Fiscalía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabora el contrato de prestación de servicio o suministro.
Unidad Requirente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordina la firma de contrato y sus copias entre el adjudicado y SERNATUR.
Fiscalía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabora y visa la resolución que aprueba el contrato, una vez recepcionadas las copias del contrato debidamente firmadas. ▪ Remite resolución de aprueba contrato para firma del Director Nacional o Jefe (a) DAF, según corresponda.
Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona garantía de fiel cumplimiento del contrato entregada por el adjudicatario y la custodia. ▪ Incluye datos de la garantía de fiel cumplimiento de contrato en archivo electrónico. ▪ Devuelve garantía de seriedad de la oferta del adjudicatario, la que debe ser retirada por el tomador que figure en el documento o garantía o por persona que porte poder simple otorgado por el representante legal



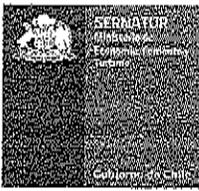
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ del adjudicatario para retirarla, el que será retenido por SERNATUR e incorporado en archivo ▪ Incluye datos de la persona que retira la garantía de seriedad de la oferta entregada por el adjudicatario y fecha de retiro en archivo electrónico.
Director Nacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Firma resolución de aprueba contrato mayores a 300 UTM. ▪ Remite copias firmadas a oficina de partes.
Jefe(a) Departamento de Administración y Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Firma resolución de aprueba contrato menores ▪ < a 300 UTM. ▪ Remite copias firmadas a oficina de partes.
Oficina de Partes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enumera las resoluciones y las registra. ▪ Archiva la resolución original y la copia respectiva autorizada por ministro de fé. ▪ Distribuye las copias de la resolución, según distribución indicada en la misma. Las Unidades requirentes serán las responsables de hacerle llegar al contratado o adjudicado la copia de la resolución que aprueba el contrato que le corresponde.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona copia de resolución que aprueba contrato y contrato propiamente tal. ▪ Ingresa resolución que aprueba contrato y contrato propiamente tal en el Sistema de Información. ▪ Realiza Ficha de Contrato, a través de Aplicación habilitada a través de www.mercadopublico.cl.
Unidad Requirente	<p>Si las bases de licitación pública contemplan anticipo o pago por anticipado al proponente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona garantía por anticipo del oferente, la que debe cubrir el 100% del monto anticipado. Ej.: si se anticipa 100 debe garantizarse 100. ▪ Solicita al Jefe(a) Departamento de Administración y Finanzas pago por anticipado, en documento correspondiente, adjuntando garantía por anticipos.
Jefe(a) Departamento de Administración y Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instruye a Unidad de Finanzas pago por anticipo. ▪ Remite garantía por anticipo a la Tesorería para su custodia.
Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona garantía por anticipo del adjudicatario y la custodia. ▪ Incluye datos de garantía por anticipo en archivo electrónico.
Unidad de Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Paga anticipo a adjudicatario.
Oficina de Partes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona el bien requerido con guía de despacho o factura. ▪ Remite bien a Bodega o a Unidad Requirente, según corresponda.



Unidad Requirente	<ul style="list-style-type: none"> Elabora recepción conforme, por medio de formulario de recepción y evaluación de proveedor que remite con guía de despacho o factura a Unidad de Abastecimiento, informando, además, si procede el pago, así como la devolución o retención de la garantía por anticipos y/o de fiel cumplimiento del contrato, cuando corresponda.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> Recepciona documentación de recepción conforme del bien o servicio contratado emitida por Unidad Requirente. Compila la documentación de la licitación pública con todos los respaldos correspondientes. Remite a Unidad de Finanzas toda la documentación de la licitación pública para solicitar el pago respectivo.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> Si el objeto de la licitación pública es un bien inventariable, se deberá remitir copia de factura a Unidad de Control de Bienes, indicando el tenedor del bien adquirido, para trámite de rigor (incorporación en el inventario de bienes del Servicio).
Unidad Requirente	<ul style="list-style-type: none"> La Contraparte técnica del contrato remite memorándum de solicitud de devolución de garantía de fiel cumplimiento del contrato al adjudicatario, y la de anticipos, si correspondiese, en la forma y plazo estipulados en las bases de licitación.
Tesorería	<ul style="list-style-type: none"> Devuelve garantía por anticipos y/o de fiel cumplimiento del contrato al adjudicatario, cuando corresponda. Incluye datos de la persona que retira la garantía de fiel cumplimiento en archivo electrónico. Si la persona que retira la garantía por anticipos y/o de fiel cumplimiento no es el tomador que figure en el documento de garantía, ésta deberá presentar y dejar en posesión de SERNATUR un poder simple, debidamente firmado por el representante legal de la proponente, en que se lo autorice para retirar la(s) garantía(s) respectiva(s).

3.3.2 Procedimiento para Licitaciones Públicas en las Direcciones Regionales

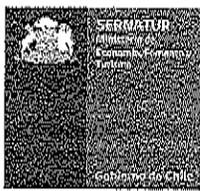
Unidad	Actividad
DIRECCIONES REGIONALES	
Unidad Técnica Requirente	<ul style="list-style-type: none"> Elabora memorando en que solicita la contratación del bien o servicio, de acuerdo a formato proporcionado por la Unidad de Abastecimiento de la Dirección Nacional. Elabora las bases técnicas para el llamado a licitación pública, de acuerdo al formato de bases tipo proporcionados por la Unidad de Abastecimiento y Fiscalía de la Dirección Nacional del Servicio. Remite memorando y las bases técnicas para el llamado a licitación pública al Director Regional,



	según corresponda, para su visación.
Director(a) Regional de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autoriza la licitación pública. ▪ Remite al Encargado(a) Administrativo(a) solicitud de licitación pública, en documento correspondiente, debidamente visado.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recibe solicitud de licitación pública. ▪ Revisa presupuesto asignado a la licitación y emite certificado de Disponibilidad Presupuestaria. ▪ Se cerciora que los bienes o servicios a contratar no se encuentren en el catálogo de convenios marco vigentes, emitiendo un mail o memo que lo señale. ▪ Elabora bases administrativas para el llamado a licitación pública, de acuerdo al formato word de bases tipo proporcionados por la Unidad de Abastecimiento y Fiscalía de Servicio y completa sólo los campos obligatorios en el formulario de bases del portal dejándolas en estado guardada. ▪ Remite a Fiscalía para visación, vía correo electrónico, si se trata de licitaciones superiores a 100 UTM, junto con sus antecedentes anexos: indicación del N° ID de la licitación, memo de contratación, certificado de disponibilidad presupuestaria y mail o memo que señale que el bien o servicio no se encuentra disponible en el catálogo de convenios marco vigente. Dicha solicitud deberá realizarse con siete (7) días HÁBILES de antelación al llamado, a fin de que puedan realizarse las revisiones pertinentes antes de la fecha fijada para su publicación en el portal mercado público. Tratándose de bases de licitación referidas a bienes o servicios de Marketing, éstas deberán contar con el V°B° previo del Departamento de Promoción, el que también será requerido en Fiscalía.
Fiscalía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisa y se pronuncia, vía correo electrónico, respecto de la legalidad de las Bases Administrativas y Técnicas enviadas desde la Región. Si lo estima pertinente introduce las modificaciones legales que correspondan, las que deben ser enviadas a la Región en archivo adjunto a través de correo electrónico.
Director(a) Regional de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Firma resolución que aprueba bases administrativas y técnicas de licitación que se encuentren visadas y/o modificadas por Fiscalía y llama a licitación pública. ▪ Remite copias firmadas a Encargado(a) Administrativo(a).
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enumera las resoluciones que aprueban las bases de licitación y las registra. ▪ Archiva la resolución original y la copia respectiva. ▪ Distribuye las copias de la resolución, según se indique en su distribución.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ejecuta el llamado a licitación pública a través del Sistema de publicando las bases de licitación a través del portal www.mercadopublico.cl. ▪ Informa la publicación de licitación pública a la



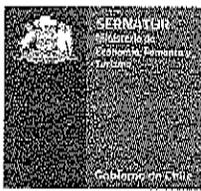
	<p>Unidad Técnica Requirente para su conocimiento a través de correo electrónico, en el que deberá adjuntar la versión de las bases de licitación que fue publicada o subida en el portal.</p>
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Descarga las consultas y solicitudes de aclaraciones presentadas por los potenciales oferentes desde el Sistema de Información y las remite a la Unidad Técnica Requirente, por correo electrónico, para que ésta proceda a preparar las respuestas pertinentes.
Unidad Requirente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entrega antes de los plazos establecidos en las bases de licitación para publicar las respuestas, las consultas y aclaraciones formuladas. ▪ Remite las respuestas y aclaraciones al Encargado(a) Administrativo para su ingreso y publicación en el Foro del portal en el plazo establecido en las bases de licitación.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona de la Unidad Técnica Requirente el archivo con las respuestas a las consultas y las aclaraciones que ésta haya elaborado. ▪ Ingresa las respuestas entregadas en el Foro habilitado para dicho efecto, en el plazo establecido para ello en las bases de licitación.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Custodia, si corresponde, los documentos recibidos en soporte papel de parte de los oferentes, en el caso que se haya aplicado lo establecido en el artículo N° 62 del Reglamento de Compras Públicas. ▪ Efectúa la apertura de ofertas en la fecha señalada en las bases, aceptando todas las ofertas excepto aquellas que no presentasen la boleta de Seriedad de la Oferta (en el caso que haya sido solicitada). ▪ Revisa las propuestas para establecer la validez de las mismas, informando a la Comisión Evaluadora sobre el cumplimiento de los requisitos solicitados para ofertar a través de la elaboración de un documento de Check List. ▪ Ingresa al Sistema de Información, en el formulario establecido para el efecto, los datos requeridos de las garantías de seriedad de la oferta e imprime formulario, cuando corresponda. ▪ Entrega las propuestas a la Comisión Evaluadora y check List, informando el plazo con que cuenta para evaluar mediante correo electrónico, remitiéndole además, las bases de licitación publicadas en el portal con las que se debe evaluar.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona la garantía de seriedad de la oferta de los proponentes, cuando corresponda. ▪ Incluye los datos de las garantías de seriedad de la oferta en archivo electrónico. ▪ Confecciona un archivo electrónico que contenga al menos: ID de la licitación pública, individualización de la garantía, nombre del tomador, prestación que garantiza la caución y su plazo de vigencia. ▪ Al momento de la devolución, se deberá completar con nombre y RUT de la persona



	<ul style="list-style-type: none"> que retira la garantía y fecha del retiro.
	<ul style="list-style-type: none"> La contraparte técnica de la Unidad Requerente será la encargada de realizar y gestionar la Resolución Exenta que designa la Comisión evaluadora en los plazos establecidos en el calendario de licitación, una vez realizada la Resolución deberá ser remitida al Director Regional de Turismo para la firma.
Comisión Evaluadora	<ul style="list-style-type: none"> Evalúa las ofertas de acuerdo a los criterios establecidos en las bases de licitación. Elabora Acta de Evaluación de las Ofertas, en la que deberá incorporar los antecedentes indicados en las bases de licitación: Nombres, RUT de los funcionarios que constituyen la Comisión Evaluadora; Verificación de antecedentes generales de las propuestas; evaluación, de la oferta económica; evaluación de la oferta técnica; evaluación final, incluyendo el orden de los oferentes según sus notas en orden decreciente que resulte de la aplicación de los criterios de evaluación establecidos en las bases.
Director(a) Regional de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> Revisa el Acta de Evaluación de las Ofertas confeccionada por la Comisión Evaluadora para el efecto. Remite el Acta visada al Encargado(a) Administrativo(a) e instruye la elaboración de resolución de adjudicación o que declara desierta la licitación, según corresponda.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> Recibe el Acta de Evaluación de las Ofertas visada. Elabora resolución de adjudicación o que declara desierta la licitación, según corresponda. Remite a la Fiscalía del Servicio para V°B°
Fiscalía	<ul style="list-style-type: none"> Revisa y da V°B° a resolución de adjudicación o que declara desierta la licitación. Remite resolución visada para firma correspondiente (Director Regional de Turismo montos superiores a 100 UTM)
Director(a) Regional de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> Firma resolución de adjudicación o que declara desierta la licitación. Remite a Encargado(a) Administrativo(a).
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> Enumera las resoluciones y las registra. Archiva la resolución original y la copia respectiva. Distribuye las copias de la resolución, según se indica en su distribución.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> Adjudica o declara desierta la licitación pública en el Sistema de Información, adjuntando (subiendo en el portal) la documentación respectiva (acta de evaluación de las ofertas y sus demás antecedentes si los hubiere). Si se adjudica y corresponde para el caso, emite orden de compra a través del Sistema de Información: <ul style="list-style-type: none"> Imprime dos (2) órdenes de compra. Realiza compromiso presupuestario y



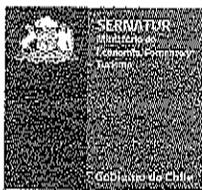
	<p>constituye el archivo correlativo de órdenes de compra.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Retiene la segunda orden para efectuar el pago del bien o servicio correspondiente, previo informe que haya sido recepcionado conforme por parte de la Unidad Técnica Requiriente. ▪ Envía a la Unidad Técnica Requiriente orden de compra digitalizada, para informar el estado del proceso. ▪ Solicita y recepciona garantía de fiel cumplimiento del adjudicatario si se hubiere solicitado por bases. ▪ Elabora borrador de contrato, si correspondiese y lo remite, con su resolución aprobatoria y los antecedentes requeridos para contratar en las bases (garantía de fiel cumplimiento del contrato si se hubiere solicitado, personerías, certificado de vigencia de la sociedad, si tales documentos no se encontraren publicados en el portal chileproveedores con la vigencia requerida en las bases), a Fiscalía para su revisión y visación. ▪ Solicita la devolución de las boletas de garantía de seriedad de la oferta de aquellos oferentes no adjudicados.
Director(a) Regional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autoriza la devolución de garantías de seriedad de la oferta a los proponentes cuyas ofertas no hayan sido adjudicadas, en la forma y plazo estipulados en las bases.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Devuelve la garantía de seriedad de la oferta a proponentes cuyas ofertas no hayan sido adjudicadas. ▪ Incluye los datos de las personas que retiran las garantías de seriedad de la oferta en archivo electrónico. ▪ Si la persona que retira la garantía de seriedad de la oferta no es el tomador que figure en el documento, deberá presentar y dejar en posesión de SERNATUR un poder simple, debidamente firmado por el representante legal del proponente, en donde se le autorice para efectuar el retiro de la garantía.
Fiscalía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisa y visa borrador de contrato de prestación de servicio o suministro y la resolución que lo aprueba, si corresponde, y lo remite a la Dirección Regional. Si lo estima conducente, introduce las modificaciones que en derecho correspondan.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Custodia la garantía de fiel cumplimiento de contrato del adjudicatario, en los casos que se hubiese solicitado por bases. ▪ Incluye datos de garantía de fiel cumplimiento de contrato en archivo electrónico. ▪ Devuelve garantía de seriedad de la oferta del adjudicatario. ▪ Incluye datos de la persona que retira la garantía de seriedad de la oferta del adjudicatario en archivo electrónico, la que debe ser retirada por el tomador que figure en el documento, en caso contrario la persona que



	<p>la retire deberá entregar a SERNATUR un poder simple en que el representante legal de la adjudicataria la autorice a retirar la garantía.</p> <ul style="list-style-type: none"> Remite la resolución de aprueba el contrato a Director(a) Regional o Jefe de Oficina Local para que la remita al Director Regional, según corresponda.
Unidad Requirente	<ul style="list-style-type: none"> Coordina firma de las copias del contrato visado por Fiscalía entre el adjudicado y SERNATUR.
Director(a) Regional de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> Firma la resolución de aprueba contrato, visada por Fiscalía. Remite a Unidad correspondiente.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> Enumera las resoluciones y las registra. Archiva la resolución original y la copia respectiva. Distribuye las copias de la resolución, según se indique en su distribución. Remite al adjudicatario una copia de la resolución.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> Ingresa resolución de aprueba contrato y contrato propiamente tal en el Sistema de Información. Realiza Ficha de Contrato, a través de Aplicación habilitada a través de www.mercadopublico.cl. Envía copia del contrato digitalizado a la Unidad de Abastecimiento.
Unidad Técnica Requirente	<p>Si las bases de licitación pública contemplan anticipos o pago por anticipado al adjudicatario:</p> <ul style="list-style-type: none"> Recepciona la garantía por anticipos del adjudicatario, la que debe garantizar el 100% del monto transferido Ej.: si se anticipan 100 se deben garantizar 100. Solicita al Director Regional autorización para el pago del anticipo, en documento correspondiente, adjuntando garantía por anticipos.
Director(a) Regional de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> Autoriza al Encargado(a) Administrativo(a) a efectuar el pago del anticipo y remite garantía por anticipos para su custodia.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> Recepciona garantía por anticipos del adjudicatario y la custodia. Incluye datos de la garantía por anticipos en archivo electrónico. Paga anticipo al adjudicatario.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> Recepciona bien con guía de despacho o factura. Remite bien a Unidad Técnica Requirente, según corresponda. Si es unidad receptora, elabora recepción conforme, que adjunta a la documentación del proceso. Si el objeto de la licitación pública es un bien inventariable, deberá proceder al trámite de rigor.
Unidad Técnica Requirente	<ul style="list-style-type: none"> Recepciona conforme la prestación del servicio o el bien adquirido, por medio del formulario de recepción y evaluación disponible en la intranet del Servicio, lo remite a Encargado(a) Administrativo(a), informando, además, si



	<p>procede el pago, así como la devolución o retención de la garantía por anticipos y/o de fiel cumplimiento del contrato, cuando corresponda.</p>
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona documentación de recepción conforme emitida por Unidad Requirente. ▪ Compila la documentación de la licitación pública con todos los respaldos correspondientes para proceder al pago respectivo. ▪ Si el objeto de la adquisición es un bien inventariable, se deberá remitir copia de la factura a la Unidad de Control de Bienes de la Dirección Nacional, indicando el tenedor del bien adquirido.
Unidad Requirente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La contraparte técnica del contrato de la Unidad Requirente solicita la devolución de garantía de fiel cumplimiento del contrato al adjudicatario y/o de anticipos en la forma y plazo estipulados en las bases.
Director(a) Regional de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Autoriza la devolución de garantía de fiel cumplimiento del contrato al adjudicatario y/o de anticipos en la forma y plazo estipulados en las bases.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Devuelve garantía por anticipos y/o de fiel cumplimiento del contrato al adjudicatario, cuando corresponda. ▪ Incluye datos de la persona que retira la garantía de fiel cumplimiento y/o de anticipos en archivo electrónico. ▪ Si la persona que retira la garantía por anticipos y/o de fiel cumplimiento no es el tomador que figura en el documento, deberá presentar un poder simple, firmado por el representante legal del adjudicatario, en que se lo autorice a retirar la(s) garantía(s), el que será retenido por SERNATUR.



3.4 Especificaciones para las Licitaciones Públicas.

3.4.1 Determinación de las condiciones de las bases.

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

SERNATUR podrá efectuar, antes de la elaboración de las bases de licitación, procesos formales de consultas o reuniones con proveedores, mediante llamados públicos y abiertos, convocados a través del Sistema de Información, con el objeto de obtener información acerca de los precios, características de los bienes o servicios requeridos, tiempos de preparación de las ofertas, o cualquier otra que requieran para la confección de las bases.

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

Las bases deberán ser aprobadas mediante resolución por el Director Nacional cuando las adquisiciones o contrataciones sean mayores a 300 UTM.

Las bases deberán ser aprobadas mediante resolución por el/la Jefa/e del Departamento de Administración y Fianzas cuando las contrataciones sean superior a las 300 UTM

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

3.4.2 Contenido mínimo (obligatorio) de las bases:

Las bases que se elaboren para cada llamado a licitación deberán contener, en lenguaje preciso y directo, a lo menos, las siguientes materias:

- a) Los requisitos y condiciones que deben cumplir los oferentes para que sus ofertas sean aceptadas.
- b) Fundamento de la contratación indicando el motivo por el cual debe ser adquirido dicho bien o servicio, identificar si está asociado a algún programa o producto estratégico para la Institución.
- c) Las especificaciones claras y detalladas de los bienes y/o servicios que se quieren contratar, las cuales deberán ser genéricas, sin hacer referencia a marcas específicas. En el caso que sea necesario hacer referencia a marcas específicas, debe admitirse, en todo caso, bienes o servicios equivalentes de otras marcas o genéricos agregándose a la marca sugerida la frase "o equivalente".
- d) Las etapas y plazos de la licitación, los plazos y modalidades de aclaración de las bases, la entrega y la apertura de las ofertas, la evaluación de las ofertas, la adjudicación y la firma del contrato de suministro o servicio respectivo y el plazo de duración de dicho contrato.
- e) La modalidad de pago del contrato de suministro o servicio, con indicación de la condición, el plazo y el modo en que se compromete el o los pagos del contrato de suministro y servicio, una vez recepcionados conforme los bienes y servicios de que se trate. En el caso de pago por cuotas o estados de avance debe indicarse la fecha o plazo para el pago, el valor de la cuota o porcentaje a pagar y el porcentaje o



cantidades de bien que se deben entregar o de los servicios que deben estar cumplidos y entregados para efectuar el pago de la cuota respectiva. Además se deberá indicar que en todo caso los pagos estarán sujetos a la condición de existir recursos disponibles para ello en la Ley de Presupuestos del año respectivo.

- f) El o los plazo(s) de entrega de el(los) bien(es) y/o servicio(s) adjudicado(s).
- g) La naturaleza y monto de la o las garantías que SERNATUR exija a los oferentes.
- h) Los criterios objetivos que serán considerados para decidir la adjudicación, atendido la naturaleza de los bienes y servicios que se licitan, la idoneidad y calificación de los oferentes y cualquier otro antecedente que sea relevante para efectos de la adjudicación.

Entre otros factores se considerarán, al momento de evaluar las ofertas recibidas, el precio de la oferta, la experiencia de los oferentes o del equipo de trabajo, la calidad técnica de los bienes y/o servicios ofertados, la asistencia técnica y soporte, los servicios de post venta, el plazo de entrega, los recargos por fletes, los criterios de sustentabilidad que sean aplicables para cada caso, metodologías de trabajo y cualquier otro elemento o requisito relevante que deba cumplir el servicio o bien a contratar que sea indicado por la Unidad Técnica Requirente. La evaluación del precio de la oferta es obligatoria, y su ponderación mínima será de 5%, pudiendo establecerse una ponderación superior.

Para cada uno de los criterios de evaluación considerados, se establecerá en las bases los puntajes o notas (escala de evaluación) y ponderaciones que se les asignará a cada uno de ellos.

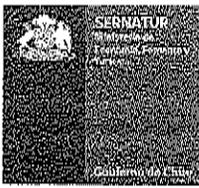
- i) Forma y oportunidad (plazo) en que se restituirán las garantías entregadas.
- j) La posibilidad de efectuar preguntas y hacer aclaraciones respecto de las bases publicadas en el portal, señalando la modalidad y el período establecido para la recepción de tales preguntas y para hacer las aclaraciones o entregar las respuestas por parte de SERNATUR.

Las preguntas formuladas por los oferentes deberán hacerse y recibirse a través del Sistema de Información a través del Foro habilitado para tales efectos y responderse sólo por esta vía, es decir, SERNATUR deberá dar respuesta a las referidas preguntas a través del mismo Sistema de Información, poniéndolas en conocimiento de todos los proveedores interesados y del público en general.

- k) El nombre completo y correo electrónico del funcionario de la Dirección Nacional o de las Direcciones Regionales, según corresponda, que será encargado del proceso de compras y el medio para contactarlo.
- l) Los medios para acreditar si el proveedor adjudicado registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados los últimos dos años y la oportunidad en que ellos sean requeridos.
- m) La forma de designación de la Comisión Evaluadora, encargada de la evaluación de las ofertas, las que se constituirán de conformidad a lo establecido en el artículo 37 del Reglamento de Compras Públicas.

En todo caso para efectuar la designación, podrá señalarse el cargo de los integrantes de la Comisión Evaluadora, no debiendo expresarse el nombre de los mismos o señalar que serán un número determinado de funcionarios designados por el Director o Subdirector que corresponda.

Sólo podrán constituir las Comisiones Evaluadoras los profesionales que tengan la calidad de funcionarios, es decir, que se encuentren vinculados al Servicio por una contrata o planta.



- n) Incumplimientos y Multas, las que serán obligatorias sobre todo en los casos que se paguen los bienes o servicios contratados contra su entrega y no se haya solicitado garantía de fiel cumplimiento de contrato.
- o) Cláusula con el mecanismo de desempate, en el caso de que al evaluar ofertas existieran oferentes que hayan obtenido el mismo puntaje ponderado.
- p) Los Contactos Durante la Evaluación, para dar cumplimiento al artículo 39° del Reglamento de Compras Públicas, que establece que durante el período de evaluación, los oferentes sólo podrán mantener contacto con la entidad licitante para los efectos de la misma, tales como la solicitud de aclaraciones, entrevistas, visitas a terreno, presentaciones, exposiciones, entrega de muestras o pruebas que esta pudiese requerir durante la evaluación **y que hubiesen sido previstas en las bases**, quedando absolutamente prohibido cualquier otro tipo de contacto.
- q) En las licitaciones menores a 1000 UTM y superiores a 100, definir si se requerirá la suscripción de contrato o si éste se formalizara mediante la emisión de la orden de compra por el comprador y la aceptación por parte del proveedor de conformidad con lo establecido en el artículo 63 del Reglamento de Compras y Contrataciones.
- r) Los medios para acreditar si el proveedor adjudicado registra saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados los últimos dos años y la oportunidad en que ellos serán requeridos.

3.4.3 Contenido adicional de las bases:

Dependiendo de las características o requisitos que deben cumplir los bienes o servicios a contratar, las bases podrán contener, en lenguaje preciso y directo, las siguientes materias:

- a) La prohibición de subcontratar impuesta al proponente adjudicado y las circunstancias y alcances de tal prohibición, la que es procedente cuando se trata de servicios especiales, en que se atiende expresamente a la capacidad o idoneidad o características particulares o personales de quien vaya a prestarlos. En caso contrario debe establecerse que se permite la subcontratación, la que deberá en todo caso, ser previamente informada a SERNATUR.
- b) Puntajes o ponderaciones que se asignen a los oferentes, derivados del cumplimiento de normas que privilegien el medioambiente, contratación de discapacitados y demás materias de alto impacto social, cuando la materia objeto de licitación así lo requiera. Estos puntajes o ponderaciones no podrán, en caso alguno, ser los únicos que se consideren para determinar la adjudicación de la oferta más conveniente.
- c) Cualquiera otra materia propuesta por la Unidad Técnica Requirente que no contradiga disposiciones de la Ley de Compras y su Reglamento.

3.4.4 Llamado a licitación.

El llamado a presentar ofertas en un proceso licitatorio deberá publicarse en el Sistema de Información y deberá contener, al menos, la siguiente información:

- a) Descripción del bien y/o servicio a licitar. Con todas sus particularidades y especificaciones las que deberán ser descritas de manera clara, precisa y sucinta por la Unidad Técnica Requirente.
- b) Nombre de la entidad Licitante, que será Dirección Nacional o Dirección Regional de Turismo, según corresponda con indicación del domicilio en que se encuentran sus oficinas o dependencias



- c) Modalidades y fechas para las aclaraciones a las bases.
- d) Fecha y hora de la recepción y apertura de las ofertas. En los casos fundados en que la apertura se efectúe respecto de sobres en soporte papel y se admita la presencia de los oferentes, se deberá indicar el lugar en que se llevará a cabo la apertura. Para efectos de determinar la fecha y hora de apertura de las ofertas deberá tenerse presente lo dispuesto en el artículo 25º inciso final del Reglamento de Compras Públicas.
- e) Monto y modalidad de las garantías exigidas, cuando corresponda.

3.4.5 Recepción y apertura de las ofertas.

Las ofertas deberán ser enviadas por los oferentes y recibidas por SERNATUR a través del Sistema de Información u otros medios o sistemas que establezca la Dirección de Compras Públicas.

El acto de apertura de las ofertas se efectuará a través del mismo Sistema de Información, que libera automáticamente las ofertas en el día y hora establecido para ello en las bases.

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

Para el caso de las licitaciones en soporte papel, la recepción y apertura de las ofertas se deberá realizar sólo en los casos que establece el artículo 62º del Reglamento de Compras Públicas.

3.4.6 Custodia de las ofertas.

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

Al respecto se debe indicar: Tipo de garantía (boleta bancaria de garantía, vale vista, póliza de seguro, depósito a plazo o cualquier otra forma que asegure el pago de la garantía de manera rápida y efectiva), plazo de vigencia de la misma, monto de las garantías solicitadas (especificando si es en pesos chilenos u otra moneda o en alguna unidad de indexación, como unidades de fomento), la glosa que debe contener el documento (seriedad de la oferta o fiel cumplimiento del contrato, en este caso en la glosa debe incluir el cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales y de las multas que se impusieren), así como la forma y oportunidad de su devolución. Adicionalmente se debe señalar el lugar y la fecha de entrega.

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

Los montos de las garantías deberán ser suficientes, de manera de asegurar la seriedad de las ofertas y el cumplimiento del contrato definitivo, permitiendo hacer efectiva eventuales multas y sanciones, pero sin que desincentive la participación de los proveedores.

La caución o garantía bancaria deberá ser pagadera a la vista, tomada por uno o varios integrantes del oferente y tener el carácter de irrevocable. La póliza de seguro deberá ser pagada al contado.



La garantía de fiel cumplimiento de contrato es requisito obligatorio en contrataciones que superen las UTM 1.000.

Según lo acordado entre la Unidad de Abastecimiento y Fiscalía, y debido a los problemas para liquidar (hacer efectiva) la que presenta la póliza de seguro, esta sólo se aceptará respecto de los proveedores extranjeros.

Procedimiento de Recepción de las Garantías de Seriedad de la Oferta y de Fiel Cumplimiento del Contrato Nivel Central:

1) Garantía de Seriedad de la Oferta:

Las garantías recibidas por SERNATUR con motivo de sus procesos licitatorios y en resguardo de la seriedad de la Oferta serán recibidas y registradas en Oficina de Partes del Servicio y remitidas a la Unidad de Abastecimiento en un plazo no superior a 24 horas desde su recepción, con el objeto verificar el cumplimiento de este requisito para una determinada adquisición. Recepcionada en la Oficina de Partes, quién las recibirá, las registrará y las enviará inmediatamente (el mismo día que se hayan recepcionado) al Encargado(a) o Analista de Compras responsable de la licitación, quien deberá revisarlas, registrarlas en el portal y enviarlas a Tesorería para su registro y custodia.

El Ejecutivo(a) de Compra deberá verificar y registrar en formulario cuando corresponda, las garantías recibidas y remitirlas a Tesorería para su resguardo.

Tesorería recepciona garantía de seriedad de la oferta de los proponentes, cuando corresponda y deberá mantener un registro actualizado de las garantías recibidas y velar por su resguardo. Dicho registro incluye datos de las garantías de seriedad de la oferta en archivo electrónico, que contenga al menos: ID de la licitación pública, individualización de la garantía, nombre del tomador, prestación que garantiza la caución y plazo de vigencia.

El/la Analista de Compra dispone devolución de garantías de seriedad de la oferta a proponentes no adjudicados, en la forma y plazo estipulados en las bases y lo comunica al Tesorero del Servicio.

Al momento de la devolución, se deberá completar con nombre y RUT de la persona que retira la garantía y fecha del retiro.

E/la Encargado/as de la Unidad de Tesorería es responsable de velar porque dicho registro se mantenga actualizado y de informar mensualmente al Jefe de Servicio respecto de las modificaciones del mencionado registro, especificando recepción de nuevas garantías, su vigencia, la devolución de éstas, o cobros, en caso los hubiere.

2) Garantía de Fiel Cumplimiento de Contrato.

Las garantías recibidas por SERNATUR con motivo de sus procedimientos licitatorios y en resguardo del cumplimiento de los respectivos contratos o de sus prórrogas respectivamente, serán recibidas y registradas en la Oficina de Partes del Servicio y remitidas a Fiscalía en un plazo no superior a 24 horas desde su recepción, con el objeto de proceder a la individualización de la boleta en el respectivo contrato o en la modificación, respectivamente.

El profesional designado por el/la Fiscal deberá mantener un registro actualizado de las garantías recibidas y remitirlas a Tesorería para su resguardo.

Tesorería recepciona garantía de fiel cumplimiento, cuando corresponda y deberá mantener un registro actualizado de las garantías recibidas y velar por su resguardo. Dicho registro deberá incluir los datos de las garantías en archivo electrónico, el que contendrá, al menos, el Número ID de la licitación pública, individualización de la garantía, número del documento, nombre del tomador, prestación que garantiza la caución, R.U.T. del adjudicatario que garantiza el contrato y plazo de vigencia.



El(a) Encargado de la Unidad de Tesorería será el/la responsable de velar porque dicho registro se mantenga permanentemente actualizado y de informar mensualmente al Jefe de Servicio las modificaciones que sufre el mencionado registro, especificando recepción de nuevas garantías, su vigencia, la devolución de éstas, o cobros, en los casos que los hubieren.

Asimismo, el /la Encargado/a de la Unidad de Tesorería será responsable de controlar la vigencia de las respectivas boletas. La Unidad de Finanzas será el responsable de informar al responsable de cada contrato, con una anticipación de una semana a la fecha de vencimiento de cada boleta, respecto de la proximidad del vencimiento de éstas, para que éste gestione la prórroga del documento y del contrato en los casos que correspondiese.

La Contraparte Técnica del Contrato, será la responsable de dar aviso de la finalización del contrato y solicitar la devolución de la respectiva garantía.

Procedimiento de Garantías de Seriedad de la Oferta y de Fiel Cumplimiento de Contrato de la Oferta Nivel Regional:

1) Garantía de Seriedad de la Oferta:

Las garantías recibidas por SERNATUR con motivo de sus procedimientos licitatorios y en resguardo de la seriedad de la Oferta serán recibidas en la secretaría de la Dirección Regional respectiva y registradas en el portal en el plazo establecido por el(a) Encargado (a) Administrativo de la Región, con el objeto verificar el cumplimiento de este requisito para una determinada adquisición.

Asimismo, deberá mantener un registro actualizado de las garantías recibidas y velar por su resguardo, además de informar mensualmente al Director(a) Regional respecto de las modificaciones del mencionado registro, especificando recepción de nuevas garantías, su vigencia, la devolución de éstas, o cobros, en caso los hubiere.

El(a) Encargado (a) Administrativo de la Región será responsable de informar al Director Regional, para su visto bueno, respecto de la devolución de las respectivas garantías producto de la adjudicación del proceso licitatorio.

2) Garantías de Fiel Cumplimiento del Contrato Nivel Regional:

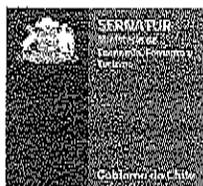
Las garantías recibidas por SERNATUR con motivo de sus procedimientos licitatorios y en resguardo del cumplimiento de los respectivos contratos o sus prórrogas serán recibidas en la secretaría de la Dirección Regional respectiva y remitidas al Encargado(a) Administrativo de la Región en un plazo no superior a 24 horas desde su recepción, con el objeto de proceder a la individualización de la boleta en el respectivo contrato.

El Encargado (a) Administrativo de la Región deberá mantener un registro actualizado de las garantías recibidas y asegurar su resguardo.

El(a) Encargado (a) Administrativo de la Región será el (a) responsable de velar porque dicho registro se mantenga actualizado y de informar mensualmente al Director(a) Regional respecto de las modificaciones del mencionado registro, especificando recepción de nuevas garantías, su vigencia, la devolución de éstas, o cobros, en caso los hubiere.

Asimismo, será responsable de controlar la vigencia de las respectivas garantías, e informar al responsable de cada contrato, con una anticipación de una semana a la fecha de vencimiento de cada boleta, respecto de la proximidad del vencimiento de éstas.

La Contraparte Técnica del Contrato, será la responsable de dar aviso de la finalización del contrato y solicitar la devolución de la respectiva garantía.



3.4.7 Evaluación de las ofertas.

De acuerdo a lo establecido en las Bases de Licitación, existirá una Comisión Evaluadora, constituida para revisar y evaluar administrativa, económica y técnicamente las ofertas, así como también elaborar el informe técnico de adjudicación o acta de evaluación de las ofertas, señalando el proveedor que será adjudicado, de acuerdo a los criterios de evaluación establecidos previamente en las bases de licitación.

La evaluación de las ofertas se efectuará a través de un análisis económico y técnico de los beneficios y los costos presentes y futuros del bien y servicio ofrecido en cada una de las ofertas. Para efectos del anterior análisis, la Entidad Licitante deberá remitirse a los criterios de evaluación definidos en las Bases.

Los miembros de la Comisión Evaluadora, no podrán tener conflictos de intereses con los oferentes, de conformidad de la normativa vigente al momento de la evaluación, y deberán designarse en la forma señalada en el punto 3.4.2. letra m) de este Manual.

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

SERNATUR podrá proveer a la Comisión Evaluadora de la asesoría de expertos de reconocido prestigio en las materias técnicas a revisar en los procesos de licitación.

La integración de la Comisión Evaluadora se publicará en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública.

La evaluación de las ofertas es un proceso competitivo entre los oferentes, y para su selección la Comisión Evaluadora, en primer término constatará la existencia de los antecedentes generales de cada una de las ofertas, y luego evaluará el costo de la oferta económica y la calidad técnica de la oferta, que se haya exigido, asignando los puntajes a cada criterio de evaluación de acuerdo a la escala establecida en las bases, justificando en cada caso, las razones tenidas a la vista para asignar dicho puntaje, y estableciendo el puntaje final de cada oferente, de acuerdo al procedimiento y ponderaciones definidas en las bases.

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

La evaluación de las ofertas se efectuará a través de un análisis administrativo, económico y técnico de los beneficios y los costos presentes y futuros del bien o servicio ofrecido en cada una de las ofertas.

SERNATUR considerará criterios técnicos y económicos para evaluar de la forma más objetiva posible las ofertas recibidas. Los criterios técnicos y económicos deberán considerar uno o más factores y podrán incorporar, en caso de estimarlo necesario, uno o más subfactores.

Las Unidades Técnicas Requirentes deberán establecer en las bases las ponderaciones de los criterios, factores y subfactores que contemplen y los mecanismos de asignación de puntajes para cada uno de ellos. Para evaluar los factores y subfactores, la Comisión Evaluadora y los expertos que la asesoren, en su caso, durante el proceso de evaluación, podrán elaborar pautas que precisen la forma de calificar los factores y subfactores definidos en las bases de licitación.



Además, se deberá contemplar un mecanismo para resolver los empates que se puedan producir en el resultado final de la evaluación.

Se podrán 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, consideraciones medioambientales, de eficiencia energética, los consorcios entre oferentes, el comportamiento contractual anterior, el cumplimiento de los requisitos formales de la oferta, así como cualquier otro criterio que sea atinente de acuerdo con las características de los bienes o servicios licitados y con los requerimientos de SERNATUR.

En el caso de la prestación de servicios habituales, que deben proveerse a través de licitaciones o contrataciones periódicas, las bases deberán contemplar como criterio técnico las condiciones de empleo y remuneración. Para evaluar este criterio, se podrán considerar como factores de evaluación el estado de pago de las remuneraciones y cotizaciones de los trabajadores, la contratación de discapacitados, el nivel de remuneraciones sobre el sueldo mínimo, la composición y reajuste de las remuneraciones, la extensión y flexibilidad de la jornada de trabajo, la duración de los contratos, la existencia de incentivos, la cantidad de contratos indefinidos de trabajo versus contratos de plazo fijo u honorarios, así como otras condiciones que resulten de importancia en consideración a la naturaleza de los servicios contratados.

Durante el período de evaluación, los oferentes sólo podrán mantener contacto con SERNATUR para los efectos de la misma, tales como solicitud de aclaraciones, entrevistas, visitas a terreno, presentaciones, exposiciones, entrega de muestras o pruebas que ésta pudiese requerir durante la evaluación y que hubiesen sido previstas en las bases, quedando absolutamente prohibido cualquier otro tipo de contacto.

SERNATUR podrá solicitar, si así se ha señalado en las bases, a los oferentes que salven errores u omisiones formales, siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, y se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes a través del Sistema de Información.

SERNATUR podrá permitir la presentación de certificaciones o antecedentes que los oferentes hayan omitido presentar al momento de efectuar la oferta, siempre que dichas certificaciones o antecedentes se hayan producido u obtenido con anterioridad al vencimiento del plazo para presentar ofertas o se refieran a situaciones no mutables entre el vencimiento del plazo para presentar ofertas y el período de evaluación. Para ello, esta posibilidad deberá estar contemplada en las bases de licitación, en las que se especificará un plazo breve y fatal para la corrección de estas omisiones, contado desde el requerimiento de SERNATUR, el que se informará a través del Sistema. En estos casos, las bases deberán contemplar, dentro de los criterios de evaluación, el cumplimiento de los requisitos formales de presentación de la oferta, asignando menor puntaje a las ofertas que no cumplieron, dentro del plazo para presentación de ofertas, con todo lo requerido.

En todo caso, tanto la solicitud de aclaraciones, como las respuestas del oferente, no podrán referirse a puntos que alteren elementos esenciales de la proposición, ni vulnerar el principio de igualdad de los oferentes. Las aclaraciones solicitadas y las respuestas otorgadas por el proveedor pasarán a formar parte integrante de los antecedentes del contrato, en caso de ser adjudicado.

A los Convenios Marco, por su parte, se les aplicarán las normas particulares contempladas en el capítulo III del reglamento de compras y contrataciones públicas.

3.4.8 Adjudicación de la oferta.

SERNATUR aceptará la propuesta que sea más ventajosa a sus intereses, considerando los criterios de evaluación con sus correspondientes puntajes y ponderaciones, según



lo indicado en las bases de licitación aprobadas y publicadas en el Sistema de Información.

La adjudicación se efectuará mediante resolución del/la Director(a) Nacional o del Director Regional respectivo, según corresponda, la cual deberá ser notificada al adjudicatario y al resto de los proponentes a través del Sistema de Información, de acuerdo a lo previsto en el artículo 6° del Reglamento de la Ley de Compras Públicas.

Para ello, SERNATUR deberá publicar oportunamente los resultados de los procesos de licitación o contratación. Asimismo, deberá publicar la resolución fundada que declare la inadmisibilidad y/o la declaración de desierto del proceso, los informes de evaluación entregados por la Comisión Evaluadora y las evaluaciones individuales de cada uno de los miembros de la Comisión.

No podrán adjudicarse ofertas de Oferentes que se encuentre inhabilitados para contratar con el Estado

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

3.4.9 Contrato de suministro y servicio.

De acuerdo a los montos de cada licitación los contratos respectivos se formalizarán en la forma establecida en el artículo 63° del Reglamento de la Ley de Compras Públicas, esto es:

Los contratos menores a 100 UTM se formalizarán mediante la emisión de la orden de compra y la aceptación de esta por parte del proveedor.

De la misma forma podrán formalizarse los contratos superiores a ese monto e inferiores a 1000 UTM, cuando se trate de bienes y servicios estándar de simple y objetiva especificación y se haya establecido así en las respectivas bases de licitación.

En los contratos superiores a 1000 UTM y los contratos de suministro de servicios de tracto sucesivo o periódicos (como por ejemplo servicios de aseo, guardias), deberá suscribirse el contrato respectivo.

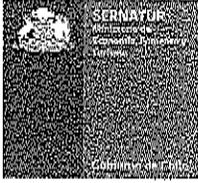
En caso que una orden de compra no haya sido aceptada, SERNATUR podrá solicitar su rechazo, entendiéndose definitivamente rechazada una vez transcurridas 24 horas desde dicha solicitud.

El plazo de validez de las ofertas será de cuarenta (40) días corridos, salvo que las bases establezcan algo distinto.

Si el adjudicatario se niega a cumplir con su oferta, y a suscribir el correspondiente contrato definitivo, será responsable por incumplimiento de conformidad a lo establecido en la Ley de Compras y en el Reglamento.

Las Unidades Técnicas Requirentes serán las responsables de estimar el posible monto de las contrataciones, para los efectos de determinar el mecanismo de contratación que corresponde. En situaciones en donde no sea posible estimar el monto efectivo de la contratación, las Unidades Técnicas Requirentes deberán efectuar dicha contratación a través de una licitación pública para asegurar el cumplimiento de la Ley de Compras.

El Contrato de Suministro y Servicio deberá contener la individualización del contratista, las características del bien y/o servicio contratado, el precio, el plazo de duración, las garantías, si las hubiere, causales de término y demás menciones y cláusulas establecidas en las Bases.



El contrato definitivo será suscrito entre SERNATUR y el Adjudicatario dentro del plazo establecido en las Bases para ello, debiendo publicarse en el Sistema de Información. Si nada se indica en ellas, deberá ser suscrito por las partes dentro de un plazo de 30 días corridos contados desde la notificación de la adjudicación.

3.4.10 Garantías de fiel y oportuno cumplimiento del contrato

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

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

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

SERNATUR establecerá en las bases el monto, el plazo de vigencia, la glosa que debe contener, si correspondiere, fecha y lugar de entrega y si la caución o garantía debe expresarse en pesos chilenos u otra moneda o unidades de fomento.

La caución o garantía deberá ser pagadera a la vista, tomada por uno o varios integrantes del Adjudicatario y tener el carácter de irrevocable.

La garantía deberá ser otorgada a través de cualquier instrumento que asegure el pago de la garantía de manera rápida y efectiva, siempre que cumpla con los requisitos indicados en los párrafos precedentes.

Si la garantía a presentar por el adjudicatario, se tratare de una póliza de seguro, ésta deberá ser pagada al contado.

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

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

El Adjudicatario deberá entregar la garantía de cumplimiento a SERNATUR, en el plazo establecido en las bases y si éstas nada señalasen deberá entregar la garantía al momento de suscribir el contrato definitivo.

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

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



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 contratista.

3.4.11 Garantía por Anticipos:

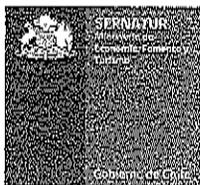
En el evento que las Bases permitan la entrega de anticipos al proveedor, SERNATUR deberá exigir una garantía de anticipo por el 100% de los recursos anticipados. En este caso se permitirán los mismos instrumentos establecidos al regular la garantía de fiel y oportuno cumplimiento.

Esta garantía deberá ser emitida a la vista, nominativamente en beneficio de SERNATUR, expresarse en pesos chilenos o en otra unidad, como unidades de fomento y ser entregada física o electrónicamente antes de efectuarse la transferencia de los recursos anticipados. Si se entrega electrónicamente deberá cumplir con los mismos requisitos señalados a propósito de la garantía de fiel cumplimiento del contrato.

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

3.4.12 Información a ingresar en el Sistema de Información

- a. El llamado a los proveedores a través del Sistema de Información.
- b. Las Bases, incluyendo todos los documentos que integren o deban integrar sus anexos.
- c. Las respuestas a las preguntas efectuadas por los Proveedores a través del Foro Habilitado para ello, y/o las aclaraciones a las bases efectuadas por SERNATUR, en los plazos establecidos en las Bases.
- d. La resolución de SERNATUR que resuelva sobre la Adjudicación.
- e. Certificado de disponibilidad presupuestaria.
- f. El informe de Evaluación o Acta de Evaluación de las Ofertas, en la que deberá constar, la forma como quedó constituida la Comisión Evaluadora; la individualización de los Oferentes que se presentaron a la licitación, con indicación de su razón social y su R.U.T.; la presentación de los antecedentes y documentos solicitados por las bases; la evaluación de las ofertas económicas, la evaluación de las ofertas técnicas de acuerdo a los criterios de evaluación definidos en las bases; los puntajes y notas ponderadas obtenidas por los oferentes con sus respectivas justificaciones; la proposición del oferente que debe ser adjudicado por ser su oferta más conveniente a los intereses del Servicio.
El Servicio deberá publicar la mayor cantidad de información respecto del proceso de evaluación, tal como informes técnicos, actas de comisiones evaluadoras, cuadros comparativos, entre otros. Igualmente, deberá indicar el mecanismo para la resolución de consultas respecto de la adjudicación.
- g. La resolución de SERNATUR que aprueba el contrato y cualquiera que lo modifique posteriormente.
- h. El texto del Contrato de Suministro y Servicio definitivo, firmado por SERNATUR y el adjudicatario y sus modificaciones.
- i. La orden de compra emitida por SERNATUR a través del Sistema de Información, la forma y modalidad de pago y cualquier otro documento que el Encargado de la Unidad de Abastecimiento o el Encargado(a) Administrativo(a) considere necesario ingresar, teniendo en consideración la Ley de Compras y su Reglamento.



4 LICITACIÓN PRIVADA / TRATO DIRECTO.

4.1 Circunstancias en que procede la Licitación Privada o el Trato o Contratación Directa.

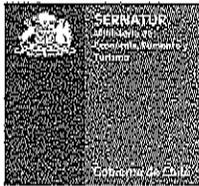
La Licitación Privada o el Trato o Contratación Directa proceden, con carácter de excepcional, en las siguientes circunstancias:

1. Si en las licitaciones públicas respectivas no se hubieren presentado interesados. En tal situación procederá primero la licitación o propuesta privada y, en caso de no encontrar nuevamente interesados, será procedente el trato o contratación directa.
2. Si se tratara de contratos que correspondieren a la realización o terminación de un contrato que haya debido resolverse o terminarse anticipadamente por falta del cumplimiento del contratante u otras causales, y cuyo remanente no supere las 1.000 UTM.
3. En casos de emergencia, urgencia o imprevisto, calificados mediante resolución fundada del Director Nacional del Servicio, sin perjuicio de las disposiciones especiales para los casos de sismo y catástrofe contenidas en la legislación pertinente.
4. Si sólo existe un proveedor del bien o servicio.
5. Si se tratara de convenios de prestación de servicios a celebrar con personas jurídicas extranjeras que deban ejecutarse fuera del territorio nacional.
6. Si se tratara de servicios de naturaleza confidencial o cuya difusión pudiere afectar la seguridad o el interés nacional, los que serán determinados por decreto supremo.
7. Cuando por la naturaleza de la negociación, existan circunstancias o características del contrato que hagan del todo indispensable acudir al Trato o Contratación Directa, de acuerdo a los casos y criterios señalados a continuación:
 - a) Si se requiere contratar la prórroga de un Contrato de Suministro o Servicios, o contratar servicios conexos, respecto de un contrato suscrito con anterioridad, por considerarse indispensable para las necesidades de SERNATUR y sólo por el tiempo en que se procede a un nuevo Proceso de Compras, siempre que el monto de dicha prórroga no supere las 1.000 UTM.
 - b) Cuando la contratación se financie con gastos de representación en conformidad a las instrucciones presupuestarias correspondientes.
 - c) Cuando pueda afectarse la seguridad e integridad personal de las autoridades siendo necesario contratar directamente con un proveedor probado que asegure discreción y confianza.
 - d) Si se requiere contratar consultorías cuyas materias se encomiendan en consideración especial de las facultades del Proveedor que otorgará el servicio o ellas se refieran a aspectos claves y estratégicos, fundamentales para el cumplimiento de las funciones de la entidad pública por lo cual no pueden ser sometidas a un proceso de Compras pública. En estos casos, SERNATUR procurará efectuar cotizaciones privadas de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 105 y siguiente del Reglamento de la Ley de Compras Públicas.
 - e) Cuando la contratación de que se trate sólo pueda realizarse con los proveedores que sean titulares de los respectivos derechos de propiedad intelectual, industrial, licencias, patentes y otros.
 - f) Cuando por la magnitud e importancia que implica la contratación se hace indispensable recurrir a un proveedor determinado en razón de la



confianza y seguridad que se derivan de su experiencia comprobada en la provisión de los bienes y servicios requeridos, y siempre que se estime fundadamente que no existen otros proveedores que otorguen esa seguridad y confianza.

- g) Cuando se trate de la reposición o complementación de equipamiento o servicios accesorios, que deben necesariamente ser compatibles con los modelos, sistemas o infraestructura previamente adquirida por SERNATUR.
- h) 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.
- i) Cuando se trate de adquisiciones de bienes muebles a oferentes extranjeros, para ser utilizados o consumidos fuera de Chile, en el cumplimiento de las funciones propias de SERNATUR, y en las que por razones de idioma, de sistema jurídico, de sistema económico o culturales, u otra de similar naturaleza, sea del todo indispensable acudir a este tipo de contratación.
SERNATUR determinará por medio de una resolución, los procedimientos internos que permitan resguardar la eficiencia, transparencia, publicidad, igualdad y no discriminación arbitraria en esta clase de adquisiciones.
- j) Cuando el costo de evaluación de las ofertas, desde el punto de vista financiero o de utilización de recursos humanos, resulta desproporcionado en relación al monto de la contratación y ésta no supera las 100 UTM
- k) Cuando se trate de la compra de bienes y/o contratación de servicios que se encuentren destinados a la ejecución de proyectos específicos o singulares, de docencia, investigación o extensión, en que la utilización del procedimiento de licitación pública pueda poner en riesgo el objeto y la eficacia del proyecto de que se trata. En estos casos, las entidades determinarán por medio de una resolución, disponible en el Sistema de Información, los procedimientos internos que permitan resguardar la eficiencia, transparencia, publicidad, igualdad y no discriminación arbitraria en esta clase de adquisiciones.
- l) Cuando habiendo realizado una licitación pública previa para el suministro de bienes o contratación de servicios no se recibieran ofertas o éstas resultaran inadmisibles por no ajustarse a los requisitos esenciales establecidos en las bases y la contratación es indispensable para el organismo.
- m) Cuando se trate de la contratación de servicios especializados inferiores a 1.000 UTM, de conformidad con lo establecido en el artículo 107 del Reglamento.
- n) Cuando se trate de adquisiciones inferiores a 10 UTM, que privilegien materias de alto impacto social, tales como aquellas relacionadas con el desarrollo inclusivo, el impulso a las empresas de menor tamaño, la descentralización y el desarrollo local, así como aquellas que privilegien la protección del medio ambiente, la contratación de personas en situación de discapacidad o de vulnerabilidad social. El cumplimiento de dichos objetivos, así como la declaración de que lo contratado se encuentre dentro de los valores de mercado, considerando las especiales características que la motivan, deberán expresarse en la respectiva resolución que autorice el trato directo.



En todos los casos, deberá efectuarse el proceso de compras y contratación a través del Sistema de Información, salvo en los casos contemplados en el artículo 62º del Reglamento. La resolución que autoriza el trato directo junto a sus demás antecedentes debe estar publicada en el portal dentro del plazo de 24 horas siguientes a su dictación.

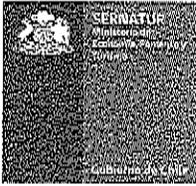
Sin perjuicio de lo anterior, si SERNATUR lo estima conveniente, siempre se podrá realizar la contratación mediante licitación pública.

4.8.1. Procedimiento para el Trato o Contratación Directa en la Dirección Nacional.

DIRECCIÓN NACIONAL	
Unidad Técnica Requirente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabora Memorando de Requerimiento donde solicita la contratación del bien o servicio a través de trato directo. (Memo Tipo). ▪ Debe emitir informe técnico de trato directo donde fundadamente se señale: 1) Por qué es necesaria la contratación y en que marco va a hacerse la contratación, señalando con cargo a que recursos va a pagarse y/o Ej.: Programa F.N.D.R. otro Programa Especial, contratación enmarcada en la Campaña Chile Es tuyo; se paga con cargo a recursos del programa o con recursos del presupuesto corriente del Servicio); 2) descripción detallada y precisa de los bienes o servicios que se van a contratar (se indican número, tiraje, colores, tamaños, plazos de entrega, plazos de la garantía de los bienes, metodología, gastos de entrega, duración de los servicios, y todo otro requisito que sea importante para la descripción del bien o servicio que se va a contratar, solicita la garantía de fiel cumplimiento del contrato so correspondiese. Recuerde que lo que no solicite en este informe no se lo podrá exigir con posterioridad al contratado); 3) cómo se efectuarán él o los pagos (en una sola cuota en varias, en este último caso debe señalar monto o porcentaje de la cuota, plazo en que se va a pagar ej.: a los 10 días de aceptada la orden de compra, porcentaje o cuota de los bienes o servicios que debe tener entregado y aprobado para pagar la respectiva cuota; y siempre el pago se hará contra entrega de la(s) factura(s) respectivas; 4) invocar la causal de trato directo y justificarla; 5) señalar el proveedor (indicando su razón social, RUT y representante con el que se va a contratar justificando por qué debe ser él con quien se contrate y el monto por el que se va a contratar impuestos incluidos si los hubiere, incluyendo la cotización de los bienes o servicios que ofrece; 6) el resumen final señalando que por las razones anteriores se sugiere celebrara trato directo por el proveedor tanto, por la causal tanto por el monto de tantos pesos impuestos incluidos si los hubiere. ▪ Se deben acompañar los antecedentes pertinentes, y los que correspondan a la causal



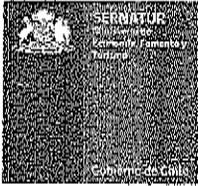
	<p>de contratación invocada. Se incluye el memorando o mail donde se constate que la contratación no se encuentra en ningún convenio marco vigente; y según la causal de trato directo invocada se debe acompañar cotizaciones, informe costo evaluación de los bienes o servicios a contratar, certificado que acredite que se trata de proveedor único, etc.</p>
Secretaría del Departamento de Administración y Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Registra Memorandum de requerimiento y remite a la Unidad de Abastecimiento.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona requerimiento para la contratación directa. ▪ Remite a la Unidad de Finanzas para su refrendación presupuestaria.
Unidad de Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Realiza la refrendación presupuestaria y emite de Certificado de disponibilidad presupuestaria, si correspondiese.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Una vez recepcionado el requerimiento refrendado presupuestariamente, elabora Resolución que autoriza el Trato Directo. (Tener en consideración que la Resolución que autoriza los tratos directos superiores a 2.500 UTM, calculadas al valor de la UTM del mes de marzo de cada año, se debe enviar a la Contraloría General de la República, para cumplir el trámite de Toma de Razón). ▪ Envía antecedentes para revisión y visto bueno de Fiscalía del Servicio.
Fiscalía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisa y determina la procedencia legal de acudir al trato o contratación directa. De Proceder la causal invocada, visa la resolución respectiva y el informe técnico de trato directo. ▪ Remite la Resolución visada para firma de Director Nacional.
Director Nacional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Firma resolución que aprueba trato o contratación directa. ▪ Remite a Unidad de Abastecimiento.
Oficina de Partes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enumera (folia) las resoluciones y las registra. ▪ Archiva resolución original y la copia respectiva. ▪ Distribuye las copias de la resolución según se indica en su distribución.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona Resolución que aprueba trato directo. ▪ Publica en el Sistema de Información la resolución fundada que autoriza la procedencia del trato o contratación directa en un plazo máximo de 24 horas contadas desde la fecha de dictación de dicha resolución. ▪ Adjunta, a la orden de compra que haya sido generada a través del portal, la Resolución Exenta o TR que aprueba trato Directo y los demás antecedentes correspondientes a la compra (certificados, informes etc.). ▪ Imprime dos (2) órdenes de compra. ▪ Remite una de las OC a la Unidad de Finanzas para compromiso presupuestario y constituir



	<ul style="list-style-type: none"> el archivo correlativo de órdenes de compra. ▪ Retiene la segunda copia de OC en la Unidad de Abastecimiento, la que debe remitir a la Unidad de Finanzas, junto con los documentos de respaldo para efectuar el pago del bien o servicio correspondiente, una vez recepcionado conforme. ▪ Envía a la Unidad Requirente orden de compra digitalizada, para informar estado del proceso. ▪ Remite antecedentes a Fiscalía para elaboración de contrato, si corresponde.
Fiscalía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Redacta y elabora contrato de prestación de servicios o suministros, lo remite a la Unidad Requirente para la firma.
Unidad Requirente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordina firma de contrato y sus copias entre el proveedor y SERNATUR.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emite resolución que aprueba contrato. ▪ Coordina firma de contrato y sus copias entre el proveedor y SERNATUR. ▪ Cuando se solicite en los términos de referencia (informe técnico de trato directo) la garantía de fiel cumplimiento de contrato, Fiscalía será la Unidad encargada de recibirla, de verificar que se encuentre bien extendida y, posteriormente, remitirla a tesorería para su custodia. ▪ Remite contrato y la resolución que lo aprueba a la Oficina de Partes.
Oficina de Partes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enumera las resoluciones y las registra. ▪ Archiva resolución original y la copia respectiva. ▪ Distribuye las copias de la resolución según se indica en su distribución.
Oficina de Partes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona e ingresa guía de despacho o factura. ▪ Remite bien a Bodega, Unidad de Abastecimiento o Unidad Técnica Requirente, según corresponda.
Unidad Requirente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabora recepción a través del formulario de recepción y evaluación de los bienes o servicios contratados que remite con guía de despacho o factura respectiva a la Unidad de Abastecimiento.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona documentación de recepción conforme emitida por la Unidad Técnica Requirente. ▪ Compila la documentación con todos los respaldos correspondientes y remite contabilidad toda la documentación para proceder al pago del bien o servicio. ▪ Si el objeto de la adquisición es un bien inventariable, se deberá remitir copia de factura a Unidad de Control de Bienes de la Dirección Nacional, indicando el tenedor del bien adquirido, para trámite de rigor correspondiente a el caso.



	<p>de contratación invocada. Se incluye el memorando o mail donde se constate que la contratación no se encuentra en ningún convenio marco vigente; y según la causal de trato directo invocada se debe acompañar cotizaciones, informe costo evaluación de los bienes o servicios a contratar, certificado que acredite que se trata de proveedor único, etc.</p>
Secretaría del Departamento de Administración y Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> Registra Memorandum de requerimiento y remite a la Unidad de Abastecimiento.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> Recepciona requerimiento para la contratación directa. Remite a la Unidad de Finanzas para su refrendación presupuestaria.
Unidad de Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> Realiza la refrendación presupuestaria y emite de Certificado de disponibilidad presupuestaria, si correspondiese.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> Una vez recepcionado el requerimiento refrendado presupuestariamente, elabora Resolución que autoriza el Trato Directo. (Tener en consideración que la Resolución que autoriza los tratos directos superiores a 2.500 UTM, calculadas al valor de la UTM del mes de marzo de cada año, se debe enviar a la Contraloría General de la República, para cumplir el trámite de Toma de Razón). Envía antecedentes para revisión y visto bueno de Fiscalía del Servicio.
Fiscalía	<ul style="list-style-type: none"> Revisa y determina la procedencia legal de acudir al trato o contratación directa. De Proceder la causal invocada, visa la resolución respectiva y el informe técnico de trato directo. Remite la Resolución visada para firma de Director Nacional.
Director Nacional	<ul style="list-style-type: none"> Firma resolución que aprueba trato o contratación directa. Remite a Unidad de Abastecimiento.
Oficina de Partes	<ul style="list-style-type: none"> Enumera (folia) las resoluciones y las registra. Archiva resolución original y la copia respectiva. Distribuye las copias de la resolución según se indica en su distribución.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> Recepciona Resolución que aprueba trato directo. Publica en el Sistema de Información la resolución fundada que autoriza la procedencia del trato o contratación directa en un plazo máximo de 24 horas contadas desde la fecha de dictación de dicha resolución. Adjunta, a la orden de compra que haya sido generada a través del portal, la Resolución Exenta o TR que aprueba trato Directo y los demás antecedentes correspondientes a la compra (certificados, informes etc.). Imprime dos (2) órdenes de compra. Remite una de las OC a la Unidad de Finanzas para compromiso presupuestario y constituir



	<ul style="list-style-type: none"> el archivo correlativo de órdenes de compra. ▪ Retiene la segunda copia de OC en la Unidad de Abastecimiento, la que debe remitir a la Unidad de Finanzas, junto con los documentos de respaldo para efectuar el pago del bien o servicio correspondiente, una vez recepcionado conforme. ▪ Envía a la Unidad Requirente orden de compra digitalizada, para informar estado del proceso. ▪ Remite antecedentes a Fiscalía para elaboración de contrato, si corresponde.
Fiscalía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Redacta y elabora contrato de prestación de servicios o suministros, lo remite a la Unidad Requirente para la firma.
Unidad Requirente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordina firma de contrato y sus copias entre el proveedor y SERNATUR.
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emite resolución que aprueba contrato. ▪ Coordina firma de contrato y sus copias entre el proveedor y SERNATUR. ▪ Cuando se solicite en los términos de referencia (informe técnico de trato directo) la garantía de fiel cumplimiento de contrato, Fiscalía será la Unidad encargada de recibirla, de verificar que se encuentre bien extendida y, posteriormente, remitirla a tesorería para su custodia. ▪ Remite contrato y la resolución que lo aprueba a la Oficina de Partes.
Oficina de Partes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enumera las resoluciones y las registra. ▪ Archiva resolución original y la copia respectiva. ▪ Distribuye las copias de la resolución según se indica en su distribución.
Oficina de Partes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona e ingresa guía de despacho o factura. ▪ Remite bien a Bodega, Unidad de Abastecimiento o Unidad Técnica Requirente, según corresponda.
Unidad Requirente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabora recepción a través del formulario de recepción y evaluación de los bienes o servicios contratados que remite con guía de despacho o factura respectiva a la Unidad de Abastecimiento.
Unidad de Abastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona documentación de recepción conforme emitida por la Unidad Técnica Requirente. ▪ Compila la documentación con todos los respaldos correspondientes y remite contabilidad toda la documentación para proceder al pago del bien o servicio. ▪ Si el objeto de la adquisición es un bien inventariable, se deberá remitir copia de factura a Unidad de Control de Bienes de la Dirección Nacional, indicando el tenedor del bien adquirido, para trámite de rigor correspondiente a el caso.



4.8.2. Procedimiento para el Trato o Contratación Directa, en las Direcciones Regionales.

DIRECCIÓN REGIONAL	
<p>Unidad Técnica Requirente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabora Memorando de Requerimiento donde solicita la contratación del bien o servicio a través de trato directo. (Memo Tipo). ▪ Debe emitir informe técnico de trato directo donde fundadamente se señale: 1) Por qué es necesaria la contratación y en que marco va a hacerse la contratación, señalando con cargo a que recursos va a pagarse y/o Ej.: Programa F.N.D.R. otro Programa Especial, contratación enmarcada en la Campaña Chile Es tuyo; se paga con cargo a recursos del programa o con recursos del presupuesto corriente del Servicio); 2) descripción detallada y precisa de los bienes o servicios que se van a contratar (se indican número, tiraje, colores, tamaños, plazos de entrega, plazos de la garantía de los bienes, metodología, gastos de entrega, duración de los servicios, y todo otro requisito que sea importante para la descripción del bien o servicio que se va a contratar, solicita la garantía de fiel cumplimiento del contrato se correspondiese. Recuerde que lo que no solicite en este informe no se lo podrá exigir con posterioridad al contratado); 3) cómo se efectuarán él o los pagos (en una sola cuota en varias, en este último caso debe señalar monto o porcentaje de la cuota, plazo en que se va a pagar ej.: a los 10 días de aceptada la orden de compra, porcentaje o cuota de los bienes o servicios que debe tener entregado y aprobado para pagar la respectiva cuota; y siempre el pago se hará contra entrega de la(s) factura(s) respectivas; 4) invocar la causal de trato directo y justificarla; 5) señalar el proveedor (indicando su razón social, RUT y representante con el que se va a contratar justificando por qué debe ser él con quien se contrate y el monto por el que se va a contratar impuestos incluidos si los hubiere, incluyendo la cotización de los bienes o servicios que ofrece; 6) el resumen final señalando que por las razones anteriores se sugiere celebrara trato directo por el proveedor tanto, por la causal tanto por el monto de tantos pesos impuestos incluidos si los hubiere ▪ Se deben acompañar los antecedentes pertinentes, y los que correspondan a la causal de contratación invocada. Se incluye el memorando o mail donde se constate que la contratación no se encuentra en ningún convenio marco vigente; y según la causal de trato directo invocada se debe acompañar cotizaciones, informe costo evaluación de los bienes o servicios a contratar, certificado que acredite que se trata de proveedor único, etc.



Director(a) Regional de Turismo	Autoriza la adquisición, si procede.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona requerimiento autorizado para la contratación directa. ▪ Realiza la refrendación presupuestaria y emite el Certificado de disponibilidad presupuestaria, correspondiente.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Una vez recepcionado el requerimiento refrendado presupuestariamente, elabora Resolución Exenta o TR, según corresponda que autoriza el Trato Directo. (Tener en consideración que la Resolución que autoriza los tratos directos superiores a 2.500 UTM, calculadas al valor de la UTM del mes de marzo de cada año, se debe enviar a la Contraloría General de la República, para cumplir el trámite de Toma de Razón). ▪ Envía por correo electrónico antecedentes para revisión y visto bueno a Fiscalía de la Dirección Nacional.
Fiscalía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Revisa y determina la procedencia legal del trato o contratación directa. Si lo estima procede, autoriza la Resolución y el informe técnico de trato directo y lo remite a la Dirección Regional respectiva.
Director(a) Regional de Turismo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Firma resolución que autoriza el trato o contratación directa. ▪ Remite a Encargado(a) Administrativo.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Enumera las resoluciones y las registra. ▪ Archiva resolución original y la copia respectiva. ▪ Distribuye las copias de la resolución según se indica en su distribución. ▪ Publica la resolución fundada que autoriza la procedencia del trato o contratación directa con un plazo máximo de 24 horas contadas desde la fecha de dictación de dicha resolución. ▪ Imprime dos órdenes de compra. ▪ Con la primera OC realiza el compromiso presupuestario de dicha contratación y constituye el archivo correlativo de órdenes de compra. ▪ Retiene la segunda OC, la que debe adjuntar con los documentos de respaldo para efectuar el pago del bien o servicio correspondiente, una vez recepcionado conforme. ▪ Envía a la Unidad Técnica Requirente orden de compra digitalizada, para informar estado del proceso. ▪ Remite antecedentes a Fiscalía para elaboración de contrato, si corresponde. Recepciona e ingresa guía de despacho o factura. ▪ Remite bien a Unidad Requirente, según corresponda.
Unidad Requirente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabora recepción conforme de los bienes o servicios contratados a través del formulario de formulario de recepción y evaluación, lo remite con guía de despacho o factura respectiva al Encargado(a) Administrativo(a),



	informando, además, si procede el pago.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona documentación de recepción conforme emitida por la Unidad Técnica Requirente. ▪ Compila la documentación con todos los respaldos correspondientes de la documentación para proceder al pago del bien o servicio. ▪ Si el objeto de la adquisición es un bien inventariable, se deberá remitir copia de factura a Unidad de Control de Bienes de la Dirección Nacional, indicando el tenedor del bien adquirido, para trámite de rigor.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Remite antecedentes a Fiscalía para elaboración de contrato, si corresponde.
Fiscalía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visa Resolución y texto del contrato de prestación de servicios o suministros, lo remite al Encargado(a) Administrativo(a) para la firma.
Unidad Requirente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Coordina firma de contrato y sus copias entre el proveedor y SERNATUR.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Emite resolución que aprueba contrato. ▪ Coordina firma de contrato y sus copias entre el proveedor y SERNATUR. ▪ Cuando se solicite en los términos de referencia (informe técnico de trato directo) la garantía de fiel cumplimiento de contrato, Fiscalía será la Unidad encargada de recibirla, de verificar que se encuentre bien extendida y, posteriormente, remitirla a tesorería para su custodia. ▪ Enumera las resoluciones y las registra. ▪ Archiva resolución original y la copia respectiva. ▪ Distribuye las copias de la resolución según se indica en su distribución.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona e Ingresa guía de despacho o factura. ▪ Remite bien a Bodega, Unidad de Abastecimiento o Unidad Técnica Requirente, según corresponda.
Unidad Requirente	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elabora recepción a través del formulario de recepción y evaluación de los bienes o servicios contratados que remite con guía de despacho o factura respectiva a la Unidad de Abastecimiento.
Encargado(a) Administrativo(a)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recepciona documentación de recepción conforme emitida por la Unidad Técnica Requirente. ▪ Compila la documentación con todos los respaldos correspondientes y toda la documentación para proceder al pago del bien o servicio. ▪ Si el objeto de la adquisición es un bien inventariable, se deberá remitir copia de factura a Unidad de Control de Bienes de la Dirección Nacional, indicando el tenedor del bien adquirido, para trámite de rigor.



	correspondiente a el caso.
--	----------------------------

4.8.3. Especificaciones para el Trato o Contratación Directa

4.8.4. Necesidad de contar con una resolución fundada

Sólo podrá autorizarse el trato o contratación directa cuando concurren las causales establecidas en la sección II, punto 4.1 de este Manual, a través de una resolución fundada, y será imprescindible acreditar la concurrencia de la circunstancia que permite efectuar la adquisición o contratación por trato o contratación directa.

4.8.5. Publicación de la Resolución.

SERNATUR deberá publicar en el Sistema de Información la resolución fundada que autoriza la procedencia del trato o contratación directa, especificando el bien y/o servicio contratado y la identificación del proveedor a quien se contrata. Deben acompañarse y/o subirse todos los antecedentes que justifican la contratación (certificados, informes, etc.).

4.8.6. Plazo de Publicación

SERNATUR deberá publicar la resolución fundada que autoriza el trato directo en el Sistema de Información en un plazo máximo de 24 horas, contadas desde la fecha de su dictación.

4.8.7. Información a ingresar en el Sistema de Información.

- a. La resolución fundada que autoriza el Trato o Contratación Directa.
- b. La recepción y el cuadro de las cotizaciones recibidas, en el que deberá constar la individualización de los oferentes (con indicación, al menos, de su razón social, R.U.T., representante legal, quien debe firmarla y fecha de la cotización), a menos que la Ley de Compras Públicas no requiera de las tres cotizaciones, caso en el cual se efectuará el Trato Directo o Contratación Directa contando con la cotización del proveedor contratado, todo ello de acuerdo a lo señalado en el artículo 51º del Reglamento de la Ley de Compras Públicas.
- c. Términos de referencia de trato directo, en el que deberá contar con al menos la siguiente información:

- Antecedentes de la contratación requerida
- Descripción del bien o servicio a contratar
- Fundamentos y Justificación de la contratación (Causal reglamento de compras).
- Antecedentes económicos del bien o servicio a contratar.
- Plazos y condiciones de pago del servicio a contratar.
- Antecedentes del proveedor
- Conclusiones

Cabe señalar que la contraparte técnica será la responsable de emitir este informe y entregar todos los antecedentes que respalden la contratación directa.

- d. El certificado de disponibilidad presupuestaria.
- e. Otro antecedente que justifique la contratación, ej.: certificado de proveedor único, informe de costo evaluación, etc.
- f. El texto del contrato de suministro o servicio definitivo, si lo hubiere, la forma y modalidad de pago y cualquier otro documento que el Encargado de la Unidad de



Abastecimiento o el Encargado(a) Administrativo(a) estime pertinente y oportuno, teniendo en consideración lo dispuesto en la Ley de Compras Públicas y su Reglamento.

5. Procesos de Compra en Soporte Papel.

Este tipo de proceso procede excepcionalmente y sólo en los casos expresamente establecido en la Ley de Compras Públicas y su Reglamento.

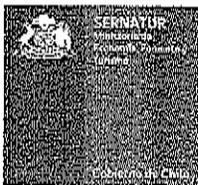
SERNATUR podrá efectuar los procesos de compras y la recepción total o parcial de ofertas fuera del Sistema de Información y en soporte papel, sólo en las siguientes circunstancias:

1. Cuando existan antecedentes que permitan presumir que los posibles proveedores no cuentan con los medios tecnológicos para utilizar los sistemas electrónicos o digitales establecidos de acuerdo al Reglamento, todo lo cual deberá ser justificado a través de una resolución fundada, la cual deberá publicarse en el Sistema de Información en un plazo de 24 horas después de publicarse el llamado a licitación.
2. Cuando haya indisponibilidad técnica del Sistema de Información, circunstancia que deberá ser ratificada por la Dirección de Compras.
3. Cuando en razón de caso fortuito o fuerza mayor no es posible efectuar los Procesos de Compras a través del Sistema de Información.
4. Cuando no exista de manera alguna conectividad en la comuna respectiva para acceder u operar a través del Sistema de Información.
5. Tratándose de contrataciones relativas a materias calificadas por disposición legal o por decreto supremo como de naturaleza secreta, reservada o confidencial.
6. Tratándose de la contrataciones de bienes y servicios, indicadas en el artículo 10º números 5 y 7, letras i) y k) del Reglamento, efectuadas a proveedores extranjeros en que por razones de idioma, de sistema jurídico, de sistema económico o culturales, u otra de similar naturaleza, sea indispensable efectuar el procedimiento de contratación por fuera del Sistema de Información. Sin perjuicio de ello, las entidades deberán publicar en el Sistema de Información los términos de referencia, las órdenes de compra y la resolución de adjudicación y el contrato, en los casos que corresponda.

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

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

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



2°.- RIJA el presente Manual desde la fecha en que se encuentre totalmente tramitada la resolución exenta que lo aprueba.

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

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

5°.- DÉJASE SIN EFECTO la Resolución Exenta N° 567 de 07 de junio de 2005 y N° 1289 de fecha 04 de noviembre de 2009 y 2010 de 28 de diciembre 2011 y 213 de 15 de mayo 2013 todas de este Servicio que aprobó el Manual de Adquisiciones anteriormente vigente.

ANÓTESE, REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


OMAR HERNANDEZ ALCAYAGA
Director Nacional
Servicio Nacional de Turismo

Copia Fiel del Original
lo que transcribe a Ud. Para su conocimiento
Castillo
MARIO CASTILLO FAUNDEZ
Ministro de FÉ

CGH/MCF/NCE/MES/MCG/DCI

- Oficina de Partes (2).
- Unidad de Abastecimiento.
- Unidad de Finanzas.
- Dirección Nacional.
- Fiscalía.