

## RESPUESTAS CONSULTA CIUDADANA

### BASES TIPO PARA LA CONTRTACIÓN DEL SERVICIO DE SEGUROS GENERALES

La Dirección de Compras y Contratación Pública, ChileCompra, realizó una consulta ciudadana con el fin de recoger la opinión de la ciudadanía respecto de las Bases Tipo de Licitación para la contratación del **servicio de seguros generales**.

#### ETAPAS Y PLAZOS DE CONSULTA CIUDADANA

- Fecha de Inicio: miércoles 20 de mayo de 2026
- Fecha de Término: viernes 26 de junio de 2026
- Fecha de Respuesta de Gobierno: viernes 10 de julio de 2026

#### RESPUESTAS A CONSULTA PÚBLICA A FORMATO TIPO DE BASES DE LICITACIÓN QUE INDICA:

Participaron 4 personas.

1. Recibida el 2026-05-25 16:49:13

| Pregunta                                                                                                       | Respuesta ciudadanía                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Respuesta ChileCompra                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto de los criterios empleados para la evaluación de las ofertas? | Una oportunidad de mejora respecto de los criterios de evaluación de las ofertas sería fortalecer la claridad y objetividad de las ponderaciones asignadas a cada factor evaluado, especialmente en aspectos técnicos y de experiencia del oferente. También sería positivo incorporar criterios más estandarizados y medibles, que permitan disminuir la subjetividad durante el proceso de evaluación y faciliten la comprensión por parte de los proveedores participantes.<br><br>Adicionalmente, podría considerarse una mayor valoración de elementos relacionados con la calidad del servicio, tiempos de respuesta, capacidad de atención postventa y herramientas tecnológicas de seguimiento, ya que estos aspectos impactan directamente en la eficiencia y satisfacción del servicio contratado. | Muchas gracias por las observaciones. Se agregarán más criterios de evaluación opcionales y se simplificará el modelo de evaluación. |
| ¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto del marco establecido                                         | Una oportunidad de mejora respecto del marco establecido para la ejecución contractual de las adquisiciones sería                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Muchas gracias por las observaciones. Se profundizará en los mecanismos de monitoreo de                                              |

| Pregunta                                                                                                                                                                 | Respuesta ciudadanía                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Respuesta ChileCompra                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| para la ejecución contractual de las adquisiciones?                                                                                                                      | <p>fortalecer los mecanismos de seguimiento y control durante la vigencia del contrato, promoviendo procesos más ágiles, transparentes y estandarizados tanto para los organismos compradores como para los proveedores. Asimismo, sería beneficioso definir con mayor claridad los procedimientos asociados a modificaciones contractuales, aplicación de multas, ampliaciones de plazo y resolución de controversias, con el fin de reducir interpretaciones ambiguas y otorgar mayor seguridad jurídica a las partes involucradas.</p> <p>También podría incorporarse una mayor digitalización y trazabilidad de la ejecución contractual, permitiendo un monitoreo más eficiente del cumplimiento de hitos, entregas y niveles de servicio comprometidos.</p>                                                                                                                                                                 | hitos y cumplimiento de niveles de servicios.                                   |
| ¿Qué recomendaciones realizarías para mejorar (facilitar) la contratación de estos tipos de servicios? ¿Qué modificarías en el formato de bases para simplificar el uso? | <p>Para facilitar la contratación de este tipo de servicios, sería recomendable simplificar y estandarizar aún más el formato de las Bases Tipo, utilizando un lenguaje más claro, práctico y accesible para todos los proveedores, especialmente para pequeñas y medianas empresas que participan por primera vez en procesos públicos.</p> <p>Asimismo, podría ser útil reducir la duplicidad de antecedentes o documentos solicitados cuando dicha información ya se encuentra disponible en plataformas oficiales del Estado, favoreciendo así procesos más eficientes y menos burocráticos.</p> <p>Otra mejora importante sería incorporar estructuras más dinámicas y modulares dentro de las bases, diferenciando claramente los requisitos obligatorios, criterios evaluables y condiciones de ejecución contractual, facilitando la lectura y comprensión del proceso.</p> <p>También se recomienda incluir ejemplos</p> | Muchas gracias por las observaciones. Se simplificará el formato de bases tipo. |

| Pregunta                                                                                                      | Respuesta ciudadanía                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Respuesta ChileCompra                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                               | <p>referenciales, formatos editables y guías prácticas de llenado, permitiendo disminuir errores administrativos y aumentando la participación de oferentes.</p> <p>Finalmente, fortalecer la interoperabilidad digital y automatización de ciertos procesos administrativos contribuiría significativamente a agilizar la contratación, mejorar la experiencia de los usuarios y aumentar la transparencia durante todo el ciclo de compra pública.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                         |
| ¿Qué tipo de seguros que no están contemplados en el alcance agregarías?                                      | <p>Podría evaluarse la incorporación de seguros asociados a riesgos emergentes y nuevas necesidades operativas de los organismos públicos, considerando la evolución tecnológica y los cambios en los modelos de trabajo actuales.</p> <p>Por ejemplo, sería útil contemplar coberturas relacionadas con riesgos cibernéticos y protección de datos, especialmente frente al aumento de incidentes de seguridad informática y manejo de información sensible en plataformas digitales.</p> <p>Asimismo, podrían incorporarse seguros vinculados a continuidad operacional, responsabilidad por uso de tecnologías digitales y coberturas específicas para trabajo remoto o equipamiento tecnológico institucional.</p> <p>También sería pertinente evaluar la inclusión de seguros medioambientales o de responsabilidad climática en determinados servicios o actividades que puedan generar impactos ambientales.</p> | Se considerará lo observado. Se agregará dentro del alcance: Seguros de vehículos, seguros para equipamiento tecnológico y en teletrabajo, entre otras. |
| ¿Visualizas algún aspecto importante en las contrataciones de este tipo de servicios que no esté regulado y/o | <p>Sí, se visualizan algunos aspectos que podrían fortalecerse para disminuir riesgos en este tipo de procesos de adquisición.</p> <p>Uno de ellos es la regulación más específica</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Se agregará la posibilidad que la entidad compradora defina SLA para la gestión de siniestros, atención de emergencias y                                |

| Pregunta                                                                                  | Respuesta ciudadanía                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Respuesta ChileCompra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>contemplado y que pudiera representar un riesgo en los procesos de adquisición?</p>    | <p>respecto a los niveles de servicio y tiempos de respuesta esperados por parte de las compañías aseguradoras, especialmente en la gestión de siniestros, atención de emergencias y cumplimiento de coberturas comprometidas. La ausencia de indicadores claros podría generar diferencias de interpretación durante la ejecución contractual.</p> <p>Asimismo, podría contemplarse con mayor detalle la gestión de riesgos asociados a ciberseguridad y protección de información, considerando que muchas pólizas y procesos operativos actualmente se administran mediante plataformas digitales.</p> <p>Otro aspecto relevante es la necesidad de establecer mecanismos más claros de seguimiento y evaluación del desempeño del proveedor durante la vigencia del contrato, incluyendo herramientas de monitoreo, reportabilidad y evaluación periódica del servicio prestado.</p> | <p>cumplimiento de coberturas comprometidas.</p> <p>Se agregarán cláusulas para ciberseguridad y protección de información.</p> <p>Se establecerá que la entidad compradora defina herramientas de monitoreo, reportabilidad y evaluación periódica del servicio prestado.</p>                                                                                                                          |
| <p>¿Existe alguna temática referente al alcance de la Base Tipo que no esté abordada?</p> | <p>Sí, podría incorporarse con mayor profundidad la temática relacionada con innovación tecnológica y transformación digital en la prestación de servicios de seguros, considerando que muchos procesos actualmente se desarrollan mediante plataformas electrónicas, automatización y atención remota.</p> <p>Asimismo, sería relevante abordar de forma más específica aspectos vinculados a sostenibilidad, continuidad operacional y gestión preventiva de riesgos, especialmente frente a escenarios de ciberseguridad, desastres naturales o contingencias que puedan afectar el funcionamiento de los organismos públicos.</p> <p>También podría contemplarse una mayor regulación respecto a estándares de experiencia usuaria y calidad de servicio, incluyendo tiempos de respuesta, canales de</p>                                                                            | <p>Se agregará la posibilidad que la entidad compradora defina SLA para la gestión de siniestros, atención de emergencias y cumplimiento de coberturas comprometidas.</p> <p>Se agregarán cláusulas para ciberseguridad y protección de información.</p> <p>Se establecerá que la entidad compradora defina herramientas de monitoreo, reportabilidad y evaluación periódica del servicio prestado.</p> |

| Pregunta                        | Respuesta ciudadanía                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Respuesta ChileCompra                                                                                                                                                                              |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | <p>atención, accesibilidad digital y mecanismos de resolución temprana de incidentes. Otro punto que podría fortalecerse es la interoperabilidad entre plataformas institucionales y sistemas de las aseguradoras, favoreciendo procesos más eficientes, trazables y transparentes durante toda la ejecución contractual. Finalmente, sería positivo incorporar lineamientos más claros sobre actualización y adaptación de coberturas durante la vigencia de los contratos, permitiendo responder oportunamente a cambios normativos, tecnológicos o operacionales que puedan surgir en el tiempo.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                    |
| Otra observación y/o comentario | <p>Como observación adicional, se considera importante que las Bases Tipo mantengan un equilibrio entre estandarización y flexibilidad, permitiendo adaptarse a las distintas realidades y necesidades de los organismos públicos sin perder eficiencia ni transparencia en los procesos de contratación.</p> <p>Asimismo, sería valioso promover instancias periódicas de retroalimentación con proveedores, organismos compradores y actores técnicos del mercado asegurador, de manera que las Bases Tipo puedan actualizarse continuamente conforme evolucionen los riesgos, tecnologías y dinámicas del sector.</p> <p>Finalmente, se destaca positivamente la realización de esta consulta ciudadana, ya que contribuye a fortalecer la participación, mejorar la calidad regulatoria y avanzar hacia procesos de compra pública más claros, modernos y colaborativos.</p> | <p>Se otorgará más flexibilidad a la entidad compradora. Como parte del proceso de renovación de bases tipo, se testean con usuarios y se realizan consultas ciudadanas, entre otras acciones.</p> |

2. Recibida el 2026-06-10 10:59:40

| Pregunta                                                                                                                                                                                      | Respuesta ciudadanía                                                                                                                                                                                                      | Respuesta ChileCompra                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto de los criterios empleados para la evaluación de las ofertas?                                                                                | Considero que el puntaje a descontar por comportamiento contractual es muy alto, se sugiere bajarlo a la mitad.                                                                                                           | Muchas gracias por la observación.<br><br>Se dejará que la entidad compradora defina el puntaje a descontar en caso de que utilice ese criterio de evaluación |
| ¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto del marco establecido para la ejecución contractual de las adquisiciones?                                                                    | No aplica                                                                                                                                                                                                                 | No se formula respuesta.                                                                                                                                      |
| ¿Qué recomendaciones realizarías para mejorar (facilitar) la contratación de estos tipos de servicios? ¿Qué modificarías en el formato de bases para simplificar el uso?                      | No aplica                                                                                                                                                                                                                 | No se formula respuesta.                                                                                                                                      |
| ¿Qué tipo de seguros que no están contemplados en el alcance agregarías?                                                                                                                      | No aplica                                                                                                                                                                                                                 | No se formula respuesta.                                                                                                                                      |
| ¿Visualizas algún aspecto importante en las contrataciones de este tipo de servicios que no esté regulado y/o contemplado y que pudiera representar un riesgo en los procesos de adquisición? | No aplica                                                                                                                                                                                                                 | No se formula respuesta.                                                                                                                                      |
| ¿Existe alguna temática referente al alcance de la Base Tipo que no esté abordada?                                                                                                            | No aplica                                                                                                                                                                                                                 | No se formula respuesta.                                                                                                                                      |
| Otra observación y/o comentario                                                                                                                                                               | Se sugiere ajustar 7.2. Inscripción en el Registro de Proveedores, considerando que la Ley exige estar hábil y registrado para ofertar.<br><br>Sugiero revisar el criterio Programa de integridad como requisito técnico, | Muchas gracias por las observaciones. Se realizarán los cambios normativos observados.                                                                        |

| Pregunta | Respuesta ciudadanía                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Respuesta ChileCompra |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|          | considerando dictamen de Contraloría OF3708N26: "...no procede calificar como criterio técnico el hecho de que el participante cuente con un programa de integridad que sea conocido por su personal, como se realiza en el N° 3 de la tabla contenida en el N° 2.2. del numeral VI de las bases en estudio, puesto que su ponderación, podría, eventualmente, distorsionar la evaluación técnica, lo que se deberá tener en consideración en lo sucesivo (aplica el oficio N° E137076, de 2025, de este origen)". |                       |

3. Recibida el 2026-06-10 17:12:39

| Pregunta                                                                                                                                                                 | Respuesta ciudadanía                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Respuesta ChileCompra                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto de los criterios empleados para la evaluación de las ofertas?                                                           | Me parece que son muchos criterios, complejos, que además me parecen rígidos, lo que el fue motivo por el cual no pudimos utilizar las bases tipo. Me parece que se presentar criterios y permitir que los servicios utilicen solo los que le sirven.                                                                                                                                                                                            | Muchas gracias por la observación. Se flexibilizará la posibilidad de elegir los criterios de evaluación y se simplificará el mecanismo de evaluación                   |
| ¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto del marco establecido para la ejecución contractual de las adquisiciones?                                               | No comprendo la pregunta.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | No se formula respuesta.                                                                                                                                                |
| ¿Qué recomendaciones realizarías para mejorar (facilitar) la contratación de estos tipos de servicios? ¿Qué modificarías en el formato de bases para simplificar el uso? | Presentar bases técnicas con criterios definidos, pero que cada servicio tenga la posibilidad de utilizar solo los que les sirven más. Además, se sugiere que lo administrativo lo determine cada servicio, ya que, por ejemplo, la Subsecretaría del Interior, cobra a través de gastos comunes a otras 8 reparticiones, por tanto a nosotros no nos sirve que nos impongan una modalidad de compra, o que nos impongan todo lo administrativo. | Muchas gracias por las observaciones. Se simplificará el formato de bases tipo. También se ajustará el alcance para que se permita compras de edificios de copropiedad. |

| Pregunta                                                                                                                                                                                      | Respuesta ciudadanía                                                                                                                                                                                                                | Respuesta ChileCompra                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Qué tipo de seguros que no están contemplados en el alcance agregarías?                                                                                                                      | Edificios de copropiedad.                                                                                                                                                                                                           | Se considerará los edificios de copropiedad en el alcance de las bases tipo.                 |
| ¿Visualizas algún aspecto importante en las contrataciones de este tipo de servicios que no esté regulado y/o contemplado y que pudiera representar un riesgo en los procesos de adquisición? | No.                                                                                                                                                                                                                                 | Gracias por la información.                                                                  |
| ¿Existe alguna temática referente al alcance de la Base Tipo que no esté abordada?                                                                                                            | Edificios de copropiedad                                                                                                                                                                                                            | Se considerará los edificios de copropiedad.                                                 |
| Otra observación y/o comentario                                                                                                                                                               | Las bases son muy rígidas, debieran ser técnicas, pero más simples, porque me parece que esa es la idea de una base tipo, simplificar y estandarizar un servicio, y la verdad es que nos resultaron super complejas y restrictivas. | Muchas gracias por las observaciones. Se flexibilizarán y se simplificarán estas bases tipo. |

4. Recibida el 2026-06-26 13:36:01

| Pregunta                                                                                                       | Respuesta ciudadanía                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Respuesta ChileCompra                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto de los criterios empleados para la evaluación de las ofertas? | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Criterio de ofertas temerarias (Decreto 661 de 2024): Revisar la aplicación criterios objetivos para determinar que una oferta tiene la calidad de temeraria. En la práctica, este punto, genera ambigüedad e incertidumbre para los oferentes, pues se descalifican u declaran inadmisibles ofertas que representan esfuerzos económicos reales, responsables y competitivos por parte de los proveedores.</li> </ul> | Referente a ofertas temerarias, estas se encuentran reguladas en el artículo 61 del Reglamento de la Ley 19.886. Por lo que no es necesario abordar estos aspectos en estas bases tipo. |
| ¿Qué oportunidades de mejora visualizas respecto del marco establecido para la ejecución                       | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | No se formula respuesta.                                                                                                                                                                |

| Pregunta                                                                                                                                                                 | Respuesta ciudadanía                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Respuesta ChileCompra                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| contractual de las adquisiciones?                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ¿Qué recomendaciones realizarías para mejorar (facilitar) la contratación de estos tipos de servicios? ¿Qué modificarías en el formato de bases para simplificar el uso? | <p>3.1. En relación con el concepto de “Reembolso”, se advierte que las bases contemplan la aplicación de multas por retrasos en dichos reembolsos. Sin embargo, tratándose de contratos de seguros, esta figura no resulta propiamente aplicable, ya que la obligación del asegurador consiste en la reparación del daño o el pago de la indemnización correspondiente, y no en un “reembolso” en sentido estricto.</p> <p>En este contexto, la utilización de dicho concepto podría generar confusión respecto de la naturaleza de las prestaciones derivadas del contrato de seguro y de las obligaciones que corresponden a la Compañía.</p> <p>Por lo anterior, se solicita aclarar o, en su caso, eliminar el uso del término “reembolso” en las bases de licitación, a fin de adecuarlo correctamente a la mecánica propia de los contratos de seguros.</p> <p>3.2. a) En relación con las causales de término anticipado señaladas en el punto 10.9.3, letra n), se establece que la entidad licitante puede declarar administrativamente el término anticipado de un contrato, en cualquier momento y sin derecho a indemnización para el adjudicatario, si existe, entre otras causales, la siguiente: “c) La negativa injustificada a cubrir un siniestro conforme a lo establecido en la póliza adjudicada.”</p> <p>Al respecto, esta disposición resulta, a lo menos, delicada, en tanto puede dar lugar a situaciones de discrecionalidad en la calificación de los rechazos de cobertura. En efecto, podrían considerarse como “negativas injustificadas” decisiones que, aun encontrándose fundadas en exclusiones o condiciones expresamente estipuladas en la</p> | <p>Muchas gracias por la observación. Concepto de Reembolso se reemplazará por "indemnizar el siniestro".</p> <p>Respecto de la cláusula 10.9 letra n) no existe en estas bases.</p> <p>Respecto de los plazos de postulación estos son definidos por la entidad licitante en concordancia con los plazos determinados en la normativa de compras públicas.</p> |

| Pregunta | Respuesta ciudadanía                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Respuesta ChileCompra |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|
|          | <p>póliza, sean cuestionadas por la entidad licitante.</p> <p>Asimismo, cabe tener presente que el proceso de liquidación de siniestros es efectuado por un liquidador oficial, quien — de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto Supremo N° 1055— actúa como auxiliar del comercio, de manera independiente y autónoma respecto de la Compañía de Seguros. En este contexto, la aplicación de esta causal podría generar presiones indebidas hacia la Compañía para otorgar cobertura en situaciones no contempladas contractualmente.</p> <p>En consideración de lo anterior, se recomienda establecer criterios objetivos y verificables que permitan determinar cuándo una negativa de cobertura debe considerarse injustificada, o bien, someter dicha calificación a la revisión de un órgano independiente.</p> <p>3.3. Se propone ampliar los plazos de postulación contemplados en las bases de licitación, solicitando un incremento promedio de entre 3 y 5 días en el tiempo actualmente otorgado para la presentación de ofertas. Esta modificación busca permitir una revisión más exhaustiva de los antecedentes y la preparación de documentación más completa por parte de los oferentes.</p> <p>En cuanto a los tipos de licitación, para las licitaciones tipo L1 se plantea aumentar el plazo actual de 5 días corridos a 8 días. En las licitaciones tipo LE, cuyo plazo actual es de 10 días (o 5 en ciertos casos), se propone ampliarlo a un rango de entre 13 y 15 días corridos. Para las licitaciones tipo LP, actualmente con un plazo de 20 días (o 10), se sugiere extenderlo a 23 días (o 15). Finalmente, en las licitaciones tipo LR, se</p> |                       |

| Pregunta                                                                                                                                                                                      | Respuesta ciudadanía                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Respuesta ChileCompra                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                               | plantea aumentar el plazo de publicación desde los 30 días actuales a 35 días corridos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                        |
| ¿Qué tipo de seguros que no están contemplados en el alcance agregarías?                                                                                                                      | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | No se formula respuesta.                                                                                                                                               |
| ¿Visualizas algún aspecto importante en las contrataciones de este tipo de servicios que no esté regulado y/o contemplado y que pudiera representar un riesgo en los procesos de adquisición? | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevalencia de la legislación vigente sobre las bases: Clarificar explícitamente que las normativas legales vigentes priman sobre lo establecido de forma particular en las bases. Actualmente existen criterios en conflicto; por ejemplo, exigencias de plazos de liquidación menores a 30 días, aun cuando el DS 1055 establece un plazo superior o comunicaciones del liquidador con el asegurado en menos de 48 horas. El DS 1055 no establece un número exacto de días/horas para que el liquidador realice el primer contacto con el asegurado. Sin embargo, fija la obligación de que la compañía de seguros notifique los datos de contacto del liquidador en un plazo máximo e improrrogable de 3 días hábiles desde el denuncia. Solicitar que se aplique normativa vigente, transversalmente a cada licitación.</li> </ul> | Muchas gracias por la observación. En la cláusula 10.1 "Documentos integrantes", se agregará el D.S. N.º 1.055 de 2012 del Ministerio de Hacienda de forma supletoria. |
| ¿Existe alguna temática referente al alcance de la Base Tipo que no esté abordada?                                                                                                            | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | No se formula respuesta.                                                                                                                                               |
| Otra observación y/o comentario                                                                                                                                                               | N/A                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | No se formula respuesta.                                                                                                                                               |