



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS

DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA

<i>Revisiones</i>					
Versión	Fecha	Descripción	Elaborado	Aprobado	Revisado
01	25/10/2007	Creación	Triana Cortés	DAF	Encargado PMG
02	15/01/2010	Actualización	Natalia Laplechade Boris Barra	DAF	Encargado PMG y Compras
03	20/12/2010	Actualización	Carolina Meza Boris Barra	DAF	Encargado de PMG y Compras



INDICE

I Introducción	4
II Normativa	5
III Organización del Sistema de Compras de la Defensoría	6
Aspectos Generales	
1. Personas y Unidades involucradas en el proceso de abastecimiento	
2. Competencias de las personas involucradas en el proceso de abastecimiento	
<u>IV Procedimiento Planificación de compras</u>	
1. Objetivo	8
2. Alcance	8
3. Definiciones	8
4. Responsabilidades	8
4.1. Defensoría Nacional	
4.2. Defensoría Regional	
5. Descripción de etapas	10
5.1. Distribución presupuestaria	
5.2. Levantamiento de requerimientos	
5.3. Programación de compras	
5.4. Consolidación de los requerimientos en el sistema plan de compras	
5.5. Publicación del instrumento en el sistema plan de compras	
5.6. Difusión Plan de Compra institucional	
5.7. Control de Seguimiento en la ejecución del plan	
5.8. Modificaciones y Actualización del plan de compras	
5.9. Análisis desviaciones y diseño de acciones correctivas	
6. Indicadores de gestión	14
7. Sistema de control	14
8. Plazo de entrega de informes	15
<u>V Selección Mecanismo de compra</u>	
1. Objetivo	15
2. Alcance	15
3. Definiciones	15
4. Responsabilidades	16
5. Descripción de etapas	18
5.1. Definición del requerimiento de compra	
5.2. Selección del mecanismo de compra	
5.3. Formulación del requerimiento, según modalidad de compra	
5.4. Procedimiento de compra según mecanismo de compra	
5.5. Procedimiento de Boletas de Garantías	
6. Indicadores de gestión	33
7. Sistema de control	33
<u>VI Procedimiento General de Recepción de Bienes y Política de Inventario</u>	
1. Objetivo General	34
2. Alcance	34
3. Definiciones	35
4. Responsabilidades	35
5. Descripción de etapas	35
5.1. Procedimiento para Recepción de bienes, productos y materiales	
5.2. Procedimiento almacenamiento y distribución de productos	
5.3. Procedimiento Despacho de bienes según requerimiento	
5.4. Procedimiento control de los registros de existencia y movimiento	



5.5. Procedimiento Inventario de existencias	
6. Indicadores de gestión	40
7. Sistema de control	40
<u>VII Procedimiento Gestión de Contratos y Proveedores</u>	
1. Objetivo General	41
2. Alcance	41
3. Definiciones	41
4. Responsabilidades	41
5. Descripción de etapas	42
5.1. Creación y suscripción del contrato	
5.2. Ejecución del contrato	
5.3. Evaluación del contrato	
5.4. Decisión final: Renovar o Terminar	
6. indicadores de gestión	47
7. Sistema de control	47
<u>VIII Procedimiento Pago a Proveedores</u>	
1. Objetivo General	48
2. Alcance	48
3. Definiciones	48
4. Responsabilidades	48
5. Descripción de etapas	49
5.1. Procedimiento de pagos	
5.2. Plazos para gestionar pagos	
5.3. Funcionarios facultados para autorizar cheques	
6. indicadores de gestión	51
7. Sistema de control	51
<u>IX Procedimiento de Reclamos a procesos de compra</u>	
1. Objetivo General	51
2. Alcance	51
3. Definiciones	51
4. Responsabilidades	51
5. Descripción de etapas	52
6. indicadores de gestión	53
7. Sistema de control	53
<u>X Organigrama institucionales</u>	
Organigrama de la Defensoría Penal Pública	54
Organigrama de la Defensoría Nacional	55



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

I. Introducción

Con fecha 26 de octubre de 2007 entra en vigencia este Manual de procedimiento de compras y contrataciones públicas, que se dicta en cumplimiento de lo establecido en Decreto N° 20 del Ministerio de Hacienda, de mayo de 2007, que modifica Reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

Este manual se refiere a todos los procedimientos relativos a la contratación, a título oneroso, de bienes o servicios para el desarrollo de las funciones de la institución, es decir a todas las adquisiciones y contrataciones reguladas por la Ley 19.886 y sus posteriores modificaciones

El objetivo de este manual es definir la forma en común que esta institución realiza los procesos de compra y contratación para el abastecimiento de bienes y servicios para su normal funcionamiento, los tiempos de trabajo, coordinación y comunicación, y los responsables de cada una de las etapas del proceso de abastecimiento.

Este manual será conocido y aplicado por todos los funcionarios y trabajadores de esta institución.

DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA



Defensoría

Sin defensa no hay Justicia

II. NORMATIVA QUE REGULA EL PROCESO DE COMPRA

- 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°1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado, que establece normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.
- Ley de Presupuesto del Sector Público que se dicta cada año.
- Normas e Instrucciones para la ejecución del Presupuesto y sobre materias específicas, sancionadas por Resolución y/o Circular del Ministerio de Hacienda, documentos los cuales son prácticos y dictados año a año, en virtud a los contenidos que incorpore la Ley de Presupuesto.
- Ley de Probidad N° 16.653.
- Ley sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma N° 19.799.
- Ley 20.285, sobre acceso a la información pública
- Políticas y condiciones de uso del Sistema ChileCompra, instrucción que la Dirección de Compras Públicas emite para uniformar la operatoria en el Portal ChileCompra.
- Directivas de ChileCompra.
- La Resolución Exenta N° 1594 de 2008 de la Defensoría Penal Pública que delega atribuciones en el Director Administrativo Nacional, en el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas, en el Jefe del Departamento de Recursos Humanos y D.O. y en los Defensores Regionales;
- Guía Práctica en Gestión de Abastecimiento, N° 3 Plan de Compras
- Directiva de Contratación Pública N° 6, Plan de Compras, emitido por la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas.
- Oficio Ord. de cada año que aprueba el Plan Anual de Compras.
- Instrucciones y Guía de Ayuda para publicar Plan de Compras en Chilecompra, documento elaborado por la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas. Disponible en la web chilecompra, "Centro de Información", en informes de gestión y estudios.



III. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE COMPRAS DE LA DEFENSORIA PENAL PÚBLICA

ASPECTOS GENERALES

1. Personas y unidades involucradas en el proceso de compra

Las personas y unidades involucradas en el proceso de compra de la institución son:

- **Defensor(a) Nacional y Defensores Regionales:** Responsable de generar condiciones para que las áreas de la organización realicen los procesos de compra y contratación de acuerdo a la normativa vigente, preservando máxima eficiencia y transparencia, y de las decisiones adoptadas en los procesos de compra, sean directas o delegadas.

Así también es responsable de la elaboración, publicación y control del cumplimiento del presente manual.

- **Administrador/a del Sistema ChileCompra:** Nombrado por la Autoridad de la Institución, corresponde a un perfil del sistema www.chilecompra.cl, el cual es responsable de: ¹

- 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.

- **Administrador/a Suplente del Sistema ChileCompra:** Es responsable de administrar el Sistema ChileCompra en ausencia del/a Administrador/a ChileCompra, es nombrado por la Autoridad de la Institución.

- **Usuario Requirente:** Todos los funcionarios de la institución con facultades específicas para, a través de www.chilecompra.cl o de documentos internos, generar requerimientos de compra.

Los Usuarios requirentes deben enviar al Departamento de Abastecimiento, a través de www.chilecompra.cl o de los procesos administrativos internos, los requerimientos generados.

- **Unidad Requirente:** Unidad a la que pertenece el Usuario Requirente
- **Unidad de Administración y Finanzas:** Unidad encargada de coordinar la Gestión de Abastecimiento de la institución y gestionar los requerimientos de compra que generen los Usuarios Requirentes. En su labor debe aplicar la normativa vigente de compras públicas, el presente manual y toda otra normativa relacionada.
- **Sección de Bodega:** Sección dependiente del Área de Administración, encargada del almacenamiento, registro y control de los stocks de artículos, materiales e insumos, que se requiere para el normal funcionamiento de la Institución.
- **Operadores/as de compras:** Funcionarios del área de Administración encargados de completar en www.chilecompra.cl la información faltante en cada uno de los requerimientos generados por los Usuarios Requirentes o bien, ingresar en www.chilecompra.cl los mencionados requerimientos cuando son entregados a través de documentos internos.
- **Supervisores/as de Compras:** Funcionarios del Área de Administración, encargados revisar y de validar los requerimientos de compra para posteriormente publicarlos en www.chilecompra.cl.

¹ Perfiles Usuario de : https://www.chilecompra.cl/portal/terminos_condiciones.html



Defensoría

Sin defensa no hay Justicia

Además, una vez cerrados los procesos y recibidas las ofertas a través de www.chilecompra.cl, el Supervisor de Compras debe realizar el proceso de adjudicación, en virtud de los criterios de evaluación definidos o respecto de la recomendación de adjudicación de la comisión de evaluación.

- **Unidad de Compra:** Unidad dependiente del área de Administración de la Dirección Administrativa Regional de las Defensorías Regionales y dependiente del Depto. de Administración y Finanzas en la Defensoría Nacional, a la que pertenecen los operadores y supervisores de compra. Le corresponde realizar todo o parte de los procesos de adquisiciones, ajustadas a la normativa legal e interna, para proveer de productos y servicios a todas las dependencias, para el normal funcionamiento de la Institución. Esta unidad elabora o colabora en la preparación de bases, términos de referencia, solicitud de cotizaciones, etc., necesarias para generar la compra de un Bien y/o Servicio.
- **Otras Unidades Relacionadas al proceso de Compra:** Presupuesto, Contabilidad, Tesorería, Fiscalía, Áreas Técnicas, Auditoría, todas participan conforme a su función siendo en general, la de asignación y/o autorización de Marcos Presupuestarios, de registro de los hechos económicos, y de materialización de los pagos, respectivamente. Estas Unidades, que se mencionan en función de su rol, apoyan la gestión de abastecimiento de la institución.
- **Comisión de Evaluación:** Grupo de personas internas o externas a la organización convocada para integrar un equipo multidisciplinario que se reúne para evaluar ofertas y proponer el resultado de un llamado a Licitación.

Su creación será necesaria siempre que se realice una licitación, sea ésta pública o privada, y estará, por lo general, consignada en las respectivas Bases de Licitación.
- **Jefe/a Departamento de Administración y Finanzas:** Responsable del procedimiento de compras ante el Defensor Nacional. Encargado de administrar los requerimientos realizados por los Usuarios Requirientes de manera de asegurar eficiencia y eficacia en el abastecimiento institucional.
- **Jefe/a Área de Finanzas:** Responsable de efectuar el compromiso presupuestario de las Órdenes de Compra, contratos y otros pagos relacionados con los procesos de compras.
- **Abogado/a o Asesor/a Jurídico:** Responsable de velar por el control de la legalidad de los actos y contratos administrativos de la institución, de revisar y visar las Bases, Resoluciones y Contratos asociados a los procesos de compras, prestar asesoría a los encargados de cada Unidad de Compra en materias jurídicas y orientar a las unidades funcionales internas respecto de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen los actos y contratos de la Administración.

2. Competencias de las personas involucradas en el proceso de abastecimiento

Se entiende como competencias los conocimientos, técnicas y habilidades con que deben contar las personas involucradas en los procesos de abastecimiento de la Institución.

Dichas competencias deben ajustarse a los perfiles establecidos por la Dirección de Compras y Contratación Pública- ChileCompra.



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

IV. PROCEDIMIENTO PLANIFICACIÓN DE COMPRAS

1. OBJETIVO

Elaborar el **Plan de Compra** de la Defensoría Penal Pública, incluyendo todos aquellos bienes y servicios necesarios para el adecuado funcionamiento de la institución, de acuerdo a lo establecido en el Capítulo X, artículos 98 al 102 del Reglamento de la Ley 19.886 de Compras Públicas.

2. ALCANCE

Este documento se aplica a todas las Defensorías Regionales y unidades y departamentos de la Defensoría Nacional. Participan en el proceso de consolidación de datos y validación de los planes de compra los Departamentos de Administración y Finanzas de la Defensoría Nacional, Asesoría Jurídica, Dirección Administrativa Nacional y el Defensor Nacional. En el caso de las Defensorías Regionales participan en la validación los Directores Administrativos Regionales, asesores jurídicos y Defensores Regionales.

3. DEFINICIONES

- a) **Plan Anual de Compras:** corresponde a la lista de bienes y/o servicios de carácter referencial, que una determinada entidad planifica comprar o contratar durante un año calendario.
- b) **Proyecto Asociado:** Es el programa, plan u objetivo donde se inserta el proceso de compra programado y que justifica la operación.
- c) **Modalidad Programada:** Esta asociado a la clasificación de tipos de compra que establece la Ley, identificados como Tratos directos, Contrato Marco, Licitación Pública y Contratos de Suministro, ésta última considerada una especificación de la licitación pública o del trato directo.
- d) **% participación en Plan de Compras Programado:** Corresponde a la proporción de la compra respecto al monto total programado.
- e) **Desviación Absoluta M\$:** Mide en monto monetario la diferencia entre el monto programado y el monto ejecutado de cada proceso de compra, asimismo estandariza los resultados en positivo.

4. RESPONSABILIDADES

4.1.- DEFENSORÍA NACIONAL

- **Profesional de la Unidad de Finanzas:**
 - Distribuye los presupuestos a cada centro de costo, mediante memorando del jefe depto de Administración y Finanzas.
- **Profesional responsable de la Unidad o Departamento requiriente:**
 - Elabora su plan de compras de acuerdo a presupuesto disponible y al formato establecido por el Depto. de Administración y Finanzas. Lo deriva al Depto. de Administración y Finanzas a través de Memorando de la Jefatura.
- **Profesional de la Unidad de Administración:**
 - Elabora el plan de Compras del Depto. de Administración y Finanzas.
 - Consolida los planes de compra de las Unidades y Departamentos de la Defensoría Nacional.



- Emite el documento oficial.
- Elabora el proyecto de Resolución Exenta que aprueba el Plan de Compras anual.
- Realiza seguimiento mensual de la ejecución.
- Analiza los resultados de ejecución de compras del año anterior. Considerando criterios de comportamiento histórico. Tendencias emergentes. Estándares e indicadores de gestión.
- Realiza análisis FODA; fortalezas. Oportunidades. Debilidades y amenazas organizacionales vinculadas al ejercicio anterior. Incluyendo en el estudio el cumplimiento de compromisos en los responsables. Plazos suscritos y situaciones no previstas.
- Genera instancias de sensibilización del instrumento plan de compras y levantamiento de los requerimientos de compra, por parte de las unidades de compra. Deptos y jefaturas organizacionales, a partir de la aplicación desarrollada.
- **Jefe de Unidad de Administración y Finanzas:**
 - Revisa y autoriza el plan de compras del Depto.
 - Revisa coherencia y consistencia de los planes de compra y los presupuestos asignados.
 - Autoriza los planes de compra.
 - Deriva el proyecto de Resolución Exenta que aprueba el Plan de la Defensoría Nacional.
- **Jefe de Asesoría Jurídica:**
 - Revisa y legitima contenido de los actos administrativos.
- **Director Administrativo Nacional:**
 - Valida y autoriza el Plan de compras institucional. Esta facultado para realizar modificaciones a los planes de compra de las unidades y Depto. de Administración y Finanzas.
- **Defensor Nacional:**
 - Aprueba mediante Resolución Exenta el Plan de Compra de la Defensoría Nacional y ordena su publicación en el sistema de Chilecompra, de acuerdo a lo instruido en la Ley de Compras.
- **Operador Chilecompra; profesional, técnico o administrativo responsable de publicar los procesos de compra.**
 - Recibe la Resolución autorizada y publica los bienes y servicios del plan de compras en el sistema Chilecompra, de acuerdo a las instrucciones que emita la Defensoría Nacional y Dirección de Compras.
- **Oficina de Partes:**
 - Numera Resoluciones y distribuye Plan de Compras aprobado a todos los departamentos y unidades de la Defensoría Nacional.

4.2.- DEFENSORÍAS REGIONALES

- **Profesional de la Unidad de Finanzas de la Defensoría Nacional:**
 - Distribuye presupuesto a Defensorías Regionales, través de Resolución Exenta del Defensor Nacional.
- **Profesional de las Unidades requirentes:**
 - Solicitan bienes y servicios necesarios para el desempeño de sus funciones y de proyectos o programas asociados al mejoramiento de la institución.
- **Jefe de Administración, Finanzas y RR.HH:**
 - Define el plan de compras regional y consolida los requerimientos recibidos de las unidades requirentes.
 - Utiliza el sistema Plan de compras semi-automatizado. Emite el proyecto de Resolución Exenta que - aprueba el plan de compras anual.
 - Realiza seguimiento mensual al plan de compras.



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

- Es responsable de la correcta confección y ejecución del Plan de Compras según las instrucciones emanadas de la Defensoría Nacional y de la DCCP.
- Realiza modificaciones al Plan de Compras, justificando las decisiones en el instrumento de control.
- **Director Administrativo Regional:**
 - Revisa los bienes y servicios definidos en el plan de compras y la modalidad de compra utilizada, autoriza la Resolución Exenta.
 - Modifica el plan de compras cuando corresponda e informa la decisión al encargado de Administración, Finanzas y RR.HH, para registrarlo en el sistema de control y seguimiento.
- **Asesor Jurídico:** Revisa y legitima el acto administrativo.
- **Defensor Regional:**
 - Autoriza el plan de compras y ordena su publicación en el sistema de Chilecompra, de acuerdo a lo instruido en la Ley de Compras.
- **Operador Chilecompra; profesional, técnico o administrativo responsable de publicar los procesos de compra:**
 - Recibe la Resolución Exenta autorizada y publica los bienes y servicios del plan de compras en el sistema Chilecompra, de acuerdo a las instrucciones que emita la Defensoría Nacional y Dirección de Compras.
 - Ejecuta los procesos de compra en Chilecompra.
 - Publica las modificaciones del Plan de Compras.
- **Oficina de Partes:**
 - Numera Resolución Exenta y distribuye Plan de Compras aprobado a los interesados.

5. DESCRIPCIÓN DE ETAPAS

5.1. Distribución Presupuestaria

Durante el mes de diciembre de cada año se publica la Ley de Presupuestos, que autoriza el presupuesto de la **Defensoría Penal Pública** para el ejercicio presupuestario del año siguiente, desglosado en los subtítulos e ítems de gastos más relevantes.

Se analiza el presupuesto autorizado y se da inicio al proceso de distribución presupuestaria a nivel institucional que incluye las Defensorías Regionales y Defensoría Nacional. Para ello, se emite una Resolución Exenta que legitima formalmente la autorización de recursos financieros.

La distribución presupuestaria de los centros de costo de la Defensoría Nacional se realiza entre el mes de diciembre y enero del año presupuestario y se formaliza mediante Memorando del Jefe del Director administrativo Nacional.

5.2. Levantamiento de requerimientos.

Para el proceso de **planificación** se deben considerar a lo menos las siguientes variables en la definición de las compras referidas a:

A. Material común y fungible,

- Nº de personas que componen la unidad
- La cantidad de producto que ocupa cada persona
- La frecuencia del uso del producto
- La información histórica de consumo de bienes y servicios



- Proyectos nuevos planificados durante el periodo a detallar
- Información a considerar:
- Presupuesto para la Unidad de Compra
- Revisión Contratos Marco y su vigencia en la Web de Chilecompra

B. Productos o servicios estratégicos,

- Consumos históricos
- Stock de reserva
- Disponibilidad Presupuestaria
- Desafíos institucionales
- Instrucciones del Jefe de servicio.
- Análisis de los bienes o servicios "esenciales" de la organización
- Histórico de adquisiciones periódicas
- Revisión fecha de vigencia de los contratos prontos a vencer.
- Consulta a los usuarios de las distintas unidades
- Reunión de trabajo con el equipo Directivo para legitimar la definición de requerimientos.
- Revisión del Mercado proveedor
- Revisión Contratos Marco y su vigencia en la Web de Chilecompra.
- Estimación de la demanda proyectada
- Evaluación de cómo se realizará la adquisición y del desempeño de los proveedores.

5.3. Programación de las Compras.

Una vez realizado el levantamiento de requerimientos, la Unidad o centro de costo debe construir el plan de compras exploratorio del siguiente año, y enviarlo al Depto., de Administración y Finanzas mediante Memorando. Para ello, debe completar el formato de Plan de Compras que se enviará por Memo u Oficio a cada Depto. o Unidad solicitando la programación de compras.

La Unidad de Administración recepciona la información, y revisa con apoyo de finanzas, el contenido respecto a cantidades, montos, modalidad de compra, ítem presupuestario y tiempos expuestos en el informe, en caso de disconformidad se regresa a Unidad o centro de costo para generar las modificaciones.

En el caso de las regiones deben cumplir con la programación y confección del Plan de Compras Informado por Oficio.

5.4. Consolidación de los requerimientos en el sistema plan de compras.

El Encargado de Compras Institucional o la Unidad de Administración del Departamento de Administración y Finanzas, genera propuesta de Plan de Compras consolidada, incluyendo todas las unidades o centro de costo de la Defensoría Nacional. Lo mismo se debe gestionar en las unidades regionales por el encargado de Adm. Finanzas y RRHH. Emite una Resolución Exenta que aprueba el Plan de compras para el año en curso y distribuye al flujo de autorizadores para aprobar el instrumento de gestión (Jefe DAF, Asesor Jurídico, DAN o DAR y Defensor Nacional o Regional según corresponda)

Sólo la Dirección Administrativa Nacional o Regional podrá modificar o eliminar procesos de compra programados por las unidades o centros de costo. En caso de ocurrencia se emitirá una actualización del plan de compras y se le informará oportunamente al Jefe del área en que se generó una modificación.

Una vez aprobado será enviado a Oficina de Partes para su numeración y distribución formal a los responsables del proceso.



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

5.5. Publicación del instrumento en el sistema de compras y contrataciones públicas- chilecompra.

El Administrador del Sistema Chilecompra en la Institución Aprueba el Plan de Compras en el sistema e informa a través de la aplicación del Sistema de Compras y Contratación Pública el Plan de 10 Proyectos más relevantes del servicio y el Plan de Medios Institucional.

5.6. Difusión del Plan de Compras institucional

Tanto la Defensoría Nacional (DAF) como las Defensorías Regionales, se encargarán de difundir su Plan de compras a través de la Intranet Institucional, con tal de que este se encuentre en conocimiento de todas las Unidades Demandantes de la Institución.

5.7. Control y Seguimiento ejecución del Plan de Compras

Ejecución del Plan de Compras, Las Unidades demandantes envían Solicitudes de Bienes y/o servicios a la Unidad de Administración, o Unidad que determine la institución, basándose en la programación de compras realizada o, en la medida de que se presentan sus necesidades.

La Unidad de Administración de la Defensoría Nacional y de las Defensorías Regionales efectuarán el seguimiento mensual del Plan, comparándolo con las compras y contrataciones realizadas por cada partida o ítem, que corresponda, e informa trimestralmente desviaciones a Administración o Unidad que determine la Institución. Esta Unidad será la responsable de sugerir mecanismos de control para efectuar mejoramiento continuo del proceso de Planificación anual para el próximo año calendario.

El seguimiento del Plan de Compras es tan relevante como su elaboración. Nos permite guiar, monitorear, controlar y transparentar las compras y los gastos de la institución mientras se está ejecutando, lo que permite tomar medidas correctivas oportunamente.

En esta instancia se establecen las variables de avance o ejecución del proceso de adquisición, la cual permite contabilizar y obtener un control en tiempo real de los procesos programados y ejecutados en el primer y segundo semestre.

1.- VARIABLES A CONSIDERAR:

1. **ID de Chilecompra:** Identificar el código del proceso de adquisición, de la OC de Chilecompra, N° de Resolución o de la Orden de Compra interna, en los casos en que la modalidad de compra sea por excepción y que no se publique en Chilecompra.

2. **Mes de Ejecución:** Es el mes en que se realizó la gestión.

3. **Resultado de la Gestión:** Esta variable puede ser redefinida por el usuario a medida que se avanza en el proceso de compra y de acuerdo al momento en que se realice la evaluación. Formato en casillas desplegables previamente definidas: Adjudicada, Desierta, Guardada, Cerrada, Publicada, Enviada al proveedor, otros.

4. **Análisis resultado Gestión:** Es la situación final que se logra de la gestión realizada y que permite cerrar el proceso de evaluación. Su resultado (positivo o negativo) permitirá tomar decisiones y mejorar la utilización del instrumento.

Formato en casillas desplegables previamente definidas: Cumplido totalmente, Cumplido parcialmente, Pendiente, No cumplida, Otra (Rechazada, cancelada por la DPP o que implique realizar una nueva gestión)

5. **Monto Ejecutado M\$:** Corresponde al monto adjudicado o establecido en la Orden de Compra o Resolución Exenta, si corresponde a Contratos Marcos, Tratos Directos por



excepción o menores a 3 UTM. Se deben presentar en miles de pesos, los errores en este ítem provocarán distorsiones importantes en la evaluación del plan de Compras Total.

6. Justificación de Modificaciones: En este criterio se incluyen todas las observaciones importantes del proceso, las cuales permitirán generar información para tomar decisiones relevantes, tales como realizar oportunamente un proceso de compra, cancelarlo y dejarlo para el próximo año, entre otros aspectos.

Se debe revisar e ingresar los procesos programados así como los datos de ejecución mencionados anteriormente, en caso que se haya realizado gestión. Todas variables importantes para el adecuado procesamiento y análisis de la información.

Todas aquellas adquisiciones no programadas y ejecutadas en un mes deben ingresarse sin incluir los criterios de programación, excepto la modalidad programada. Esta variable es de suma importancia para monitorear el comportamiento de las adquisiciones y potenciar la gestión de compras.

Frente a este caso práctico, "en la instancia de programación se define contratar la mantención de un vehículo a través de la modalidad trato directo y en el momento de ejecutar aparece un contrato marco en Chilecompra por este servicio". Se deberá dejar sin ejecutar el proceso y consignar en la "justificación de modificaciones" esta situación, e ingresar un nuevo proceso sin variables de programación, excepto la modalidad de compra, la cual permite contabilizar y controlar el % de programación y ejecución según la adquisición.

5.8. Modificaciones y Actualizaciones al Plan de Compras.

El plan de compras podrá ser modificado cuando el organismo lo determine, lo cual deberá quedar reflejado en la planilla de seguimiento del Plan de Compras.

Cada vez que se realice el ingreso de nuevos procesos o la suspensión de ellos, se deberá consignar la "justificación de las modificaciones", los fundamentos del caso particular, legitimado por su Dirección Administrativa Regional o Jefe DAF según corresponda. Es muy importante consignar las fechas en el seguimiento para poder identificar en que trimestre se realiza mayor cantidad de modificaciones.

5.9. Análisis Desviaciones y diseño de acciones correctivas para mejorar los resultados en la próxima programación.

A. Análisis de Desviaciones: El sistema semi-automatizado en Excel contabiliza en forma automática el comportamiento del Plan de Compra, **otorgando** información esencial para el análisis de las desviaciones que se producirán en el primer y segundo semestre, además de entregar un consolidado de las desviaciones producidas en el año.

En resumen, el análisis de desviaciones entrega los siguientes datos:

1. El % de participación del bien o servicio en el Plan de Compras total
2. Monto M\$ Programado a la fecha
3. Monto M\$ Ejecutado a la fecha
4. Desviación en Monto M\$ y absoluta
5. Desviación porcentual y absoluta

Adicionalmente deberán incorporarse, según corresponda:

6. Observaciones: específicas para cada proceso de compra, considerando
7. Acciones correctivas: causas que originan las desviaciones del caso específico y cómo puede ser mejorado el proceso de planificación del próximo período (evitar que vuelva a ocurrir).



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

B Información de Indicadores: Este sistema entrega información del Plan de Compras respecto de indicadores de gestión, que permiten conocer en detalle el estado original de programación y el proceso de avance en la ejecución del Plan de Compras, a partir de sus principales categorizaciones (montos programados, ejecutados y no ejecutados según la modalidad de compra, además de las desviaciones con respecto a la meta definida previamente).

C Gráficos: El sistema Plan de Compras permite una visión más amplia a través de gráficos automáticos que identifican la **programación de las modalidades de compra en los dos semestres**, tanto en cantidades programadas como en monto M\$ programado.

6. INDICADORES DE GESTIÓN

Estos indicadores están incluidos en el sistema de planificación de compras de la Defensoría, y obtienen de manera automática.

Indicador 1: Porcentaje de cumplimiento del plan de compras

Fórmula de cálculo: $(\text{Montos ejecutados} / \text{montos programados}) * 100$

Indicador 2: Porcentaje de procesos ejecutados y no programados originalmente en el Plan de Compras

Fórmula de cálculo: $(\text{Nº Procesos ejecutados y no programados en el plan de compras}) / (\text{Nº total de procesos ejecutados}) * 100$

Indicador 3: Porcentaje de compras programadas por Modalidad de Compra (licitación pública, contrato marco, trato directo, convenio de suministro)

Fórmula de Cálculo: $(\text{Monto programado según modalidad de compra} / \text{Monto total programado}) * 100$

Indicador 4: Porcentaje cumplimiento de evaluaciones programadas

Fórmula de cálculo: $(\text{Nº de evaluaciones del plan de compras en el año} / 12 \text{ meses de evaluación})$

Indicador 5: Porcentaje de procesos programados y no ejecutados en el año

Fórmula de cálculo: $(\text{Nº de procesos programados y no ejecutados} / \text{Nº total de procesos programados}) * 100$

7. SISTEMA DE CONTROL

El control del proceso de planificación, entiéndase; definición, seguimiento, modificación y evaluación de los planes de compras de la DPP lo ejerce un profesional del Depto. de Administración y Finanzas de la Defensoría Nacional.

Específicamente durante el año se realizan los siguientes controles específicos:

- Desarrollar y revisar semestralmente la metodología de programación de compras, generando oportunamente la actualización, difusión y sensibilización del proceso.
- Supervisar y asesorar en la etapa de elaboración del Plan de Compras, a las Unidades de Compra Regionales y Unidades y Deptos. de la Defensoría Nacional.



- Verificar semestralmente la recepción y contenido de los informes de PMG asociados al proceso de compra.
- Revisar semestralmente la ejecución de los planes de compras regionales (responsable Encargado de Adm. Finanzas y RRHH regional) y plan de compra nacional (Encargado de Compras), realizar retroalimentación a efecto de lograr las modificaciones.

En el caso de las Defensorías Regionales el responsable del control del plan de compras recae en el Director Administrativo Regional, quien debe verificar la oportuna ejecución del procedimiento de Planificación de compras de su región.

8. PLAZOS DE ENTREGA DE INFORMES

Defensoría Nacional y Regionales

- Disponibilidad presupuestaria: **Diciembre de cada año.**
- Elaboración Plan de Compras: **Diciembre de cada año.**
- Aprobación Plan de Compras: **A más tardar el 5 enero de cada año.**
- Publicación y Difusión del Plan de Compras en Chilecompra y en Intranet Institucional: **A más tardar el 25 de enero cada año.**
- Seguimiento Plan de Compras: **entre los días 05 y 10 del mes siguiente al mes ejecutado y revisado**
- Informe avance PMG de Compras: **día 30 de junio de cada año.**
- Informe final PMG de Compras: **día 31 de enero de cada año**

Nota: En caso que la fecha establecida corresponda a un día sábado, domingo o festivo, se deberá entregar el día hábil siguiente.

V. SELECCIÓN MECANISMO DE COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS

1. OBJETIVO GENERAL

Identificar los mecanismos de compra determinados por la ley y los procedimientos definidos en la Defensoría Penal Pública para satisfacer las necesidades de bienes y servicios requeridos por la institución, considerando en su ejecución criterios de eficiencia administrativa, eficacia y transparencia.

2. ALCANCE

Este documento se aplica a todas las Defensorías Regionales y unidades y departamentos de la Defensoría Nacional. Participan en el proceso de selección del mecanismo de compras, las Unidades de Administración y Dirección Regional de las Defensorías Regionales. El Depto. de Administración y Finanzas, unidades, Departamentos y Asesoría Jurídica de la Defensoría Nacional.

3. DEFINICIONES

- a) **Mecanismo de compra:** es el proceso mediante el cual la unidad encargada de abastecimiento define el sistema que utilizará para realizar la compra o contratación de un bien o servicio. En algunos casos, participa además la unidad jurídica y/o el cliente interno para seleccionar la alternativa que asegure el mejor proceso de compra para cada caso, cumpliendo con lo establecido en la Ley 19.886 de Compras Públicas y su Reglamento, y siendo a la vez, eficaces y eficientes.



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

- b) **Catálogo Electrónico de Convenios Marco:** Acuerdo celebrado previa licitación pública, por la Dirección de Compras y Contratación Pública con un proveedor determinado. En el Convenio se establecen precios, condiciones de compra y otras especificaciones del producto o servicio, que rigen por un período de tiempo definido. Estos convenios se traducen en un Catálogo Electrónico que contiene la descripción de los bienes y servicios ofrecidos, sus condiciones de contratación y la individualización de los proveedores a los que se adjudicó el Convenio Marco. El Catálogo Electrónico está disponible en el portal ChileCompra para los usuarios del sistema.
- c) **Licitación Pública:** Es un proceso de concurso entre proveedores para adjudicarse la adquisición o contratación de un bien o servicio requerido por una organización, donde la competencia es total, ya que pueden participar todos los interesados. Los proveedores deben formular sus propuestas ajustándose a las bases fijadas por el organismo público, de entre las cuales se seleccionan y aceptan la(s) oferta(s) más conveniente(s) de acuerdo a los criterios de evaluación establecidos en las mismas bases.
- d) **Licitación Privada:** Es un proceso de concurso entre proveedores para adjudicarse la adquisición o contratación de un bien o servicio requerido por una organización, pero a diferencia de la licitación pública, sólo compiten los proveedores que han sido invitados por la entidad licitante, cuyo mínimo es tres de acuerdo a la Ley de Compras Públicas.
- e) **Trato Directo o Contratación Directa**
El trato directo es un mecanismo de compra excepcional contemplado en la Ley de Compras Públicas, donde el proceso de contratación varía según el tipo de trato directo. Podemos distinguir dos categorías de acuerdo al proceso, con cotizaciones y sin cotizaciones.

4. RESPONSABILIDADES

Considera las principales responsabilidades que tiene cada uno de los involucrados en los procesos de compra.

- a) **Operador de compra**
- Revisa bienes y servicios en el Catálogo electrónico
 - Emite ordenes de compra de ChileCompra e Internas del sistema de la Defensoría
 - Envía ordenes de compra al supervisor para autorización
 - Archiva electrónicamente la información de compras y contrataciones
 - Crea formularios de adquisiciones en ChileCompra, para Licitaciones Pública, Privada, tratos directos participativos.
 - Emite Resoluciones Exentas
 - Deriva información a los involucrados en el proceso de compra
 - Lleva control de los principales hitos de los procesos de compra (fechas de preguntas y respuestas, cierres, apertura electrónica, etc)
- b) **Supervisor: esta asociado a los siguientes cargos:**
Encargado de Administración, Finanzas y Recursos humanos, Jefe de Administración y a profesionales o técnicos de Administración.
- Funcionario autorizado para enviar ordenes de compra por Catálogo electrónico, de tratos directos por excepción, participativos y licitaciones Públicas y Privadas.
 - Revisión de Bases Administrativas y Técnicas y Términos de referencia.
 - Autoriza todas las etapas del proceso de compra en ChileCompra
 - Revisa las OC pendientes de envío al proveedor
 - Es parte de las aprobaciones de ordenes de compra físicas y Resoluciones Exentas
 - Coordina las principales etapas de los procesos de compra
 - Controla el cumplimiento de los plazos de publicación y cierre de los procesos de compra.
 - Controla los indicadores de gestión e identifica las principales causas de desviación



- Analiza y redacta la respuesta a los reclamos emitidos por eventuales oferentes o usuarios del sistema de compras.
- Encargado de coordinar la Gestión de Abastecimiento de la institución y gestionar los requerimientos de compra que generen los Usuarios Requerientes. En su labor debe aplicar la normativa vigente de compras públicas, el presente manual y toda otra normativa relacionada.

c) Encargado Contable

- Verifica la correcta imputación presupuestaria de las compras y contrataciones
- Emite compromisos presupuestarios
- Aprueba los compromisos presupuestarios
- Mantiene control de la disponibilidad presupuestaria

d) Asesor Jurídico

- Revisa la formalidad de las Resoluciones de todo proceso de compra definido por Ley
- Verifica la legalidad de los actos administrativos de cada proceso de compra
- Verifica la consistencia de las justificaciones de las convocatorias a procesos de compra o tratos directos
- Aprueba Resoluciones físicas
- Aprueba procesos de compra en Chilecompra.
- Prestar asesoría a los encargados de cada Unidad de Compra en materias jurídicas y orientar a las unidades funcionales internas respecto de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen los actos y contratos de la Administración.

e) Jefe depto. de Administración y Finanzas

- Aprueba todos los procesos de compra a través de la orden de compra y Resolución Exenta de adquisiciones menores a 100 UTM.
- Verifica disponibilidades presupuestarias de procesos de compra no programados en el plan de compra
- Verifica y es parte en la decisión de aceptar o rechazar procesos de compra no programados en el plan de compra
- Realiza función de Auditor de Chilecompra de los procesos de compra de la Defensoría Nacional.

f) Comisión de Evaluación

- Grupo de personas internas o externas a la organización convocada para integrar un equipo multidisciplinario que se reúne para evaluar ofertas y proponer el resultado de un llamado a Licitación.
- Su creación será necesaria siempre que se realice una licitación, sea ésta pública o privada, y estará, por lo general, consignada en las respectivas Bases de Licitación.

g) Director Administrativo Nacional y Regional

- Aprueba todos los procesos de compra mayores a 100 UTM y menores a 1000 UTM
- Autoriza o rechaza compras y contrataciones no programadas en el plan de compras
- Aprueba Resoluciones Exentas de procesos de compra
- El Director Administrativo Regional realiza la función de Auditor de Chilecompra de los procesos de compra.

h) Defensor Nacional y Regional

- Autoriza todos los procesos de compra formalizados mediante Resoluciones.
- Determina los principales requerimientos de compra y contrataciones públicas
- Responde formalmente los Reclamos emitidos por los oferentes o eventuales usuarios del sistema de compras.

i) Usuario requirente

- Realiza los requerimientos de compras y contrataciones programados y no programados en el plan de compras a través de Memorando.



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

- Define requerimientos de compra, niveles de satisfacción y plazos de entrega (bases administrativas y técnicas y Términos de referencia, solo en la Defensoría Nacional)
- Califica a los proveedores.

5. DESCRIPCIÓN DE ETAPAS

5.1. DEFINICIÓN DEL REQUERIMIENTO DE COMPRA

Las compras o contrataciones tendrán su origen en el cumplimiento del Plan anual de Compras o en el requerimiento específico de una Unidad Demandante.

En términos prácticos, esta etapa consistirá en generar una definición clara y precisa de los aspectos más relevantes del producto o servicio que se necesita comprar o contratar, es decir, se trata de explicar qué, cómo, cuándo y dónde se quiere adquirir.

Entonces, una buena definición de requerimientos facilitará el ajuste entre el objetivo de la compra y su resultado. Al mismo tiempo, permitirá contar con criterios objetivos y explícitos con los cuales realizar la evaluación de las ofertas. Todo esto contribuirá a evitar ineficiencias en la utilización de recursos y en procesos de compra cuyas posibilidades de éxito son limitadas.

La definición de los requerimientos es una etapa relevante y será necesario considerar los aspectos claves que determinarían el éxito de esta parte del proceso.

- Enfocarse en las compras importantes
- Hacer participar al usuario
- Consultar a sus pares, expertos y proveedores
- Definir características claves del producto o servicio
- Registrar y utilizar información de las adquisiciones disponibles en chilecompra

Los criterios para categorizar los requerimientos de compra serán:

- Monto de la compra.** En la medida que la compra involucre más dinero, mayor atención habrá que poner en ella, ya que su impacto en el desempeño financiero de la organización se hace más relevante.
- Frecuencia de compra.** En la medida que una compra se haga frecuente, es más probable que podamos tratarla como una compra rutinaria. Las compras menos frecuentes, pueden requerir mayor atención. Debemos buscar la manera de realizar la compra de manera eficiente.
- Importancia estratégica para la organización.** Si una compra se enmarca en un proyecto o en un área de importancia estratégica para la organización, será fundamental prestarle una atención especial. Ejemplos típicos de este tipo de compras son aquellas que se relacionan con proyectos informáticos, de construcción o relacionados directamente con la prestación de servicios a la comunidad.
- Mercado de proveedores.** En el caso de productos que son transados en mercados de baja competitividad, es decir, donde hay pocos proveedores que monopolizan las ventas, será recomendable ser más cuidadosos que en aquellos casos en que la propia competencia genera resultados eficientes.

5.2 SELECCIÓN DEL MECANISMO DE COMPRA

Para identificar el tipo de mecanismo de compra adecuado al requerimiento, se deberán considerar tres variables:

- 5.2.1 El monto del proceso de compra
- 5.2.2 Criterios o Principios fundamentales que rigen el sistema de compras
- 5.2.3 Definición del mecanismo de compra (considerando los criterios anteriores)



La Ley 19.886 de Compras Públicas establece cuatro grandes tipos de adquisición o mecanismos de compra, ilustrados en el siguiente esquema.



5.2.1 El monto del proceso de compra

Respecto de la adquisición de un producto, éste se calculará conforme al valor total de los productos requeridos, y para la contratación de un servicio, por el valor total de los servicios por el período requerido.

A continuación se adjunta una tabla que grafica los tipos de procesos por montos y los plazos que les corresponden en cada etapa.

Tipo de Proceso	Solicitud de publicación chilecompra	Plazo de publicación y recepción ofertas en chilecompra		Plazo de Adjudicación
		Según Ley de compras 19.886	Política Interna (PMG)	
Licitación Pública > 100 UTM	2	20 días corridos	21 días hábiles	30 días corridos
Licitación Pública entre 100 y 1000 UTM	2	10 días corridos	11 días hábiles	15 días corridos
Licitación Pública < 100 UTM	2	5 días corridos	6 días hábiles	5 días corridos
Licitación Privada	24 horas de emitida la Resolución fundada	Ídem plazos de la licitación pública, según monto de adquisición	Ídem plazos política interna para Licitaciones públicas	Ídem plazos de licitaciones públicas
Trato Directo por excepción	24 horas de emitida la Resolución fundada	-	-	-

5.2.2 Por criterios o principios fundamentales

Estos mecanismos de compra fueron diseñados considerando dos criterios fundamentales y complementarios para una adquisición, los cuales se deberán considerar en el proceso de elaboración del plan de compras y ratificarse previo a la formulación administrativa y técnica del requerimiento (bases administrativas y técnicas o términos de referencia)

Criterio "competencia", considerando que en cada programación se deberá analizar el potencial mercado disponible, para decidir por cual mecanismo de compra adquirir. A mayor competencia en el proceso de compra, más oferentes concursarán por obtener el contrato. Además, los mecanismos competitivos de compra garantizan altos niveles de transparencia. Los procesos participativos son el Contrato Marco como primera opción, la Licitación Pública.



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

El segundo criterio se refiere a usar un mecanismo que se "ajuste a la necesidad" que deseamos satisfacer, **analizando preliminarmente el tiempo y recursos que se requerirán para resolver una necesidad simple, estándar o recurrente**. De igual forma, si dada las características particulares de la compra no existe un mercado de proveedores, entonces los mecanismos que permiten realizar la compra ajustándose a nuestra necesidad dentro de un marco transparente son **el Trato Directo por excepción (proveedor único, naturaleza de la negociación, compra urgente, adquisición privada sin oferentes, remanente de una adquisición pública anterior, Confidencial, personas jurídicas extranjeras)**.

5.2.3 Definición del mecanismo de compra

Toda adquisición de bienes o contratación de servicios que realice la Defensoría, **deberá realizarse a través del Sistema de Información de Compras y Contrataciones Públicas**, administrado por la DCCP mediante el sitio de Internet <http://www.chilecompra.cl>. Este será el medio oficial para la publicidad de los llamados a licitaciones o trato directo. De la misma forma se deben utilizar solamente los formularios definidos por la DCCP para la elaboración de bases y Términos de referencia que se encuentran disponibles en el sitio <http://www.chilecompra.cl>. Las excepciones se encuentran claramente reguladas en el Art. 62 del Reglamento de la ley 19.886.

a) Convenio Marco

Este mecanismo se debe consultar en Chilecompra siempre como primera opción de compra, debido a que da amplias garantías de transparencia y permite comprar adquisiciones recurrentes o estándares de modo simple y rápido. Existen dos modalidades de compras bajo este catálogo electrónico:

1. Compras vía Convenio Marco menores a 1000 UTM: las cuales se realizan directamente con el proveedor seleccionado por la unidad requirente, y ;
2. Compras vía Convenio Marco Superiores a 1000 UTM: las cuales deben seguir el procedimiento especial para este efecto. (Ver Manual de usuario grandes compras)

b) Licitación Pública

La licitación pública es el procedimiento de compra definido como regla general por la Ley 19.886 de Compras Públicas. Por lo tanto, su uso corresponde siempre, a menos que:

- El producto o servicio se encuentre en el Catálogo Electrónico de Convenios Marco.
- Cuando la compra o contratación corresponde a una excepción contemplada en la Ley o su Reglamento.

c) Licitación Privada

La licitación privada es un mecanismo excepcional, que requiere de una resolución fundada y su uso se encuentra restringido a las situaciones especiales o excepcionales contempladas en el Art. 8 de la Ley de Compras Públicas y Art. 10 del Reglamento de dicha Ley.

d) Trato o Contratación Directa

El trato directo es un procedimiento excepcional y simplificado de contratación de un servicio o adquisición de un bien, contemplado en el Art. 8 de la Ley de Compras Públicas y Art. 10 del Reglamento de dicha Ley.

En términos generales, no considera todos los requisitos y formalidades propios de una licitación pública o privada.

Se trata de un mecanismo de compra que se usa de manera excepcional, cuando no es posible usar el Catálogo Electrónico o la Licitación Pública y, en este caso, se requiere justificar esta circunstancia a través de una resolución fundada.



Defensoría

Sin defensa no hay Justicia

Se requiere contar con tres cotizaciones, salvo que concurren las causales de las letras c), d), f) y g) del artículo 8° de la Ley N° 19.886. El plazo mínimo que debe mediar entre la publicación de la cotización y la recepción de las ofertas será de 48 horas. Este plazo no podrá recaer en sábados, domingos o festivos, salvo razones fundadas.

5.3. FORMULACIÓN DEL REQUERIMIENTO, SEGÚN MODALIDAD DE COMPRA

5.3.1. SEGÚN MODALIDAD DE COMPRA

5.3.1.1. CONVENIO MARCO.

Dado que los Convenios Marcos son productos y servicios **rutinarios o estándares**, debido a que apuntan a satisfacer necesidades frecuentes y comunes, por lo general, en el Catálogo Electrónico se encontrarán sólo bienes y servicios estandarizados, de uso periódico y cotidiano.

Para adquirir por contrato Marco sólo se requiere la definición del requerimiento del producto o servicio a comprar. Ésta es una etapa previa a la revisión del catálogo, que consiste en definir, de forma clara y precisa, los aspectos más relevantes del producto o servicio que se necesita comprar, es decir:

- Nombre del producto (características generales; marca, especificaciones técnicas simples)
- Cantidad
- Plazo de entrega

5.3.1.2. LICITACIÓN PÚBLICA.

Este procedimiento de contratación se rige por las normas de la Ley N° 19.886 y por los artículos 19 a 43 del Decreto Supremo N° 250 de 2004 del Ministerio de Hacienda y sus modificaciones.

Las bases serán siempre aprobadas por el Defensor Nacional o Defensor Regional, según corresponda.

Deberá elaborarse un instrumento denominado Bases Administrativas de la Licitación, las que podrán ser generales, especiales o ambas. Estas regularán todos los aspectos administrativos de la licitación y los requerimientos de este carácter que se realizan, tales como, el proceso de concurso y la posterior ejecución del contrato.

a) Bases Administrativas

La Defensoría dispondrá de Bases Administrativas Tipo, a las que deberán ajustarse las Bases Administrativas de los procedimientos de licitación pública o privada, correspondiendo al Departamento Administración y Finanzas, a través del funcionario designado al efecto, verificar tal circunstancia, a través del trámite de visación previo.

Estas bases tendrán el formato del "Formulario de Bases" que para estos efectos disponga el sistema de información de Chilecompra y su uso será exclusivamente para aquellos procesos de compra y contratación realizados en forma concursal, a través del sistema Chilecompra.

Asimismo, En la formulación de los contenidos de tales Bases se deberán observar los siguientes contenidos:

- Introducción y antecedentes.
- Procedimiento de licitación, plazos, vencimientos. Plazos de pagos, contenido regulatorio, obligaciones, modificaciones etc. Las etapas y plazos de la licitación, los plazos y modalidades de aclaración de las bases, la entrega y la apertura de las



Defensoría

Sin defensa no hay Justicia

- ofertas, la evaluación de las ofertas, la adjudicación y la firma del Contrato de Suministro y Servicio respectivo y el plazo de duración de dicho contrato.
- Formas de comunicación y notificación. El nombre completo del funcionario de la Defensoría, Encargado del Proceso de Compras y el medio de contacto, si fuese procedente.
- Consultas y respuestas.
- Presupuesto oficial (en caso de informarse).
- Oferta técnica. Descripción de la forma de presentación
- Oferta económica. Descripción de la forma de presentación
- Procedimiento de recepción de ofertas.
- Evaluación ofertas (criterios de evaluación y pauta de evaluación permite la mejor construcción de propuestas). Los criterios objetivos que, sobre la base de puntaje y ponderación, 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. Serán factores a evaluar, entre otros, el precio de las ofertas, la experiencia de los oferentes, 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 flete, etc.
- Garantías de seriedad
- Garantías de fiel cumplimiento. La naturaleza y el monto de las garantías que la Institución estime necesarias para asegurar la seriedad de las ofertas presentadas y el fiel y oportuno cumplimiento del contrato definitivo, así como la forma y oportunidad en que se devolverán a los oferentes dichas garantías. 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 desincentiven la participación al llamado de licitación o propuesta. Este requisito será obligatorio para las contrataciones que superen las 1.000 UTM.
- El plazo de entrega del bien y/o servicio adjudicado.
- Adjudicación (conformación de comisión de selección, establecimiento de criterios.) El mecanismo de designación de la persona o comisión encargada de la evaluación de las ofertas.
- Contratos.
- Regulaciones relativas al contrato.
- La modalidad de pago del Contrato de Suministro y Servicio.
- Resolución de empates
- Condiciones del pago

En caso de estimarse pertinente, podrá establecerse en ellas la prohibición de subcontratar impuesta al proponente adjudicado y las circunstancias y alcances de tal prohibición. Asimismo, podrán contemplarse puntajes o ponderaciones derivados del cumplimiento de normas que privilegien el medioambiente, contratación de discapacitados y demás materias de alto impacto social. Estos puntajes o ponderaciones no podrán, en caso alguno, ser los únicos que se consideren para determinar la adjudicación de la oferta más conveniente y cualquier otra materia que no contradiga disposiciones de la Ley N° 19.866 y su Reglamento.

b) Bases Técnicas.

Las Bases Administrativas serán elaboradas por la Unidad o Departamento responsable del proceso de compras, debiendo ajustarse en lo sustancial, a las Bases Administrativas Tipo dispuestas por el Departamento de Administración y Finanzas de la Defensoría Nacional. En el caso de la Defensoría Regional, la Unidad de Administración, deberá elaborar las bases administrativas y técnicas, con el apoyo del profesional responsable del requerimiento de compra.

Para ello se deberá observar una estructura lógica interna y los antecedentes indispensables para efectuar una adquisición en buena forma, distinguiendo si se trata de estudios, servicios,



suministros, adquisición de bienes, etc. Esta estructura, según sea el caso, debe llevar justificación, objetivos generales y específicos, resultados esperados, actividades, metodología a emplear, características y especificaciones técnicas.

De la buena elaboración de bases técnicas o especificaciones de la adquisición va a depender la utilidad de los mismos. Por eso un instrumento de esta naturaleza bien elaborado es un elemento indispensable en la evaluación posterior de la adquisición.

Para hacer una buena definición técnica, se deberán observar los siguientes contenidos

- a) Los requisitos y condiciones que deben cumplir los Oferentes para que sus ofertas sean aceptadas.
- b) Las especificaciones 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, deben admitirse, en todo caso, bienes o servicios equivalentes de otras marcas o genéricos, agregándose a la marca sugerida la frase "o equivalente".

Las Bases de la licitación deberán establecer las condiciones que permitan alcanzar la combinación más ventajosa entre todos los beneficios del bien o servicio requerido.

En la determinación de las condiciones de las Bases, se deberá propender a la eficacia, eficiencia, calidad de los bienes y servicios que se pretende contratar y ahorro en sus contrataciones.

Las Bases no podrán afectar el trato igualitario que la Defensoría deba dar a todos los Oferentes, ni establecer diferencias arbitrarias entre éstos.

Las Bases podrán ser modificadas mediante resolución de la autoridad competente, las que serán notificadas a los proveedores en conjunto con las respuestas y aclaraciones. Esta cláusula deberá estar expresamente definida en las bases administrativas para conocimiento de todos los interesados.

5.3.1.3. LICITACIÓN PRIVADA

En estos casos el Proceso de Compras y Contratación deberá efectuarse a través del Sistema de Información, plataforma www.chilecompra.cl o el que haga sus veces, aplicándose los procedimientos relativos a la licitación pública establecidos en el presente Manual, según corresponda. **En consecuencia, utilizará los mismos contenidos de las bases administrativas y técnicas definidas para una Licitación Pública.**

El Encargado del Proceso de Compras deberá publicar en la plataforma www.chilecompra.cl, o en la que haga sus veces la Resolución fundada que autoriza la procedencia de la licitación privada, dentro de 24 horas contadas desde su fecha de dictación.

5.3.1.4. TRATO O CONTRATACIÓN DIRECTA

La Formulación de requerimientos para este mecanismo de compra estará determinada por el tipo de trato directo que corresponda, de acuerdo al artículo 8 de la Ley N° 19.886, y al artículo 10 del Reglamento de la misma Ley.

Este tipo de contrataciones debe ser fundada por resolución y basada en alguna de las causales de la normativa anteriormente señalada.

La Resolución fundada debe exponer las razones por la cual se utilizó este mecanismo y acreditar la existencia de la o las circunstancias que determina la Ley 19.886 de Compras Públicas. Una resolución fundada es un acto administrativo, dictado por el Jefe Superior del Servicio, en el cual



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

se resuelve una determinada cuestión exponiendo las razones y consideraciones que llevan a esa decisión.

Componentes de una resolución: Deben contener al menos:

Vistos: En esta parte debe hacerse referencia a las normas legales y administrativas que autorizan y regulan la decisión que se adopta por medio de la resolución.

Considerando: En esta parte se expresan los argumentos que se usan para tomar una decisión en un sentido u otro.

Resuelvo: Esta es la parte decisoria de nuestra resolución, en donde tomamos una decisión, en este caso la de autorizar el mecanismo de trato directo

5.3.2 FORMULACIÓN DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los criterios de evaluación son parámetros cuantitativos y objetivos que siempre serán considerados para decidir la adjudicación, atendiendo a 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.

Es obligatorio que todos los procesos de contratación cuenten con criterios de evaluación y que en al menos el 15% de los procesos susceptibles de hacerlo, se incorporen criterios de sustentabilidad.

Los criterios de evaluación se pueden clasificar en:

- a) **Criterios Económicos**, por ejemplo, precio final del producto o servicio (que incluye valorización del servicio de mantenimiento).
- b) **Criterios Técnicos**, tales como: garantía post venta de los productos, experiencia del oferente y del equipo de trabajo, plazos de entrega, infraestructura, solidez financiera, calidad técnica de la solución propuesta, cobertura, etc.
- c) **Criterios Administrativos**, que tienen mayor relación con el cumplimiento de presentación de los antecedentes administrativos y legales que se solicitan a los oferentes, como por ejemplo: constitución de la sociedad, vigencia de la sociedad, certificado de la inspección del trabajo, declaraciones juradas o simples de diversa índole, boletas de garantía, entre otros. Estos elementos, en general, no tienen ponderación en la evaluación de la oferta sino que, más bien, se consideran requisitos de postulación, debido a que si alguno se omite, la oferta se considera incompleta.

Estos antecedentes se pueden encontrar vigentes en Chile Proveedores, por lo cual no deben ser solicitados por papel adicionalmente.

La aplicación de los criterios debe ser realizada únicamente en función de los parámetros y ponderaciones debidamente establecidos en las respectivas Bases o TDR, según corresponda.

Para determinar los Criterios Evaluación es necesario tener claridad respecto de los objetivos de la contratación (qué se quiere obtener), los que deben estar asociados a variables cuantificables (Variables observables que permitan medir el cumplimiento de los objetivos). Estas variables deben estar asociadas a ponderadores, en función de la relevancia de cada una de las ellas para el proceso de contratación.

Las Variables a medir deben tener asociadas una Meta o estándar (Valor deseado o ideal para cada indicador, incluyendo su tolerancia) con sus respectivos Tramos de Evaluación (Valoración de las diferencias en relación a la meta) y Método de medición. Cada proceso de evaluación debe constar de al menos dos criterios de evaluación.



Ejemplo de cuadro de Criterios de Evaluación

Variable a medir	Ponderador	Tramos	Puntos
•Experiencia comprobable en el desarrollo del tema de Eficiencia Energética. X = N° proyectos relacionados al tema en que ha participado directamente	30	X = 0	0
		0 < X > = 5	50
		X > 5	100
•Experiencia en proyectos de asistencia técnica en materias de eficiencia energética. X = N° proyectos de asistencia técnica que ha desarrollado en materias de eficiencia energética	40	X < 3	0
		3 = < X > = 10	50
		X > 10	100
•Conocimiento del actual modelo de compras públicas X = Nota Entrevista personal	20	X = 4	0
		4 < X > = 6	50
		X > 6	100
•Experiencia de trabajo con el Sector Público y Municipalidades, deseable. X = N° proyectos en que ha trabajado para el sector público y municipalidades, en el tema de EE	10	X=0	0
		0 < X > = 3	50
		x > 3	100

Ejemplo de cuadro e Criterios de Evaluación aplicado a una oferta

Variable a medir Proveedor X	Ponderador	Tramos	Puntos	Puntos totales
•Experiencia comprobable en el desarrollo del tema de Eficiencia Energética. X = N° proyectos relacionados al tema en que ha participado directamente (7 proyectos)	30			
		X > 5	100	30
•Experiencia en proyectos de asistencia técnica en materias de eficiencia energética. X = N° proyectos de asistencia técnica que ha desarrollado en materias de eficiencia energética (7 Proyectos)	40			
		3 = < X > = 10	50	20
•Conocimiento del actual modelo de compras públicas X = Nota Entrevista personal (5,8)	20			
		4 < X > = 6	50	10
•Experiencia de trabajo con el Sector Público y Municipalidades, deseable. X = N° proyectos en que ha trabajado para el sector público y municipalidades, en el tema de EE (5 proyectos)	10			
		x > 3	100	10

Total Puntaje Proveedor X: 70 puntos.

5.4. PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS, SEGÚN MECANISMOS DE COMPRA

5.4.1. PROCEDIMIENTO DE COMPRA DE CONVENIOS MARCO



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

Paso 1 Solicitud requerimiento de compra

El usuario requirente genera el Memorando de solicitud a la Unidad o Depto. de Administración y Finanzas, indicando en la justificación, la definición del requerimiento, el nombre del bien o servicio, cantidad y plazo de entrega. Asimismo, se deberá indicar que la compra será por Convenio Marco y si esta programada o es excepcional al plan de compras.

Paso 2 Revisión plan de compras y autorización de la compra

Si esta programada en el plan de compras será derivada al área de Administración para su ejecución, en caso de no estar programada, será analizada por el Jefe de Administración y Finanzas en conjunto con la Dirección Administrativa Nacional o Regional según corresponda. Se decidirá su ejecución, reprogramación en el plan de compras y reasignación presupuestaria.

De ser rechazada concluye el proceso, y el Jefe DAF o DAR, según corresponda informará por correo electrónico al Jefe de Unidad o Depto. requirente el motivo del rechazo.

Paso 3 Asignación operador de compra

Una vez aprobada la solicitud, será asignada a un operador de compra, quien buscará en el catálogo de ChileCompra Express, de acuerdo a la categorización del producto o servicio que va a adquirir. Para tal efecto, debe proceder a seleccionar los productos o servicios indicando las cantidades a adquirir y generando un carro de compra.

Paso 4 Verificación alternativas al convenio marco

En el caso que el operador de Compra, encuentre o conozca otras condiciones más ventajosas que las del CM, deberá informarlo a la DCCP, directamente en la sección de Convenio Marco, en sugerencias, y dejar respaldo de esta información en el expediente de compra, de acuerdo a lo indicado en la Ley de Compras. Informará al Jefe de Unidad o Depto. de Administración y Finanzas para decidir si adquiere por contrato marco o devuelve la solicitud al Usuario solicitante, para requerir la elaboración de términos de referencia o Bases de Licitación, según sea el caso.

Paso 5 Emisión Orden de compra en chilecompra

Una vez generado el requerimiento, el operador de compras podrá guardar el carro de compras para ocuparlo en adquisiciones futuras, y/o generar la o las Órdenes de compra originadas de la selección de productos realizada. Con esta última acción debe indicar las cantidades a despachar y generar la Orden de Compra final.

Paso 6 Emisión Orden de compra interna y Resolución Exenta

Las Órdenes de Compra enviadas desde el catálogo electrónico, quedarán en estado guardadas en el Portal y serán del tipo CM.

Paso 7 Solicita Compromiso presupuestario

En esta instancia el operador de Compra solicitará el compromiso presupuestario correspondiente, indicando el centro de responsabilidad presupuestaria, monto contratado, monto comprometido, derivándolo a la Unidad de Contabilidad.

Paso 8 Autorización Compromiso presupuestario

Si el compromiso presupuestario se realizó sin problemas, el encargado de contabilidad emitirá el certificado SIGFE con el N° ID de compromiso y firmará la documentación, conjuntamente con la visación del jefe de Finanzas, ratificando la cuenta presupuestaria donde se realizó el compromiso. Posteriormente deriva los antecedentes al operador de compra, para su posterior derivación a la Unidad de Pagos.

Para la Defensoría Regional, sólo es necesaria la visación del encargado de contabilidad.

Paso 9 Autorizaciones

El Jefe de Administración y Finanzas siempre autorizará la Orden de Compra.



Defensoría

Sin defensa no hay Justicia

Paso 10 Envía OC al proveedor

El operador de compra archiva los antecedentes en la carpeta electrónica disponible para esta compra e inmediatamente ingresa al sistema chilecompra, al ID de la OC de Convenio Marco, digita el compromiso presupuestario, y anexa en archivos adjuntos, los antecedentes de respaldo del procedimiento (orden de compra interna y Resolución Exenta) y envía la OC al proveedor.

Paso 12: Recepción de factura e informe de Recepción

Una vez recibido los productos o prestación del servicio y la factura, la Unidad de Administración solicitará la visación del documento a la Unidad o Departamento requirente, consignando su conformidad con lo recibido.

Paso 13: Calificación del proveedor

El operador de compra solicitará al usuario requirente junto con el VºBº de la factura la calificación del proveedor, en función de los criterios establecidos en www.chilecompra.cl. Posteriormente, el operador publicará la evaluación en la funcionalidad de ChileCompra. Siempre y cuando se encuentre disponible la funcionalidad en el portal.

5.4.2. PROCEDIMIENTO DE COMPRA LICITACIÓN PÚBLICA

Paso 1 Elaboración de Bases administrativas y técnicas

En la **Defensoría Regional** corresponderá a la Unidad de Administración elaborar la Resolución que llama a propuesta pública y aprueba las bases administrativas y técnicas de los bienes y servicios programados en el plan de compras. En caso de no estar programada, será analizada por el Director Administrativo Regional, para decidir su ejecución, reprogramación del plan de compras y reasignación presupuestaria.

En la **Defensoría Nacional**, la Unidad o Departamento requirente será el responsable de emitir la Resolución Exenta y las Bases administrativas y técnicas de los bienes y servicios programados en el plan de compras, con la asesoría directa del Depto., de Administración y Finanzas. En caso de no estar programada, será analizada por el Director Administrativo Nacional y el Jefe de Administración y Finanzas, para decidir su ejecución, reprogramación del plan de compras y reasignación presupuestaria.

Paso 2 Revisión y aprobación de las bases administrativas y técnicas

Defensoría Regional

Emitida la Resolución Exenta que aprueba las Bases Administrativas y Técnicas, el Encargado de Administración, Finanzas y RR.HH aprueba el documento y lo deriva a la Unidad de Asesoría Jurídica para su revisión y visación legal. Si el asesor jurídico rechaza o acepta los documentos de la compra, los deriva al operador de compra, para su modificación en caso de rechazo, o derivación al Director Administrativo Regional si los acepta.

El Director Administrativo Regional aprobará las bases administrativas y técnicas e inmediatamente lo derivará a secretaria del Defensor Regional. Finalmente **el Defensor Regional autorizará la Resolución que aprueba las bases.**

Seguidamente se derivará a través de su secretaria a Oficina de Partes, para su numeración, registro, archivo físico y electrónico y distribución por correo electrónico a los interesados.

Defensoría Nacional

Emitida la Resolución Exenta que aprueba las bases administrativas y técnicas, será firmada por el responsable de la emisión de éste documento, por su Jefe de Unidad o Departamento y derivada al asesor jurídico para su revisión y visación legal. Si el asesor jurídico rechaza o acepta los documentos de la compra, los deriva al operador de compra, para su modificación, en caso de rechazo. Si es aceptada, será derivada a la secretaria de la autoridad competente para su autorización



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

Paso 3 Publicación de Bases

Corresponde a la emisión del formulario en el sistema de información chilecompra. Una vez finalizado lo derivará vía sistema chilecompra al supervisor y al asesor jurídico para su autorización (si corresponde). Finalmente el supervisor publicará la ID del proceso de compra.

Paso 4 Período de consultas, respuestas y aclaraciones

El operador de compra mantendrá control de las fechas hito de todos los procesos publicados en chilecompra. En caso de recibir consultas, las consolidará en un archivo y las derivará vía correo electrónico al responsable de la licitación, quien responderá y visará internamente con su jefatura, luego derivará las respuestas por correo electrónico al operador de compra de Administración, para su publicación en chilecompra.

En caso de requerir publicar "Aclaraciones", el responsable de la Licitación, solicitará autorización a su Jefatura para derivar el documento al operador de compra vía correo electrónico con copia al Jefe de Administración y Finanzas o al DAR en caso de la Defensoría Regional. Si la aclaración es de aspectos legales, deberá ser visada por la unidad de asesoría jurídica.

Paso 5 Cierre y Apertura electrónica

Previo al cierre, la Unidad de Administración verificará en Oficina de Partes (si corresponde según bases) la recepción de boletas de garantía de seriedad de la oferta.

Al cumplirse la fecha de cierre, la Unidad de Administración realizará apertura electrónica. No obstante, se podrá rechazar a proveedores que no presenten boleta de garantía de seriedad de la oferta, sólo si lo indican expresamente las bases administrativas.

Paso 6 Evaluación de las Ofertas

Habiendo realizado los correspondientes procesos de apertura, la Unidad de Administración o adquisiciones, bajará las ofertas presentadas y archivará electrónicamente en una carpeta destinada para ello. Inmediatamente la Unidad de Administración dispondrá de los antecedentes para la Comisión de Evaluación, organizando una carpeta de archivo electrónica de acuerdo a los antecedentes administrativos, legales, técnicos y económicos.

Podrán integrar la Comisión de Evaluación una o más personas del Departamento o Unidad al que pertenece el Usuario requirente, una o más personas del Departamento Jurídico, una o más personas del Departamento de Administración y Finanzas, expertos externos, unidades técnicas especiales, u otras personas, según lo determine el Defensor Nacional o Regional.

La Comisión de Evaluación, a través de metodología de panel de expertos u otra que defina al efecto, procederá a aplicar los Criterios de Evaluación y generar el Acta de Evaluación, documento que deja constancia, entre otros aspectos, de:

- Los integrantes que participaron en el proceso de evaluación;
- Las ofertas evaluadas;
- Los criterios, ponderaciones y puntajes establecidos en las bases y que fueron utilizados para la evaluación;
- Las solicitudes de aclaraciones, pruebas y rectificaciones de defectos formales y las respuestas a dichas solicitudes;
- Las evaluaciones de cada oferta, el puntaje final obtenido por cada una de las ofertas en función de los Criterios de Evaluación y la recomendación de adjudicación, deserción o declaración de inadmisibilidad y su justificación.

El resultado del trabajo realizado por la Comisión de Evaluación quedará registrado en una Acta de Evaluación firmada por todos los miembros de la comisión evaluadora y deberá anexarse a la Resolución que da cuenta del resultado final del proceso de contratación.

El **Acta de evaluación** deberá contener los siguientes antecedentes

- Informe Legal de Admisibilidad de los antecedentes administrativos y legales



Defensoría

Sin defensa no hay Justicia

- Evaluación Técnica
- Evaluación Económica
- Conclusión
- Propuesta de adjudicación
- Emisión Resolución de Adjudicación

Paso 7: Aprobación Resolución de Adjudicación y publicación en www.chilecompra.cl

Emitido el documento y firmado por el responsable de la licitación y su jefatura será derivado al Depto. de Administración y Finanzas y su homólogo en la Defensoría Regional, para visación presupuestaria. Paralelamente el operador de compra de administración emite una Orden de compra interna para solicitar el compromiso presupuestario, el cual deberá quedar impreso y visado por el encargado contable.

Posteriormente, el operador de compra deriva los antecedentes a la autoridad competente para su aprobación final. Seguidamente es numerada, registrada, archivada, escaneada y distribuida por Oficina de partes a los interesados de la licitación.

El operador de compra ingresa la adjudicación final al portal y los antecedentes adjuntos, lo deriva al supervisor y al asesor jurídico para su autorización en Chilecompra.

Paso 8 Elaboración Contrato

Defensoría Regional. La Unidad de Administración de la Defensoría Regional elaborará un contrato documentado, junto a la Resolución que lo apruebe, sólo si las bases administrativas y técnicas lo establecen,

Defensoría Nacional. La Unidad o Departamento responsable de la licitación elaborará el contrato junto a la Resolución que lo aprueba sólo si las bases administrativas y técnicas lo establecen,

Será revisado y visado por Asesoría jurídica y enviado para autorización a la autoridad competente.

Si no se estableció específicamente en las bases la cláusula de contrato, la Orden de compra de Chilecompra formalizará la contratación.

Paso 9 Anexar contrato a www.chilecompra.cl

El contrato suscrito por ambas partes y la resolución que aprueba contrato serán anexados por el operador de compra en la ficha del proceso publicado en www.chilecompra.cl con un plazo no superior a 30 días corridos.

Paso 10 Recepción de factura e informe de Recepción

Una vez recibida la factura, la Unidad de Administración solicitará la visación de la factura a la Unidad o Departamento requirente, junto con un Informe de recepción, sólo en aquellos casos en que éste se haya establecido en las bases administrativas y técnicas de la licitación o en el contrato.

Paso 11 Calificación del proveedor

El operador de compra solicitará al usuario requirente la calificación del proveedor junto con la visación de la factura, en función de los criterios establecidos en www.chilecompra.cl. Posteriormente, el operador publicará la evaluación en la funcionalidad de Chilecompra. (Siempre que se disponga la funcionalidad en el portal)

Paso 12 Gestión de Contrato

La Unidad de Administración o Adquisiciones realizarán seguimiento para analizar el grado de cumplimiento de lo comprometido por el proveedor. (Ver manual de Gestión de contratos de la Defensoría Nacional)



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

Paso 13 Gestión de Reclamos

En caso de presentarse un reclamo relacionado al proceso, el Administrador del sistema Chilecompra deberá derivar este reclamo a quien corresponda, para que en un plazo no superior a 48 horas, se comuniquen con el proveedor y le hagan llegar por escrito la respuesta.

La derivación de información, tanto a la Unidad de compra afectada y la respuesta al proveedor se realizará por el sistema de probidad y transparencia activa de Chilecompra, no obstante, la respuesta se formalizará mediante Resolución Exenta de la Unidad de compra que recibió el reclamo.

Para los efectos de conocer la satisfacción por parte del usuario reclamante, la DPP ha creado un correo especialmente en donde el usuario podrá indicar si se encuentra o no satisfecho con la respuesta generada por la institución. El correo antes mencionado es administrado por el funcionario designado como administrador de la plataforma, quien será el responsable de llevar un registro de los antecedentes allí ingresados. La cuenta de correo es reclamos@dpp.cl

5.4.3. PROCEDIMIENTO DE COMPRA LICITACIÓN PRIVADA

Los pasos a seguir para el procedimiento de compra por licitación privada deberán ser los mismos utilizados en una Licitación pública, exceptuando lo indicado en el art. 8 de la ley de compras y 10 del reglamento.

Se procederá a realizar una contratación a través de licitación privada, previa resolución fundada que autorice la procedencia de éste, así también el tipo de convocatoria será diferente ya que en este caso será cerrada, debiendo dejarse específicamente establecido en la Resolución Exenta esta condición, además de la denominación de los proveedores invitados.

5.4.4 PROCEDIMIENTO DE COMPRA A TRAVÉS DE TRATO O CONTRATACIÓN DIRECTA POR EXCEPCIÓN. (ART. 8 DE LA LEY DE COMPRAS Y ART. 10 DEL REGLAMENTO)

Paso 1 Solicitud requerimiento de compra

Defensoría Regional: El usuario requeriente generará el Memorando de solicitud a la Unidad de Administración, Finanzas y RR.HH, indicando en la justificación, la definición del requerimiento y los motivos que determinan la contratación directa con un proveedor definido. Además, se deberá indicar el nombre del bien o servicio, cantidad, plazo de entrega y los datos del proveedor seleccionado. Asimismo, deberá indicar que la compra será por Trato Directo por excepción y programada o excepcional en el plan de compras.

Asimismo, la Unidad de Administración elaborará la Resolución fundada que autoriza la adquisición de los bienes y servicios, programados en el plan de compras. En caso de no estar programada, será analizada por el Director Administrativo Regional, para decidir su ejecución, reprogramación del plan de compras y reasignación presupuestaria.

En la **Defensoría Nacional**, la Unidad o Departamento requeriente será el responsable de elaborar la Resolución fundada que autoriza la adquisición de los bienes y servicios programados en el plan de compras, con la asesoría directa del Depto. de Administración y Finanzas. En caso de no estar programada, el operador de compra informará al Jefe del Depto. de Administración y Finanzas para verificar junto al DAN, su aprobación o eventual rechazo.

La Resolución fundada, deberá contener los siguientes contenidos:

- a) **Vistos:** Incluir el art. 8 de la Ley de compras y art. 10 de su reglamento
- b) **Considerandos:**
 - Convocar específicamente la letra del art. 10 del reglamento de compras que justifica la contratación directa.
 - Características del bien o servicio requerido



Defensoría

Sin defensa no hay Justicia

- Motivos que justifican la
- El nombre del proveedor seleccionado

c) Resuelvo:

- Autorización a realizar la contratación directa
- Nombre y rut del proveedor seleccionado
- Monto de la compra o contratación
- Item presupuestario
- Ordena Publicar en www.chilecompra.cl

Paso 2 Autorizaciones

Defensoría Regional. La Resolución fundada será firmada por el área de administración y derivada a la unidad de asesoría jurídica para su VºBº legal, luego al Director Administrativo Regional y finalmente al Defensor Regional. Posteriormente se enviará a Oficina de Partes para su numeración registro, archivo físico y electrónico y distribución a los interesados.

Defensoría Nacional. La Unidad o depto., requeriente firmará la Resolución fundada y derivará a la unidad de asesoría jurídica para su VºBº legal, seguidamente se enviará a la autoridad competente para su autorización final.

Paso 3 Compromiso presupuestario

La Unidad de Administración recibirá la Resolución fundada y generará una Orden de compra interna para solicitar compromiso presupuestario, indicando claramente la información del centro de responsabilidad, el producto estratégico, subproducto específico, el programa presupuestario y el monto contratado.

Paso 4 Emisión Orden de Compra en Chilecompra

Autorizado el compromiso presupuestario, el operador de compra genera una Orden de compra por excepción en chilecompra, identificando claramente el tipo de adquisición, sea por proveedor único, compra urgente o por naturaleza de la negociación. Incluirá ID de compromiso presupuestario en la Orden de compra.

Paso 5 Envío OC al proveedor

Una vez ingresados los datos y anexada la Resolución fundada, procede a enviar la OC al supervisor para autorización. El supervisor verificará los datos y autorizará la OC en chilecompra, para finalmente enviarla al proveedor.

Paso 6 Recepción factura y aceptación conforme

El proveedor aceptará la orden de compra, prestará el servicio o proveerá el producto y enviará la factura a la Defensoría. La Unidad de Administración verificará la factura y solicitará la aceptación conforme del usuario requeriente.

Paso 7 Calificación del proveedor

El operador de compra solicitará al usuario requirente la calificación del proveedor junto con la visación de la factura, en función de los criterios establecidos en www.chilecompra.cl. Posteriormente, el operador publicará la evaluación en la funcionalidad de chilecompra. (Siempre que se disponga la funcionalidad en el portal)

5.4.5. PROCEDIMIENTO COMPRAS Y CONTRATACIONES INFERIORES A 3 UTM (IMPUESTOS INCLUIDOS)

Se emitirán directamente a través del portal de Mercado Público.

5.4.6. PROCEDIMIENTO DE COMPRA A TRAVÉS DE CONVENIOS DE SUMINISTRO VIGENTES DE LA INSTITUCIÓN



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

Etapas I Programación

Paso 1 Análisis de Convenios de suministro Vigentes

La Unidad de Administración durante el mes de enero de cada año analiza los saldos de cada convenio de suministro vigente, para posteriormente emitir una Orden de compra interna de la Defensoría destinada a comprometer presupuestariamente el monto disponible, indicando claramente la información del centro de responsabilidad, el producto estratégico, subproducto específico y el programa presupuestario.

Paso 2 Compromiso presupuestario Anual

Lo deriva a la Unidad de Contabilidad para ingresarlo al SIGFE y se autoriza por Finanzas los montos de los contratos comprometidos.

Paso 3 Ingreso Presupuesto autorizado al Sistema de Control

Finalmente se traspassa la información a las planillas de control del convenio y se archiva física y digitalmente la información.

Paso 4 Emisión OC Chilecompra por gasto proyectado de convenios de suministro de costo fijo mensual (SE)

El operador de compra genera una sola orden de compra con la proyección gasto anual, sólo para aquellos contratos que tengan gastos fijos mensuales. Ejemplo de ellos son Aseo, Seguridad, Alarmas, seguros, etc. En el caso de contratos con montos inciertos gestionará la OC en forma mensual o cuando ocurra el gasto.

5.5. Procedimiento Boletas de Garantías

Para un adecuado control de las Boletas de Garantías de Seriedad de la Oferta, Fiel Cumplimiento del Contrato, y de Resguardo de las Obligaciones laborales y previsionales de los trabajadores, la Defensoría Penal ha establecido un procedimiento interno para su administración y custodia.

Objetivo General del Procedimiento:

Establecer el método de trabajo asociado a la recepción, registro o custodia, control, renovación y cobro de los documentos de garantías, como también las responsabilidades administrativas en la administración de estos documentos.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

- a) Establecer responsabilidades en la administración desde el ingreso, custodia, renovación y devolución de documentos de garantía, procurando un control oportuno de las vigencias y ejecución adecuada de los eventuales cobros que hubiera que aplicar.
- b) Estandarizar los procesos administrativos internos en la Defensoría Penal Pública en el control de éstos.

ALCANCE

Este procedimiento se aplica en todas las Defensorías Regionales, unidades y departamentos de la Defensoría Nacional.

RESPONSABILIDAD

Se ha establecido que el responsable de velar por la correcta aplicación de este procedimiento es el Jefe del Departamento Administración y Finanzas de la Defensoría Nacional. La responsabilidad de aplicar el procedimiento en regiones es el Director Administrativo Regional en las Defensorías Regionales.

Las garantías recibidas por la Institución con motivo de sus procedimientos licitatorios y en resguardo del cumplimiento de los respectivos contratos serán registradas en el sistema de gestión de documentos de la institución y remitidas al encargado de contabilidad para su custodia en un plazo no superior a 2 días desde su recepción.



El encargado de contabilidad, es el responsable de la custodia de estos documentos y el Jefe del Depto. de Administración y Finanzas es el responsable de la correcta aplicación del sistema de custodia y administración de las garantías.

Para lo anterior el Departamento de Administración y Finanzas mantendrá un registro actualizado de las garantías disponibles.

Será el encargado de contabilidad el responsable de controlar la fecha vigencia de las respectivas boletas, e informar al responsable de cada contrato o proyecto, con la anticipación que corresponda según el procedimiento interno de la DPP de la renovación o devolución de la respectiva boleta. El aviso será antes de la fecha de vencimiento de cada boleta, y se deberá reiterar con copia al Jefe del Depto. para su conocimiento y gestiones que correspondan. Los plazos de aviso serán los indicados en el procedimiento de garantías interno de la DPP.

El Jefe de Servicio autorizará por resolución exenta el procedimiento de administración y custodia de garantías y sus modificaciones si corresponde.

Para mayor detalle, se solicita revisar procedimiento de garantías de la DPP.

6. INDICADORES DE GESTIÓN

Indicador 1: Porcentaje de adquisiciones competitivas

Fórmula de cálculo: $(N^{\circ} \text{ de Ordenes de Compra procesos de adquisiciones de procesos participativos} + N^{\circ} \text{ OC de CM}) / \text{Total de OC}$

Indicador 2: Porcentaje de adquisiciones con tiempo óptimo de publicación

Fórmula de cálculo: $(N^{\circ} \text{ de casos de procesos participativos, que cumplen con tiempos de publicación óptimos} / \text{Total de casos de procesos participativos}) * 100$.

Indicador 3: Porcentaje de adquisiciones declaradas desiertas teniendo ofertas

Fórmula de Cálculo:

Indicador 4: Porcentaje de adquisiciones participativos con tiempo óptimo entre el cierre y la adjudicación

Fórmula de cálculo: $\text{Procesos participativos con tiempos óptimos entre cierre y adjudicación} / \text{procesos adjudicados} + \text{procesos desiertos} * 100$

Indicador 5: Porcentaje de Reclamos

Fórmula de cálculo: $(N^{\circ} \text{ de reclamos} / N^{\circ} \text{ de procesos participativos} + 50)$

Indicador 6: Porcentaje de Compras Urgentes

Fórmula de cálculo: $(N^{\circ} \text{ de Ordenes de Compra Urgentes} / N^{\circ} \text{ Total Ordenes de Compra}) * 100$

Indicador 7: Porcentaje de Uso de Convenio Marco

Fórmula de cálculo: $(N^{\circ} \text{ de Ordenes de Compra de Convenio Marco} / N^{\circ} \text{ Total de Ordenes de Compra con productos y servicios en Convenio Marco en la región}) * 100$.

7. SISTEMA DE CONTROL

El Jefe del Depto. de Administración y Finanzas y los Directores Administrativos Regionales han sido asignados por el Director Administrativo Nacional como Auditores de chilecompra en la gestión de las compras y contrataciones que se realicen en la institución.

Les corresponderá velar por la normal marcha de los procedimientos de compras de bienes o contratación de servicios. Para ello formará parte de la gestión de dichos procedimientos, e instará por el cumplimiento de las diferentes etapas, formalidades y plazos, comprendidas tanto



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

en Licitaciones como en Tratos o Contrataciones Directas, de la Ley N° 19.886, su reglamento y en las Políticas y Condiciones de Uso del Sistema www.chilecompra.cl.

VI. PROCEDIMIENTO GENERAL RECEPCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS Y

POLÍTICA DE INVENTARIOS

1. OBJETIVO GENERAL:

Establecer y aplicar las normas necesarias para la conservación de los materiales y productos adquiridos por la Defensoría Penal Pública, verificando el cumplimiento de éstas disposiciones al interior de las bodegas.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE PROCEDIMIENTOS DE ADMINISTRACIÓN DE BODEGAS

1.1.1 Recepción

Objetivos:

- Recepcionar los bienes, materiales y suministros, comprobando que correspondan a las cantidades y calidades establecidas en la orden de compra y factura o guía de despacho del proveedor.
- Rechazar aquellos que estén deteriorados o no correspondan a la compra, informando al Área de Administración según corresponda, cualquier irregularidad en la recepción.

1.1.2 Almacenamiento

Objetivos:

- Permitirá una recepción y despacho de materiales fácil, rápida y segura
- Se aprovechará racionalmente espacio físico disponible para almacenamiento.
- Se almacenarán y resguardarán los bienes y materiales en buenas condiciones de uso.
- Llevará a cabo un control expedito y eficiente en el manejo de los materiales almacenados
- Informará a la Jefatura sobre situaciones anormales, tales como: problemas de seguridad, como por ejemplo, cerraduras en mal estado, puertas o ventanas que pueden ser violentadas o abiertas con facilidad, rejas en mal estado que posibiliten el ingreso de personas o animales al interior de las bodegas, instalaciones eléctricas defectuosas, techos o cielos rotos que permitan el ingreso de aguas lluvias o humedad al recinto, mermas, pérdidas, deterioros, peligros de contaminación e incendio, etc.

1.1.3. Despacho

Objetivo:

- Se despachará en forma expedita los bienes y materiales, según las cantidades y especificaciones establecidas en el documento "solicitud de abastecimiento" u otro documento interno generado por la unidad demandante.

1.1.4. Registros de Control

- Se Mantendrán sistematizados y actualizados los registros de control de existencias de los bienes bajo su custodia, posibilitando un eficiente y efectivo monitoreo y control.
- Se establecerán y determinarán los volúmenes de producto que se manejarán en el Inventario, asegurando que dichos niveles sean óptimos y que representen un adecuado costo de operación.

1.1.5. Inventarios de Existencias

- Se Realizará control de inventarios permita obtener una óptima utilización de los productos y materiales que se guardan en bodega.

2. ALCANCE

El alcance de la política de inventario estará acotado a los productos que se utilizan para el normal funcionamiento de la Institución y que son administrados por parte del área de Administración de la Defensoría Nacional y de las Defensorías Regionales.



3. DEFINICIONES

- a) **Bodega:** Espacio físico organizado destinado a almacenar los productos de uso general y consumo frecuente adquiridos con la finalidad de mantener niveles de inventarios necesarios para evitar quiebres de stock en la gestión de abastecimiento periódica.
- b) **Guía de Despacho:** Documento tributario, de registro interno, utilizado para trasladar mercadería fuera de la bodega hacia otros lugares de la institución.
- c) **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.
- d) **Inventario** Es una provisión de productos materiales y subcomponentes que tiene por objeto facilitar la producción o satisfacer la demanda de usuarios o clientes. Por lo general, los inventarios incluyen materia prima, productos en procesos y artículos terminados.

4. RESPONSABILIDADES

a) **Encargado de Bodega**

- Archivar las ordenes de compra pendientes de recepción
- Exigir en la recepción guía de despacho y factura que indique claramente la Orden de compra asociada.
- Verificar la orden de compra indicada en el documento de despacho y la Orden de compra original.
- Verificar los productos recibidos, la calidad y estado de recepción.
- Hacer Inventario, registrar movimientos de existencias

b) **Asistente de Bodega**

- Ingresar productos y materiales a bodega desde recepción
- Mantener ordenados y con condiciones de seguridad los productos y materiales
- Realizar traslados y cambios de productos
- Despacho de productos
- Contar productos y materiales en el proceso de inventario

c) **Jefe de Administración**

- Llevar el control de la bodega de materiales y productos
- Instruir procedimientos de administración de bodegas
- Autorizar ingreso y salida de productos y materiales

d) **Operador de Compra:**

- Entregar al encargado de bodega, copia de todas las ordenes de compra de productos o materiales susceptibles de ser almacenados.
- En caso de diferencias en los productos recibidos realizar los contactos con proveedores

e) **Usuario**

- Solicitar productos y materiales para el normal desempeño de funciones
- Expresar niveles de satisfacción o rechazo a productos y a la atención de usuarios

f) **Jefe Administración y Finanzas**

- Autorizar adquisición de bienes solicitados por los deptos y unidades de la Defensoría

5. DESCRIPCION DE ETAPAS

5.1. PROCEDIMIENTO PARA RECEPCION DE BIENES, PRODUCTOS O MATERIALES



La Recepción está relacionada con el control de ingreso de materiales o productos a la o las bodegas de almacenamiento. El encargado de recepción ó de bodega debe recibir las materias primas, materiales, repuestos y productos, adquiridos por la Institución, que se relacionan con alguna de las siguientes características y normas:

- Que sean adquiridas por la institución.
- Que sean o se encuentren en proceso de semi-elaboración en la institución y que deban almacenarse hasta ser requeridas posteriormente.
- Que hayan sido enviadas fuera de la institución (o a otra dependencia).

Por lo tanto, no está permitido "guardar o almacenar" productos de proveedores o funcionarios que no correspondan según las normas definidas", a menos que estén autorizadas por algún funcionario superior que se hará responsable por escrito de este hecho.

5.1.1 PROCEDIMIENTO:

Paso 1. Archivo Orden de Compras pendientes e recepción

Cada vez que se emita una Orden de Compra, la unidad encargada de la función de adquisición deberá remitir oportunamente copia de ella a la bodega receptora. Esta copia tiene por objetivo informar al encargado de bodega sobre los artículos que van a recibir: cantidad, código, calidad (especificaciones técnicas), proveedor y fecha de recepción.

Paso 2. Recepción de Productos

Previo a la recepción de los productos, el encargado de bodega debe exigir la Guía de despacho del proveedor, que acompaña los artículos requeridos. Cada guía debe corresponder a una Orden de Compra.

Paso 3. Revisión de productos en recepción

El encargado de bodega chequeará las cantidades, calidades y especificaciones entre la Orden de Compra y las Guías de Despacho. Verificará que los artículos recibidos corresponden exactamente a los solicitados. Deberá además realizar inspección en aquellos productos o envases con roturas o marcas de daño, para verificar su contenido, en cuanto a cantidad, calidad y especificaciones de lo pedido.

Para la recepción de estas mercaderías podrá actuar en conjunto con un representante del Departamento que solicitó el artículo, verificando que ellos correspondan a alguna Orden de Compra de la Defensoría y que sean los especificados. Cuando sea necesaria una revisión técnica, debe solicitar la participación del solicitante de la compra.

Paso 4. Respuesta de conformidad a productos recibidos

Si el encargado de bodega otorga conformidad a los materiales recepcionados, procederá a firmar las guías de despacho en original y copia entregando al transportista el duplicado de la guía y archivando el original. En caso de ausencia de guía, el encargado de bodega indicará su visto bueno en el reverso de la factura original y podrá emitir copia de dicho documento previo a ser entregado en la Oficina de Partes de la Institución. Será recomendable emitir una Guía de Recepción interna, que se adjunte a las guías de despacho o factura y será el respaldo oficial de la unidad de Bodega.

Paso 5. Instrucciones ante inconsistencias en el despacho

Si el encargado de bodega verifica que los materiales recibidos no coinciden con lo señalado en la orden de compra, procede a las siguientes instrucciones:

- Recepción parcial por cantidad inferior (por esto se usa Guía de Recepción).
- Recepción parcial por rechazo (constancia en Guía de Recepción).
- Devolución de guía y materiales al proveedor. De producirse en forma inmediata la devolución, se deberá sacar copia a la guía de despacho con la observación de rechazo consignada en el documento.

En todos los casos, Informar a su superior administrativo.



5.2. PROCEDIMIENTO PARA ALMACENAMIENTO Y DISTRIBUCION DE MATERIALES

Para el desempeño de esta función se debe disponer de información relativa a los materiales que se almacenarán, a la capacidad de los recintos destinados al almacenamiento y al uso de equipo o materiales adecuados para el desempeño de la función, debiendo considerarse los antecedentes relacionados con:

5.2.1. NATURALEZA DE LOS PRODUCTOS

Las condiciones del almacenamiento varían según esta característica del material, exigiendo en cada caso un tratamiento diferente.

- Por ejemplo, los materiales de mayor valor deben almacenarse en lugares mas seguros, en lo posible bajo llave, protegiendo adecuadamente los más expuestos a robos.
- Los materiales peligrosos tales como materiales inflamables u oxidables, etc., deben almacenarse separados entre sí y de los otros materiales.
- Deben tomarse precauciones para proteger a los materiales de la acción de algunos agentes atmosféricos como humedad, especialmente en los productos que poseen envases de papel o cartón.

5.2.2. VOLUMEN, PESO Y FORMA

Los materiales se diferencian entre si en cuanto a volumen, peso y forma, debiendo considerar las posibilidades extremas de cada una de estas características, al planearse un almacenamiento racional.

- Por ejemplo, es aconsejable depositar cerca de las entradas o despachos, aquellos que ocupan un mayor volumen y además son pesados. Con aquellos bultos que sean frágiles, no es posible formar pilas unos sobre otros por el peligro de que resulten dañados, siendo necesario recurrir a algunos medios auxiliares de almacenamiento, los que se detallan mas adelante.

5.2.3. ACTIVIDAD O MOVIMIENTO DE LOS PRODUCTOS

Los materiales de uso frecuente, producen continuos movimientos de entrada y salida de bodegas, debiendo almacenarse en áreas de fácil acceso, en donde se les pueda manejar rápida y eficientemente; en tanto aquellos de una mayor permanencia en almacenamiento, pueden ubicarse en lugares mas apartados o donde por estructura del edificio su manejo ofrezca una mayor dificultad.

5.2.3.1 PROCEDIMIENTO:

Paso 1 Condiciones básicas de la bodega

Disponer de un área dotada con mesones a la entrada de bodega, que permitan efectuar la recepción y despacho de los materiales.

En el almacenamiento se debe disponer de estantes y casilleros apropiados para los diferentes artículos y contar con pasillos entre las estanterías para un fácil manejo y transporte de los materiales

Paso 2. Conocimiento de los productos a recibir

Conocer a fondo todos los artículos que se van a almacenar y tener una idea de los planes de utilización que se tenga con los mismos, con el objeto de adaptarse a los cambios normalmente previsibles.

Paso 3. Condiciones de seguridad

Disponer medios de protección contra la contaminación, daños y deterioros de los materiales producida por organismos vivos, como hongos, bacterias, roedores e insectos.



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

Disponer medios de protección contra daños y deterioros de los materiales por condiciones ambientales (como la humedad del suelo) y contar con extintores de incendios.

Paso 4: Control de Vencimientos de productos

Se deberán tomar especiales precauciones en el almacenamiento y manejo de los materiales con vigencia o duración limitada, y aquellos que se alteran por la acción de la luz, calor y humedad.

Paso 5. Restricciones de Ingreso

No permitir el ingreso al interior de la bodega de cualquier persona, sean o no funcionarios de la empresa. El acceso sólo será posible con la autorización del Jefe de Administración o Encargado de Bodega.

Paso 6. Conocimiento espacial de la Bodega

Disponer de un Plano de bodega y distribución, en cada una de las secciones o pisos. En ella debe indicar la disposición general de los pasillos, las áreas de almacenamiento y sus límites.

Paso 7. Control Movimiento de Existencias

Llevar un control constante de las fluctuaciones de los niveles de existencias para realizar un máximo aprovechamiento del espacio.

Paso 8. Informar a superiores estado de bodega

Informar a su superior por escrito, cualquier situación anómala, respecto de los puntos anteriores. En cuanto a los productos dados de baja o por mermas deberá quedar registrado en los documentos internos y ser firmada por el Encargado de Bodega y por el Jefe de Administración.

5.3. PROCEDIMIENTO DESPACHO O DISTRIBUCIÓN DE BIENES SEGUN REQUERIMIENTOS

En el despacho de los materiales se han de considerar las siguientes normas:

1. El encargado de bodega, debe pedir que las ordenes de entrega o de requisición, le sean comunicadas en lo posible, con anticipación, a objeto de preparar el despacho de ellas.
2. El encargado de Bodega no debe entregar ningún artículo sin algún documento escrito o los formularios dispuestos por la Defensoría.
3. Todas las unidades de la Defensoría deberán solicitar los materiales a Bodega, mediante un formulario, por ejemplo, "Pedido de Materiales". Este formulario se confeccionara en duplicado y se debe enviar a la Bodega, debidamente timbrado y firmado por el funcionario autorizado.
4. Recibidos los pedidos, el encargado de Bodega debe verificar las firmas y timbres y, si están correctos, debe proceder a preparar el despacho solicitado.
5. La entrega o salida de los materiales desde la bodega (rotación) se establecerá en función de la fecha de vencimiento, es decir, el despacho de productos ha de corresponder a aquellos que presenten el vencimiento más próximo. Las mercaderías con una misma fecha están almacenadas en lotes independientes de otras mercaderías con fechas diferentes. No deben mantenerse productos vencidos. La rotación debe ser
 - Planificada anticipadamente.
 - Realizada de manera de evitar la formación de saldos.
 - A tiempo, para evitar alcanzar el límite de conservación de algún producto.

Si el stock de materiales no es suficiente para cubrir lo solicitado, el encargado de Bodega



En la Carga y Despacho, se deben utilizar, según corresponda, cuerdas para amarrar o emplear protecciones para no dañar los productos en cajas o sacos, y cada cierto tiempo, reemplazarlas.

Utilizar cinturones de seguridad, si la situación lo amerita, para no provocar daños físicos en el personal involucrado en el despacho.

En la Bodega o recinto deberá mantenerse un registro de toda la documentación que sea utilizada para la entrega y recepción de materiales, con el propósito de mantener un respaldo documentado de todos los movimientos realizados en la Bodega, y así justificar su uso, procedencia o despacho. Los documentos que deberán utilizarse para administrar la bodega de productos y materiales son (copias):

- Ordenes de Compra
- Notas de pedido o entregas internos
- Guías de despacho
- Guías de devolución
- Guías de ingresos o control de entrada
- Guía control de Mermas (si las tuviera)
- Notas o solicitud de reposición de sus stocks.
- Notas o Guías de productos dados de baja.

Toda solicitud se utilizará, además, para registrar en medio electrónico el despacho de todos los artículos, debiendo indicarse en éste los materiales y las cantidades entregadas, el solicitante, las fechas de solicitud y entrega y los documentos relacionados con el despacho. Se deberá mantener al día todos los registros de la bodega, de manera de mantener informado a todos los departamentos de la institución que tienen relación con la Bodega.

39



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

5.5 PROCEDIMIENTO DE INVENTARIO DE EXISTENCIAS

Preparación De Inventario

Las fases principales del proceso de inventario son las siguientes;

- **Conservación:** Localización y distribución correcta de los materiales para que puedan ser fácilmente inventariados.
- **Identificación:** Exactitud de la identificación de los componentes y solamente un número restringido de personas puede identificarlos correctamente.
- **Instrucción:** Debe estar bien definida la función de cada actor en el proceso de inventario.
- **Formación:** Es necesario formar y recordar a los actores del proceso en el procedimiento óptimo de inventario.

El proceso de inventario debe determinar cuáles son las potencialidades y falencias del inventario, considerando lo siguiente para tomar acciones correctivas:

- Exceso de Inventario
- Insuficiencia de Inventario
- Robo
- Mermas
- Desorden

En el proceso de inventario participan fundamentalmente 5 actores: los usuarios, el encargado de bodega, el Departamento de Administración y Finanzas, el o los Supervisores de Compras y los Proveedores.

El Control de Inventario se realiza sobre la base de los registros que se deben mantener.

Una vez al año, con el fin de corroborar que los archivos de stocks representan lo que se encuentra en bodega, **se realizará el levantamiento del inventario.**

Para mantener el control de los inventarios los sistemas automatizados que cuente la Defensoría.

6. INDICADORES DE GESTIÓN

Nombre Indicador 1: Stock (existencias) valorizado (\$)

Fórmula: Monto de Existencia

Nombre Indicador 2: Rotación

Fórmula: Consumo anual / Stock Valorizado

Nombre Indicador 3: Nivel de Servicio

Fórmula: número de pedidos satisfechos en primer requerimiento / total de pedidos recibidos * 100

7. SISTEMA DE CONTROL

El **Jefe del área de Administración** verificará la adecuada aplicación de las normas y procedimientos de administración de inventarios, de manera de optimizar la utilización de las bodegas y de las existencias que permiten el normal funcionamiento de la Defensoría.

Para ello, deberá realizar dos veces al año la verificación y cumplimiento de los siguientes procedimientos:



- a) Verificación de los documentos que respaldan los ingresos de bienes y materiales de la Defensoría, a través de la revisión de una muestra de 10 órdenes de compra y sus respaldos (guía de despacho, copia de factura e ingreso de materiales o productos).
- b) Revisión dos veces al año de las bodegas de la Institución, para verificar el óptimo uso de espacios, adecuado almacenamiento, niveles de seguridad y estado de los productos y materiales almacenados.
- c) Revisión procedimiento de inventario, verificando los niveles de existencias, valor económico representativo, informe de mermas y materiales o productos sin rotación.

VII. PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE CONTRATOS Y PROVEEDORES

1. OBJETIVO:

Establecer y aplicar normas y procedimientos necesarios para administrar el ciclo de vida de los contratos vigentes de la institución, y establecer el método y las responsabilidades para revisar los contratos de compras y contrataciones vigentes y evaluar la posibilidad de evaluarlos en condiciones más ventajosas

2. ALCANCE

El alcance de la gestión de contratos abarca a toda el área de Administración y Finanzas de la Defensoría, particularmente el área de administración que ejecutará los procedimientos de evaluación de los contratos

3. DEFINICIONES

- a) Contrato: Es un acuerdo de voluntades a través del cual una parte se obliga con otra a cumplir con una determinada prestación. Esto implica que surgen, entre las partes, derechos y obligaciones que deben ser cumplidas en los términos que señala el contrato.
- b) Gestión de contratos: significa definir las "reglas de negocio" entre la entidad compradora y los proveedores - minimizando los riesgos del proceso - y manejando eficaz y eficientemente su cumplimiento.

4. RESPONSABILIDADES

- a) **Encargado de Contratos y Compra (según corresponda):**
 - Realiza catastro de los contratos
 - Genera archivo físico y electrónico de los antecedentes del contrato
 - Evalúa contratos
 - Realiza gestiones de evaluación de contratos externa (llamados telefónicos, solicita cotizaciones, ingresa información a las planillas de control).
 - Realiza gestiones de evaluación interna de contratos.
 - Realiza gestiones de evaluación de satisfacción de usuarios de contratos.
 - Controla vigencias de los contratos
 - Emite acta de evaluación de los contratos
 - Realiza calificación de los contratos en chilecompra
- b) **Encargado de PMG:**
 - Integra el Comité de evaluación de los contratos de mediada y alta complejidad
 - Elabora calendario de evaluación de contratos
 - Emite acta de evaluación de los contratos
- c) **Jefe Depto. Administración y Finanzas**
 - Integra Comisión Evaluación de contratos para decidir renovación o término del contrato.
 - Autoriza las renovaciones o términos de contratos
- d) **Director Administrativo Regional**
 - Preside comité evaluación de contratos de alta complejidad o importancia estratégica



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

61.02.1919

19

- Autoriza renovaciones automáticas y términos de contratos
- e) **Asesoría Jurídica**
 - Apoya la evaluación de contratos en aspectos de interpretación jurídica si corresponde o se requiere su consulta (cláusulas de término anticipado, renovaciones automáticas que no estén claramente tipificadas en el contrato)
- f) **Usuario de contratos vigentes**
 - Responder encuestas y consultas respecto a su nivel de satisfacción con los bienes y servicios provistos por contratos vigentes
- g) **Comisión Evaluación de contratos vigentes**
 - Reunirse dos veces al año para realizar análisis y evaluación de contratos
 - Emitir Acta de evaluación, incluyendo firma de aceptación

5. DESCRIPCION DE ETAPAS

Las contrataciones se formalizarán a través de la suscripción de contratos u órdenes de compras, según el caso, de conformidad a las normas que a continuación se establecen.

El Convenio de Suministro es generalmente requerido por los Organismos Públicos cuando se ven enfrentados a la necesidad de contratar un servicio o producto por un tiempo determinado con ciertos niveles de Tarifas y que se pueda adjudicar a más de un proveedor.

Para analizar el contrato en toda su dimensión se consideró un esquema metodológico de cuatro etapas, que constituyen el ciclo de vida de los contratos de la Defensoría y cuyo objetivo final es distinguir y aplicar adecuadamente los procedimientos definidos.

El ciclo de vida de los contratos de la Defensoría considera las siguientes etapas:

- 5.1 Creación y suscripción del Contrato
- 5.2 Ejecución del Contrato
- 5.3 Evaluación del Contrato
- 5.4 Decisión Final: Renovar o Terminar

5.1 CREACIÓN Y SUSCRIPCIÓN DEL CONTRATO

Paso 1 Definir el requerimiento

Véase punto 5.1 del procedimiento Selección proceso de Compra

Paso 2 Constituir el equipo de trabajo

El área de Administración deberá identificar el grado de complejidad de la compra y los conocimientos que dispone para comenzar el proceso de elaboración de las bases técnicas.

En casos excepcionales y fundadamente justificados se acudirá a la contratación de asesores especialistas, situación que deberá autorizar el Defensor Regional y Nacional según corresponda.

Paso 3 Estudios de mercado

a) Para aquellos requerimientos que lo requieran, se deberá realizar un sondeo simple del mercado, que considere las siguientes acciones:

Revisión de procesos de compra de otros servicios públicos, a través del sistema Chilecompra (bases administrativas y técnicas, contratos).

Identificación de proveedores adjudicados

Verificación de precios de adjudicados y de competidores.



Paso 4 Elaboración de Bases Administrativas y Técnicas o Términos de referencia y cláusulas del contrato.

Véase punto 5.3.1.2, letras a y b, y punto 5.3.4 de procedimiento de Selección del mecanismo de compra.

Paso 5 Definición plazo de contratación

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

Paso 6 Suscripción del Contrato

Para Compras simples y/o estándares la única expresión escrita de este proceso será la orden de compra que se envía al proveedor adjudicado.

Si las compras son estándar se realizarán por el mecanismo trato directo, éstas pueden culminar ya sea en un contrato escriturado o bien con una simple orden de compra. En ambos casos, igualmente se debe entender que parte del acuerdo implica incluir los términos de referencia del proceso de compra.

Si se utiliza el mecanismo de licitación, los antecedentes para elaborar el contrato estarán integrados al menos por las bases, las preguntas y respuestas, las aclaraciones y la oferta del proveedor adjudicado.

Se suscribirá contrato respecto de montos inferiores cuando la naturaleza de las adquisiciones de bienes, las prestaciones de servicios, incluida la ejecución de obras, lo requiera para resguardar los intereses institucionales. Para tal efecto la decisión será del la Unidad o Departamento responsable del proceso de compra.

Para definir si un contrato debe ser escriturado, se consideran los siguientes criterios:

- Importancia estratégica para nuestra organización.
- Compra de ejecución diferida en el tiempo, donde el proveedor debe ir cumpliendo paulatinamente sus obligaciones (ejemplo: informes mensuales) para dar cumplimiento íntegro a la totalidad del contrato.
- Compra de montos altos, adjudicada directamente a un proveedor sin un llamado previo (a través de un mecanismo excepcional regulado por Ley)

a) Adquisiciones superiores a 100 UTM

Procederá la suscripción de contrato y Resolución Exenta aprueba contrato, cualquiera sea el procedimiento de contratación empleado, cuando el monto de la adquisición o prestación de servicio, sea superior a 100 UTM. En aquellas adquisiciones de bienes que no se justifique realizar contrato escriturado, serán autorizadas por el Defensor Regional o Nacional según corresponda, quedando consignadas en la Resolución de adjudicación.

b) Adquisiciones igual e inferiores a 100 UTM

Procederá la suscripción de orden de compra respecto de adquisiciones de bienes y/o contrataciones de prestaciones de servicios por montos iguales o inferiores a 100 UTM, incluida las contrataciones anuales o semestrales renovables. Estas órdenes de compra y/o servicios serán las que entrega la plataforma www.chilecompra.cl o la que haga sus veces y deben contener las siguientes menciones, a lo menos:

- Individualización del contratista.
- Precio
- Descripción del bien o servicio.
- Forma de pago.
- Garantías exigidas en caso de corresponder.
- Condiciones de contratación (plazo, lugar de entrega, modalidad de entrega, etc), y
- Toda otra información relevante no contemplada en el modelo de dicha plataforma.



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

c) Adquisiciones inferiores a 3 UTM

Respecto de las adquisiciones o contrataciones inferiores a 3 UTM y que no se hayan efectuado a través de la citada plataforma, debido a que el proveedor no se encuentre inscrito en dicho sistema de información, se emitirán los formatos de órdenes de compra de la Defensoría.

Paso 7 Publicación en Chilecompra

Una vez suscrito, se deberá publicar en el Sistema de Información <http://www.chilecompra.cl>.

5.2 EJECUCIÓN DEL CONTRATO

5.2.1. Implementación

Enviada la Orden de compra o firmado el contrato escriturado, se procede a efectuar las siguientes acciones:

- Llamar al proveedor para realizar el contacto inicial
- Coordinar la primera entrega de los bienes y servicios (plazos, nombre de los contactos, etc)
- Definir el estilo de comunicación (reuniones de trabajo, por correo electrónico o telefónicamente) en las etapa de pago de facturas, reclamos, despacho de bienes o prestación de servicios.

5.2.2. Entrega de bienes o servicios

Una vez ejecutada la compra, el bien o servicio deberá ser provisto de la manera en que fue acordada en el contrato. Una adecuada gestión de la entrega significa asegurar que el producto o servicio fue entregado en:

- La cantidad acordada
- La calidad acordada
- En la fecha (y hora) pactada

Cuando las entregas definen una "relación discreta" de suministros o servicios en el tiempo o una "relación continua" de suministros o servicios que se extiende en el tiempo, la gestión de la entrega se vuelve más compleja y, en algunos casos, difusa, por lo que es necesario fijar un programa de entregas que establezca claramente los parámetros de medición de la calidad de los bienes y servicios comprometidos.

5.2.3. Gestión de pago

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

En el contrato se ha comprometido a pagar de una determinada forma y en un plazo determinado, una o varias sumas de dinero (precio) contra la entrega de uno o varios productos o servicios.

Cada Unidad de compra deberá llevar un sistema de control de pagos asociado a cada contrato, el cual deberá incluir los siguientes datos:

- Nombre del contrato
- Fecha de vigencia
- N° y Fecha Resolución de aprueba contrato
- Monto del contrato
- Reajustes
- Asignación presupuestaria
- Monto comprometido SIGFE
- ID compromiso presupuestario
- Ejecutado a la Fecha
- Saldo por ejecutar
- Detalle mensual de pagos de factura, el cual debe incluir: N° de factura- mes asociado- IPC-Monto facturado-fecha de factura-estado de factura (pagad-devuelta al



proveedor)

5.2.4. Relación con proveedores

Para las compras sencillas o rutinarias será necesario que una sola persona sea responsable de la gestión del contrato, específicamente un operador de compra.

Para las compras complejas o estratégicas, se requiere que sea un equipo constituido por un operador de compra, un profesional de Administración y el asesor jurídico cuando exista necesidad de apoyo jurídico. Es conveniente que este equipo cuente con un responsable que sea la "cara" de contacto con el proveedor, lo que facilita la coordinación. También es importante que los integrantes del equipo no roten en la ejecución del contrato, lo que facilita los acuerdos intermedios entre comprador y proveedor y, por ende, en el adecuado funcionamiento del contrato.

5.3 EVALUACIÓN DEL CONTRATO

5.3.1 Catastro del contrato

Tiene por finalidad realizar el levantamiento del número total de contratos vigentes de la Defensoría Penal Pública.

Ello implica adoptar un sistema de registro dinámico, que permita constantemente hacer la revisión, en forma periódica, planificada y oportuna.

La Unidad de compra nacional y regional, llevará registro y actualización semestral de todos los contratos vigentes de la Institución. Esto, de acuerdo a familias clasificadas de la siguiente manera:

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

Cada registro debe contener los siguientes datos:

- Todas las contrataciones reguladas por contrato,
- Fecha de inicio y término del contrato
- Antigüedad del Contrato (en años y meses)
- Monto anual de contrato
- Mecanismo de compra
- Nombre del proveedor
- Si tiene cláusula de renovación automática
- Si tiene cláusula de término anticipado
- Fecha de entrega de productos o cumplimiento de hitos
- Justificación en casos de término justificado
- Fecha de pago
- Funcionario de la entidad responsable o coordinador de ese contrato
- Garantías
- Multas
- Calificación al Proveedor
- Gestionable o no gestionable.

La Unidad de compra actualizará la base de datos, de manera que contenga la información completa de cada contrato.



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

La evaluación sólo debe realizarse a contratos definidos como GESTIONABLES, dada su condición de incluir la cláusula de término anticipado.

La evaluación de los contratos debe ser realizada antes de la fecha de término o renovación establecida en los mismos, con un plazo mínimo de dos meses antes del término o renovación del contrato. Se debe considerar los plazos de avisos anticipados establecidos en los contratos.

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

Es imprescindible contar con un registro que permita, en el transcurso de la compra, poder ubicar oportunamente el contrato, las boletas de garantía y toda la documentación relacionada, de manera que, la información esté disponible a los interesados para su lectura o modificación. En efecto, se deberá disponer de un archivo físico para cada contrato y una carpeta electrónica que contenga escaneado todos los antecedentes del contrato.

En el transcurso y término del contrato, se debe registrar información que sirva de material de consulta y para la toma de decisiones del proceso presupuestario, de planificación de compras y de adjudicación de nuevas compras.

5.3.2 Evaluación Externa: mercado proveedor

Para aquellos que cuenten con cláusula de renovación automática o de término anticipado, se deberá indagar en el mercado si hay otros proveedores que ofrezcan mejores condiciones para la compra, considerando para esta evaluación distintos factores (no sólo el precio), según la metodología de evaluación de contratos realizada por el DAF.

Si el mercado revela mejores condiciones de contratación que el actual contrato, se debe hacer un proceso formal por el sistema ChileCompra, de acuerdo a la Ley. En caso contrario, cuando se cuente con mejores condiciones en el contrato vigente se optará por renovarlo haciendo uso de la cláusula, debiendo mantener documentos que avalen la decisión.

Para obtener los antecedentes de análisis se requerirán acciones verificables, en consecuencia se sugiere utilizar el llamado telefónico sólo para aclarar dudas y perfeccionar las evaluaciones. Se sugieren las siguientes acciones:

- Revisión chilecompra, procesos de otros servicios públicos
- Revisar páginas amarillas
- Solicitar cotizaciones con los criterios anteriormente presentados
- Revisar páginas Web buscadores de empresas
- Consulta a otros servicios públicos.

5.3.3 Evaluación interna.

Corresponde a la evaluación de la gestión interna del contrato, en la cual se definirán criterios y sub criterios, con sus respectivas ponderaciones según la metodología de evaluación de contratos de la DPP realizada por el DAF.

5.3.4 Evaluación Satisfacción de usuarios

Para cada contrato se debe evaluar los niveles de satisfacción de los usuarios del contrato, a través de Encuestas de satisfacción del usuario con el bien o servicio.



5.3.5 Aplicación de criterios de Evaluación

Para realizar una evaluación objetiva se deberá aplicar la metodología de evaluación de contratos de la DPP que permita obtener resultados concretos y otorgue por sí sólo una justificación plausible para decidir la renovación o término del contrato.

Ahora bien, es importante mencionar que esta metodología es completamente flexible y adaptable a la realidad de cada Unidad de Compra. Puede ocurrir que en ciertos contratos se pueda utilizar todos los criterios con las mismas ponderaciones y en otros casos, se deberán utilizar sólo los criterios identificables en el contrato. Las ponderaciones son referenciales y también deben adaptarse a la importancia que le otorgue cada Comité de evaluación o el encargado de evaluar el contrato.

A mayor complejidad se requiere que se utilice la mayor cantidad de criterios de evaluación, para obtener un abanico completo de alternativas y condiciones que debe cumplir para tomar una decisión.

5.4 DECISIÓN FINAL: RENOVAR O TERMINAR

Es posible que en el curso de una relación contractual entre la entidad licitante y un particular ocurran hechos que, de alguna manera, alteren las circunstancias en que se contrató originalmente. Los contratos no son una estructura rígida. Muy por el contrario, los contratos están para ser útiles a la administración y, por tanto, deben ser elaborados contemplando la posibilidad de que estas circunstancias se presenten y asegurar así su flexibilidad para adaptarse a nuevas necesidades.

La Defensoría Penal Pública cuenta con una metodología especial de gestión de contratos la cual es actualizada periódicamente de acuerdo a las necesidades institucionales y nuevas directrices de los organismos fiscalizados en materias de gestión de abastecimiento. Además a contar del año 2010, la DPP cuenta con un sistema de gestión de contratos el cual a contar del año 2011 se comenzará a implementar como plan piloto en al menos 3 regiones de nuestro país.

6. INDICADORES DE GESTIÓN

Nombre Indicador 1: Porcentaje de Contratos Gestionables

Fórmula: N° de contratos gestionables/ N° total de contratos de la DPP*100

Nombre Indicador 2: Porcentaje de contratos gestionados anualmente

Fórmula: N° de contratos gestionados en el año/ N° total de contratos gestionables*100

Nombre Indicador 3: Porcentaje de contratos renovados anualmente

Fórmula: N° de contratos renovados en el año/ N° total de contratos vigentes*100

Nombre Indicador 4: Porcentaje de contratos terminados anualmente

Fórmula: N° de contratos terminados en el año/ N° total de contratos vigentes*100

7. SISTEMA DE CONTROL

Los funcionarios de la institución designados coordinadores de contratos y los que estén a cargo de los pagos tendrán la obligación de entregar al funcionario encargado de gestionar los contratos o al comité de evaluación toda la información que éste requiera en forma oportuna, con



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

el fin de evitar posibles reclamos de parte del proveedor o incumplimiento de contrato por parte de éste.

VIII. PROCEDIMIENTO DE PAGO A PROVEEDORES

1. OBJETIVO GENERAL:

Establecer y aplicar normas, procedimientos y responsabilidades necesarios para tramitar los pagos por adquisición de bienes y prestación de servicios en la Defensoría Pena Pública.

2. ALCANCE

El alcance del procedimiento de pagos abarca a toda el área de Administración y Finanzas de la Defensoría. Asimismo, tiene alcance en todo aquel funcionario responsable de solicitar bienes y servicios y del cual se considera responsable de informar la recepción conforme de lo adquirido.

3. DEFINICIONES

- a) **FACTURAS:** Documentos de orden administrativo y/o legal que tienen como función respaldar los actos de compras, 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 cuando lo establezcan los procedimientos.
- b) **GUIA DE DESPACHO:** Documento, de registro interno, utilizado para trasladar mercadería fuera de la bodega hacia otros lugares de la institución.
- c) **ORDEN DE COMPRA:** Documentos de orden administrativo y/o legal que tienen como función respaldar los actos de compras, 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 cuando lo establezcan los procedimientos.
- d) **RESOLUCIÓN:** Acto administrativo dictado por una autoridad administrativa en el cual se contiene una declaración de voluntad realizada en el ejercicio de una potestad pública.
- e) **PROVEEDOR:** persona natural o jurídica que contrato con una entidad incluida en la Ley de presupuestos, la provisión de bienes y servicios en virtud de la Ley N° 19.886 de Bases sobre contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicio y su reglamento.

4. RESPONSABILIDADES

a) Oficina de Partes

- Recepciona y registra en sistema automatizado el ingreso de facturas
- Deriva diariamente las facturas al jefe de Administración

b) Encargado de Control Pagos

- Recibe y timbra fecha de recepción facturas para gestionar
- Recopila los antecedentes que respaldan la compra y están asociados a la factura
- Revisa los contenidos de la factura y verifica su correcta emisión, considerando monto facturado, glosa, orden de compra asociada, datos de la Defensoría.
- Deriva al usuario, Unidad o Depto., requirente para verificar recepción conforme
- Deriva a la Unidad de Contabilidad para gestionar pago.

c) Supervisor (Jefe de Administración o Encargado de administración regional)

- Recibe las facturas de Oficina de Partes
- Asigna la factura a un operador de compra para su tramitación



- Aprueba la factura para su envío a pago
- d) Jefe Depto. Administración y Finanzas Defensoría Nacional**
 - Firma cheque de pago a proveedores
- e) Director Administrativo Regional**
 - Autoriza pago
 - Firma cheque de pago a proveedores
- f) Usuario, Unidad requirente**
 - Consigna recepción conforme con el servicio, a través de la firma de la factura
- g) Unidad de Contabilidad**
 - Realiza Devengamiento de la factura
 - Cierra compromiso presupuestario
 - Emite cheque de pago a proveedores
 - Contacta a proveedores para hacer efectivo el pago

5. DESCRIPCION DE ETAPAS

Todo el procedimiento de pago debe adecuarse a lo establecido en la CIRCULAR N° 23 del Ministerio de Hacienda de fecha 13 de abril de 2006 y Circular 3 de la Dirección de Compras de fecha 06 de junio de 2006, que establece que los pagos deben ser realizados dentro de los 30 días desde la recepción de la factura.

5.1 PROCEDIMIENTO

PASO 1 RECEPCIÓN FACTURA EN OFICINA DE PARTES

Los proveedores de la Defensoría Penal Pública deberán ingresar sus facturas en Oficina de Partes en horario de oficina, donde serán timbradas por el encargado y dará comienzo al proceso de tramitación del pago, cuya fecha límite es de 30 días corridos.

El encargado de oficina de partes deberá derivar las facturas diariamente.

El Jefe de Administración dispondrá de un plazo no superior a 1 día para derivar las facturas a un operador de compra designado en función de su responsabilidad en la compra específica o como encargado de la administración de los contratos. Un plazo de derivación superior sólo será justificable en caso de licencia médica, reuniones de trabajo o permiso administrativo de urgencia.

En caso de tener factura electrónica deberá enviarla al correo dispuesto por la DPP para este fin y notificar al encargado del proceso de pago que esta fue enviada.

PASO 2 PREPARACIÓN DE ANTECEDENTES DE RESPALDO DE LA COMPRA

El operador de compra revisará la factura y recopilará todos los antecedentes que respalden el proceso de compra, en cuyo caso se consideran como documentos de la compra y exigibles para el pago: Orden de compra, Resolución aprueba orden de compra, compromiso presupuestario y los demás antecedentes sólo servirán para aclarar dudas o responder consultas de los usuarios requirentes.

Posteriormente se deberá contrastar los datos de la factura con la orden de compra, para ello deberá revisar los siguientes elementos:

- Datos de la Defensoría (Rut, nombre de la DPP, giro, dirección)
- Orden de compra asociada
- Fechas de emisión y vencimiento de la factura
- Glosa de la factura, que sea coincidente con la orden de compra
- Monto de la factura



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

PASO 3 SOLICITUD RECEPCIÓN CONFORME DE UNIDAD O DEPTO REQUIRENTE

Una vez aprobada esta información se procede a derivar las facturas y antecedentes de respaldo al usuario, unidad o depto requirente, para solicitar su recepción conforme, a través de la autorización de la factura. Para efectos de derivación y control de plazos comprometidos, se imprimirá una planilla de recepción de la factura y la fecha de envió.

Una vez recibida, el usuario deberá consignar lo siguiente para efectos de recepcionar conforme:

- Nombre del funcionario responsable
- Firma
- Unidad o depto a que pertenece
- Timbre de la unidad o depto

Si no existe discrepancia derivará los antecedentes firmados al operador de compra, todo esto por libro, en un plazo no superior a 5 días. En caso contrario, se reunirán para identificar el problema y posible solución, que será coordinada por el operador de compra con la autorización del jefe de Administración.

PASO 4 AUTORIZACIÓN DE ADMINISTRACIÓN

El encargado de pagos al disponer de la factura firmada ingresará los datos del Centro de costo-Item presupuestario y orden de compra asociada.

Ingresado los datos derivará al Jefe de Administración para su revisión y autorización final, posteriormente derivará a la Unidad de Contabilidad.

PASO 5 DERIVACIÓN A CONTABILIDAD PARA PAGO.

Para efectos de controlar plazos se lleva registro en una planilla Excel donde se estipula los datos de la factura y la fecha de derivación, la planilla se imprime y se deriva a contabilidad.

Las facturas se deberán entregar como mínimo dos veces al día en horarios fijados de acuerdo a la realidad de cada unidad de compra nacional o regional.

PASO 6 CONTABILIZACIÓN Y EMISIÓN DE CHEQUES

Finalmente la Unidad de contabilidad da la recepción con un Vº Bº a los antecedentes y comienza la operación de revisión general de documentos de respaldo, realiza devengamiento de la cuenta presupuestaria, cierre de compromiso y tramitación del cheque.

La tramitación del cheque incluye impresión del documento, registro en planilla de control de plazos, derivación a jefaturas para firma y contactos telefónicos o vía correo electrónico con proveedores a efectos de hacer efectivo el pago.

5.2 PLAZOS PARA GESTIONAR DE PAGOS

El plazo de pago a proveedores deberá ser en el menor tiempo posible y no superior a 30 días corridos desde recibida la factura en Oficina de Partes.

Para fijar la fecha en que comenzará a contar los plazos de pago, es necesario establecer en los términos de referencia o bases administrativas los criterios por los cuales se dará por aceptado conforme un bien o servicio, y que habilitarán al proveedor a entregar una factura.

Finalmente ante reclamos de proveedores por concepto de atraso, deberán responder con un **plazo no superior a 48 horas**, ingresando los antecedentes de respaldo de la respuesta en el sistema de probidad activa y transparencia disponibles en el Sistema de Compras www.chilecompra.cl, en el escritorio del Administrador del sistema y de los Directores Administrativos Regionales.



5.3 FUNCIONARIOS FACULTADOS POR EL DEFENSOR NACIONAL PARA AUTORIZAR CHEQUES

- Jefe Área de Finanzas
- Jefe Depto de Administración y Finanzas
- Director Administrativo Nacional o Regional según corresponda

6. INDICADORES DE GESTIÓN

Nombre Indicador 1: Porcentaje mensual de facturas pagadas en más de 30 días

Fórmula: N° de facturas mensuales pagadas en más de 30 días / N° total de facturas recibidas en un mes * 100

7. SISTEMA DE CONTROL

El Sistema de control aplicado al procedimiento de pago esta asociado directamente con el seguimiento a los plazos de pago, cumplimiento de plazos por cada área y análisis de facturas que traspasaron los plazos comprometidos. Los plazos de pago se constituyen en una prioridad para el departamento de Administración y Finanzas y para todas las Defensorías Regionales.

Paralelamente, el jefe de administración deberá supervisar la gestión de los operadores de compra en lo que se refiere a tramitación de facturas, revisando número de errores, tipos de errores y riesgos inherentes a ellos.

IX. PROCEDIMIENTO DE RECLAMOS A PROCESOS DE COMPRA

1. OBJETIVO GENERAL:

Establecer y aplicar normas, procedimientos y responsabilidades necesarios para tramitar respuesta oportuna a los reclamos recibidos de proveedores, oferentes interesados en procesos de compra de la institución y ciudadanos en general.

2. ALCANCE

El alcance del procedimiento recae en el Defensor Nacional, Defensores Regionales, Directores Administrativos Regionales y Nacional, Encargados de Administración y Jefe Depto Administración y Finanzas de la DN, asesores jurídicos y unidades o deptos responsables de generar procesos de compra para la Defensoría.

3. DEFINICIONES

- a) **Plataforma de Probidad Activa para las autoridades de los Organismos Públicos:** Es un espacio en donde encuentra información para monitorear la gestión de compras institucional, a través de la presentación de indicadores de gestión que miden distintos ámbitos del proceso de compras.

4. RESPONSABILIDADES

a) Administrador del sistema

- Revisa el reclamo recibido en la plataforma activa de probidad de las compras públicas
- Controla los plazos de respuesta y del proceso
- Ingresa información de respuestas
- Analiza con detenimiento los reclamos recibidos y define acciones de mejoramiento en el ámbito nacional.

b) Responsable del proceso reclamado



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

- Redacta Resolución Exenta de respuesta y la tramita dentro del plazo de 48 horas.
- c) Director Administrativo Regional**
 - Revisa diariamente la plataforma de probidad de las compras públicas
 - Realiza supervisión del proceso
 - Define acciones correctivas para evitar nuevos casos
- d) Asesor jurídico**
 - Revisa formalidad del documento, consistencia jurídica y redacción de respuesta al reclamo.

5. DESCRIPCION DE ETAPAS

La Institución siempre dará solución a todos los reclamos que se pudieran generar producto de los procesos de adquisición que realiza. Para ello, utilizará la plataforma que la Dirección de Compras ha dispuesto para resolver los reclamos de proveedores, oferentes y ciudadanos en general. Este sistema se denomina probidad activa en compras públicas.

Estos problemas clasificados en reclamos internos y externos.

5.1 Reclamos internos

Los reclamos internos son todas las situaciones irregulares, que involucren sólo a funcionarios de la Institución, no contenidas en el presente manual, que afecten la transparencia y eficiencia de los procesos de compra o contratación.

Para dar respuesta a un reclamo interno relacionado con una adquisición el Jefe de Administración convocará al Jefe Depto de Administración y Finanzas en la Nacional y al Director Administrativo Regional, junto al Jefe del Departamento de la Unidad Requiriente y a un representante del Departamento Jurídico a constituir una comisión especial, que deberá determinar las acciones a seguir.

En caso de que esta comisión no pueda determinar las acciones a seguir, sea por las competencias de quienes la componen o por la imposibilidad de lograr acuerdo absoluto, el incidente será sometido a la evaluación de la Dirección Administrativa Nacional en conjunto con el Defensor Nacional.

5.2 Reclamos Externos

Los incidentes externos son todas las situaciones irregulares, que involucren a funcionarios de la Institución, proveedores o ciudadanos, no contenidas en el presente manual, que afecten la transparencia y eficiencia de los procesos de compra o contratación.

Paso 1 Recepción de reclamos de la plataforma de probidad Activa de compras públicas.

En caso de generarse reclamo el Administrador del sistema lo deriva al responsable, para que analice el caso y gestione su respuesta en 48 horas como máximo a través de resolución exenta.

Paso 2 Inicia tramitación ante recepción de reclamos

Una vez disponible los antecedentes, el responsable del proceso reclamado procede a redactar respuesta en formato de Resolución Exenta, incorporando todos los datos relevantes que justificaron el caso, incluyendo una clara exposición de los motivos que justifican la decisión. Además dentro del contenido de esta resolución se deberá establecer un mecanismo que permita al reclamante demostrar si encuentra satisfecho o no con la respuesta evacuada por la Institución. La Defensoría Penal Pública, para esto ha creado un correo electrónico en donde los reclamantes pueden indicar si se encuentran o no satisfechos por la respuesta evacuada por la



institución.

Paso 3 Procesamiento del reclamo

La Resolución será revisada y visada legalmente por el asesor jurídico de cada unidad de compra y posteriormente autorizada por el Defensor Regional o Nacional según corresponda.

Paso 4 Publicación respuesta en sistema Chilecompra

Numerada la Resolución exenta se procede a ingresar en el sistema de probidad activa de compras públicas.

Se ingresa la Resolución al sistema y se hace click en enviar. Con esta etapa se da por finalizada la tramitación del reclamo.

Paso 5 Definición de acciones preventivas para evitar reclamos

Es necesario que los auditores de chilecompra (DAR, DAF) analicen los reclamos y soliciten generar acciones de mejoramiento tendientes a evitar nuevos reclamos o a mitigar los riesgos de recibir consultas investidas como reclamos.

6. INDICADORES DE GESTIÓN

Nombre Indicador 1: Porcentaje de reclamos recibidos por proveedores

Fórmula: $(N^{\circ} \text{ de reclamos} / N^{\circ} \text{ de procesos participativos} + 50)$

7. SISTEMA DE CONTROL

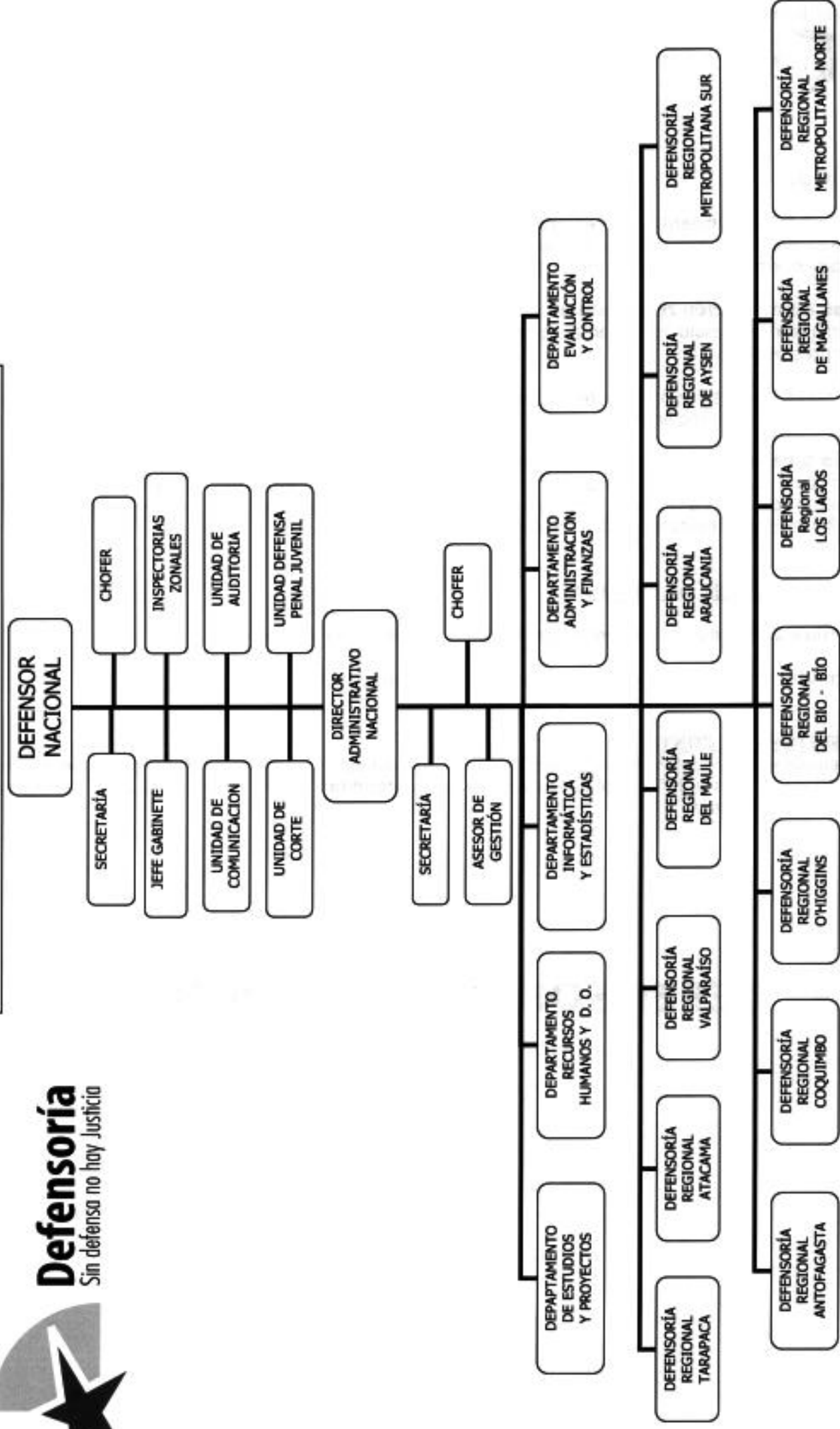
El administrador del sistema deberá revisar diariamente la plataforma de probidad de las compras públicas y definir acciones correctivas que permitan a nivel nacional evitar la ocurrencia de nuevos reclamos.

DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA



Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

ORGANIGRAMA DEFENSORÍA PENAL PÚBLICA





Defensoría
Sin defensa no hay Justicia

ORGANIGRAMA DEFENSORIA NACIONAL

