



PROCEDIMIENTO SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS

	Cargo	Fecha	Nombre
Elaborado por	Dueño de Proceso Sistema de Compras y Contrataciones Públicas	03 Feb. 10	Angelo Alvarez M.
Revisado por	Analista de Gestión de Calidad	03 Feb. 10	Jorge Orellana G.
Aprobado por	Encargado (a) de Calidad	03 Feb. 10	Daniela Ansaldo I.

REVISIONES DEL PROCEDIMIENTO		
Nº Revisión	Fecha	Motivo de la revisión
0 (CERO)	28-11-08	Elaboración Inicial
1 (UNO)	16-09-09	Modificación, objetivo, de todos los flujos gramas, diagrama de bloques relacionados, alcance.
2 (dos)	13-11-09	5.1 Diagrama de bloque: <ul style="list-style-type: none">➤ Se incluye como proveedor interno a los centros de costos➤ Se incluye al Equipo Directivo como clientes internos
3 (tres)	17-11-09	Se modifica la tabla de control de los registros , punto 6.



4 (cuatro)	22-01-10	<p>1. EN DEFINICIONES PAG. 7: JSCPO, SE CAMBIA POR JUSG (Jefe Unidad Servicios Generales). SE AGREGA JUP (Jefe Unidad de Presupuesto).</p> <p>2. EN EL DIAGRAMA DE BLOQUES 5.1: Como Proveedor Interno de elimina la Unidad de Operaciones.</p> <p>3. Se modifican los siguientes puntos de acuerdo a la nueva estructura del departamento de Compras :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Diagrama de Flujo "Formulación del Plan Anual de Compras" (pto. 5.3.1). - Matriz de Proceso del "Plan Anual de Compras" (pto. 5.3.2). - Diagrama de Flujo Gestión de Compras (Pto. 5.4.1). - Matriz de proceso de Gestión de Compras(5.4.2). - Diagrama de Flujo Sub proceso Convenio marco (5.4.3). - Matriz de proceso del Sub proceso Convenio marco. - Diagrama de Flujo Sub proceso licitación (5.4.5). - Matriz de proceso del Sub proceso Licitación (5.4.6). - Diagrama de Flujo seguimiento de Indicadores (5.5.1). - Matriz de Proceso seguimiento de Indicadores (5.5.2). - Diagrama de Flujo de Gestión de Reclamos (5.6.1). - Matriz de requerimiento Gestión de Reclamos (5.6.2).
5 (cinco)	03-02-10	5.8 Se crea procedimiento de Custodia, Control y vigencia de Garantías.

Tabla de Contenidos

1.-	OBJETIVO	4
2.-	ALCANCE	4
3.-	REFERENCIAS	5
4.-	DEFINICIONES	6
5.	Modo de Operación	10
5.1	Diagrama de Bloques.....	10
5.2	Matriz de Requerimiento	11
5.3	PLANIFICACIÓN DE COMPRAS	12
5.3.1	Diagrama de flujo Formulación del Plan Anual de Compras	12
5.3.2	Matriz de Proceso de la Formulación del Plan Anual de Compras.....	14
5.4	GESTIÓN DE COMPRAS	16
5.4.1	Diagrama de Flujo Gestión de Compras	16
5.4.2	Matriz de Proceso de Gestión de Compras.....	17
5.4.3	Diagrama de Flujo Subproceso Convenio Marco	19
5.4.4	Matriz de Proceso del Subproceso Convenio Marco	20
5.4.5	Diagrama de Flujo Subproceso Licitación (*)	22
5.4.6	Matriz de proceso del Subproceso Licitación	24
5.5	SEGUIMIENTO DE INDICADORES	
5.5.1	Diagrama de Flujo Seguimiento de Indicadores	28
5.5.2	Matriz de Proceso Seguimiento de Indicadores:.....	30
5.6	GESTIÓN DE RECLAMOS	32
5.6.1	Diagrama de Flujo de Gestión de Reclamos.....	32
5.7	OTRAS CONSIDERACIONES	35
5.7.1	Encuesta de Satisfacción del Cliente	35
5.7.2	Evaluación de proveedores	35



PROCEDIMIENTO
SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS
Código: AF-SC-7.5-P1
Página: 3 de 40
Revisión : 5
Fecha Revisión :03 Febrero 2010

5.8 Procedimiento de Custodia, Control y Vigencia de las Garantías.....	35
6. FORMULARIOS - REGISTROS.....	37
7. PROCEDIMIENTO DE CUSTODIA, CONTROL Y VIGENCIA DE LAS GARANTIAS.....	39



1.- OBJETIVO

Satisfacer los requerimientos de compra y contratación de bienes y servicios de las distintas unidades usuarias de la Dirección Nacional de Aeropuertos, a través de las modalidades de compra que más se ajusten a las condiciones de eficacia, eficiencia, transparencia y a los marcos presupuestarios establecidos por la Institución.

2.- ALCANCE

Este procedimiento general se aplica a las compras de Bienes y Servicios de la Dirección de Aeropuertos, sobre 3 UTM, Nivel Central, específicamente a las actividades de:

- Planificación de Compras
- Gestión de Compras
- Seguimiento de Indicadores
- Gestión de Reclamos

3.- REFERENCIAS

- Norma ISO 9001:2000
- Manual de Calidad de la Organización
- Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, en adelante “Ley de Compras” y sus modificaciones.
- Ley de Presupuesto del Sector Público y sus instrucciones.
- Resolución DAP Exenta N° 594/2007, que asigna atribuciones en materias de compras de bienes y contratación de servicios, en el Jefe Departamento de Administración y Finanzas.
- Ley de Transparencia N° 20.285: sobre transparencia y acceso a la información pública
- Requisitos Técnicos y Medios de Verificación PMG de Compras y Contrataciones Públicas
- Resolución N° 1600 del 2009, que fija normas sobre el exención del trámite de toma de razón de la Contraloría General de la República.



4.- DEFINICIONES

Adjudicación	Acto administrativo fundado, por medio del cual la autoridad competente selecciona a uno o más oferentes para la suscripción de un Contrato de Suministro o Servicios, regido por la Ley de Compras N° 19.886.
Adjudicatario/a	Oferente al cual le ha sido aceptada una oferta o una cotización en Proceso de Compras, para la suscripción del contrato definitivo.
Administrador/a del Sistema Chile Compra	Nombrado por el Director/a Nacional de Aeropuertos, es responsable de: <ul style="list-style-type: none">•Crear, modificar y desactivar usuarios del Portal Chile compra y Unidades de Compra.•Determinar perfiles de cada usuario, como supervisores y compradores.•Modificar y actualizar la información de la Dirección de Aeropuertos registrada en el Sistema.
Bases Administrativas	Documentos aprobados por la autoridad competente que contienen, de manera general y/o particular, las etapas, plazos, mecanismos de consulta y/o aclaraciones, criterios de evaluación, mecanismos de adjudicación, modalidades de evaluación, cláusulas del contrato definitivo, y demás aspectos administrativos del Proceso de Compras.
Especificaciones Técnicas	Documentos aprobados por la autoridad competente que contienen de manera general y/o particular, las especificaciones, descripciones, requisitos y demás características del bien o servicio a contratar.
Bodega	Espacio físico organizado destinado a almacenar los productos de uso general y consumo frecuente adquiridos con la finalidad de mantener niveles de inventarios necesarios para evitar quiebres de stock en la gestión de abastecimiento periódica.
Boleta de Garantía	Documento mercantil de orden administrativo y/o legal que tiene como función respaldar los actos de compras, ya sea para cursar solicitudes, llamados a licitación (seriedad de la oferta), como también la recepción conforme de un bien y/o servicio (fiel cumplimiento del contrato). En caso en que el monto de la contratación sea superior a 100 UTM será siempre exigible.
Catálogo de Convenio Marco	Lista de bienes y/o servicios y sus correspondientes condiciones de contratación, previamente licitados y adjudicados por la Dirección y



puestos, a través del Sistema de Información, a disposición de las Entidades.

Certificado de Inscripción Registro de Proveedores	Documento emitido por la Dirección, que acredita que una determinada persona natural o jurídica se encuentra inscrita en el Registro de Proveedores o en alguna de sus categorías.
Contrato de Suministro y Servicio	Contrato que tiene por objeto la contratación o el arrendamiento, incluso con opción de compra, de bienes muebles o servicios.
Entidad Licitante	Cualquier organismo regido por la Ley de Compras, que llama o invita a un Proceso de Compras.
ECH	Encargado de Chilecompra
Convenio Marco	Procedimiento de contratación realizado por la Dirección de Compras, para procurar el suministro directo de bienes y/o servicios a las Entidades, en la forma, plazo y demás condiciones establecidas en dicho convenio.
Ejecutivo/a de Compra	Funcionario/a de la Dirección de Aeropuertos que realiza la gestión de compra al interior de esta Dirección.
Factura	Documento tributario que respalda el pago, respecto de la solicitud final de productos o servicios, y que está asociado a una orden de compra.
Guía de Despacho	Documento tributario, de registro interno, utilizado para trasladar mercadería fuera de la bodega hacia otros lugares de la institución.
JUP	Jefe/a Unidad de Presupuesto DAP.
JUSG	Jefe/a Unidad de Servicios Generales.
JDAF	Jefe/a Departamento Administración y Finanzas
Ley de Compras	Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.
Licitación o Propuesta Privada	Procedimiento administrativo de carácter concursal, previa resolución fundada que lo disponga, mediante el cual la Dirección de



Aeropuertos invita a determinadas personas para que, sujetándose a las bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente para el interés fiscal.

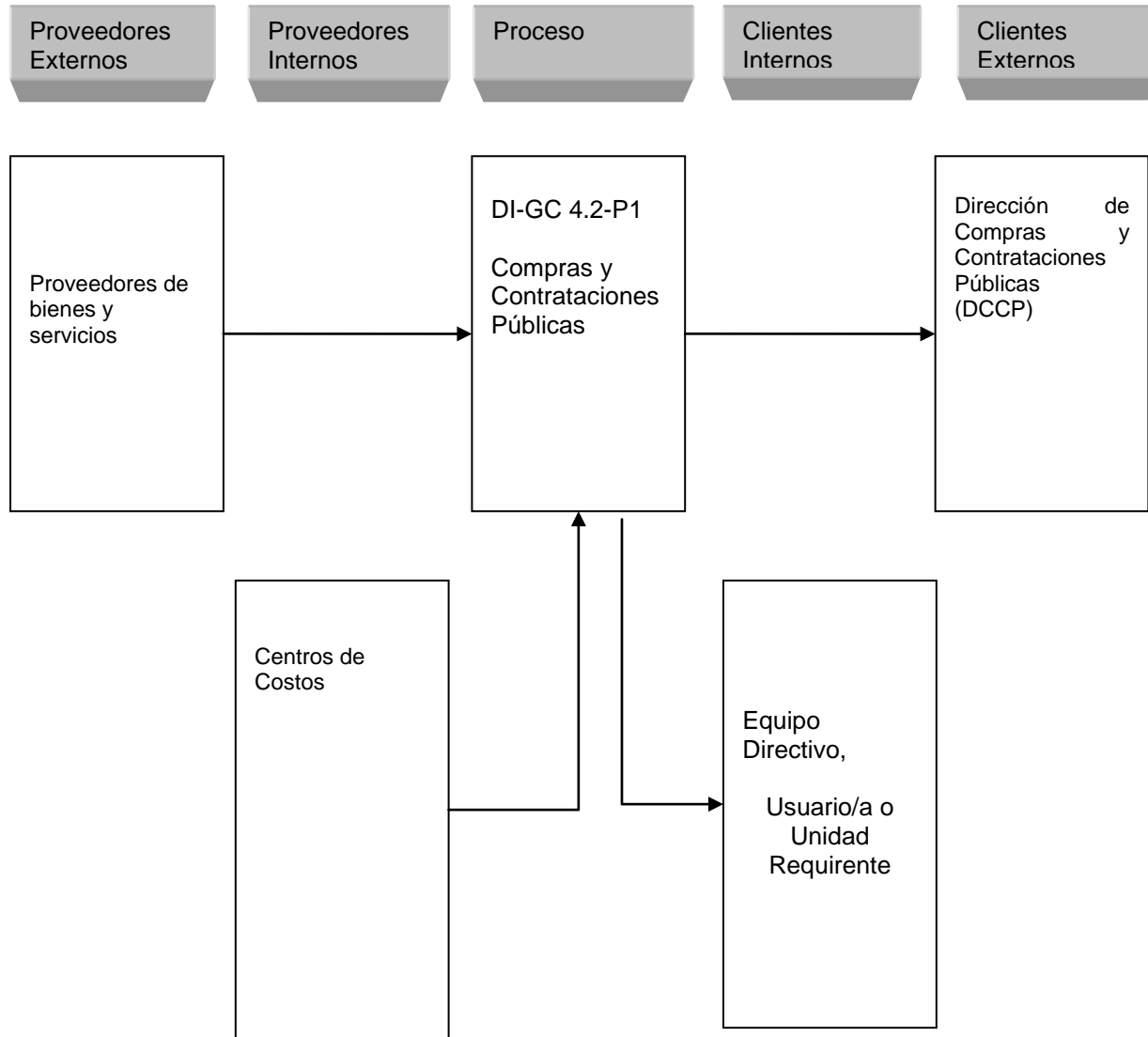
Licitación o Propuesta Pública	Procedimiento administrativo de carácter concursal mediante el cual la Dirección de Aeropuertos realiza un llamado público, convocando a los interesados para que, sujetándose a las bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente para el interés fiscal.
Oferente	Proveedor que participa en un Proceso de Compras, presentando una oferta o cotización.
Orden de compra	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.
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.
Portal Mercado Público	(www.mercadopublico.cl), Sistema de Información de Compras y Contrataciones del Estado, a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública, utilizado por las Áreas o Unidades de compra para realizar los procesos de Publicación y Contratación, en el desarrollo de los procesos de adquisición de sus Bienes y/o Servicios. En adelante, "el portal"
Proceso de Compras	Corresponde al Proceso de compras y contratación de bienes y/o servicios, a través de algún mecanismo establecido en la Ley de Compras y su Reglamento, incluyendo los Convenios Marcos, Licitación Pública, Licitación Privada y Tratos o Contratación Directa.
Proveedor	Persona natural o jurídica, chilena o extranjera, o agrupación de las mismas, que puedan proporcionar bienes y/o servicios a las Entidades.
Proveedor Inscrito	Proveedor que se encuentra inscrito en alguna de las categorías del Registro de Proveedores.
Registro de Proveedores	Registro electrónico oficial de Proveedores, a cargo de la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas, de conformidad a lo prescrito por la Ley de Compras.



Requerimiento o Solicitud	Es la manifestación formal de la necesidad de un producto o servicio que el Usuario Requirente solicita al Área o Unidad de Compra del Organismo.
Resolución	Acto administrativo dictado por una autoridad competente, en el cual se contiene una declaración de voluntad realizada en el ejercicio de una potestad pública.
Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SAFI)	Sistema de información único, integral y uniforme, en que se ingresan y administran financieramente todos los pagos y proyecciones relacionados con el presupuesto asignado a cada Dirección del Ministerio de Obras Públicas
Sistema de Información	Sistema de Información de compras y contrataciones públicas y de otros medios para la compra y contratación electrónica de las Entidades, administrado y licitado por la Dirección de Compras y compuesta por software, hardware infraestructura electrónica, de comunicaciones y soporte que permite efectuar los Procesos de Compra.
Usuario/a o Unidad requirente	Quién solicita la compra de un producto y/o contratación de un servicio.

5. MODO DE OPERACIÓN

5.1 Diagrama de Bloques

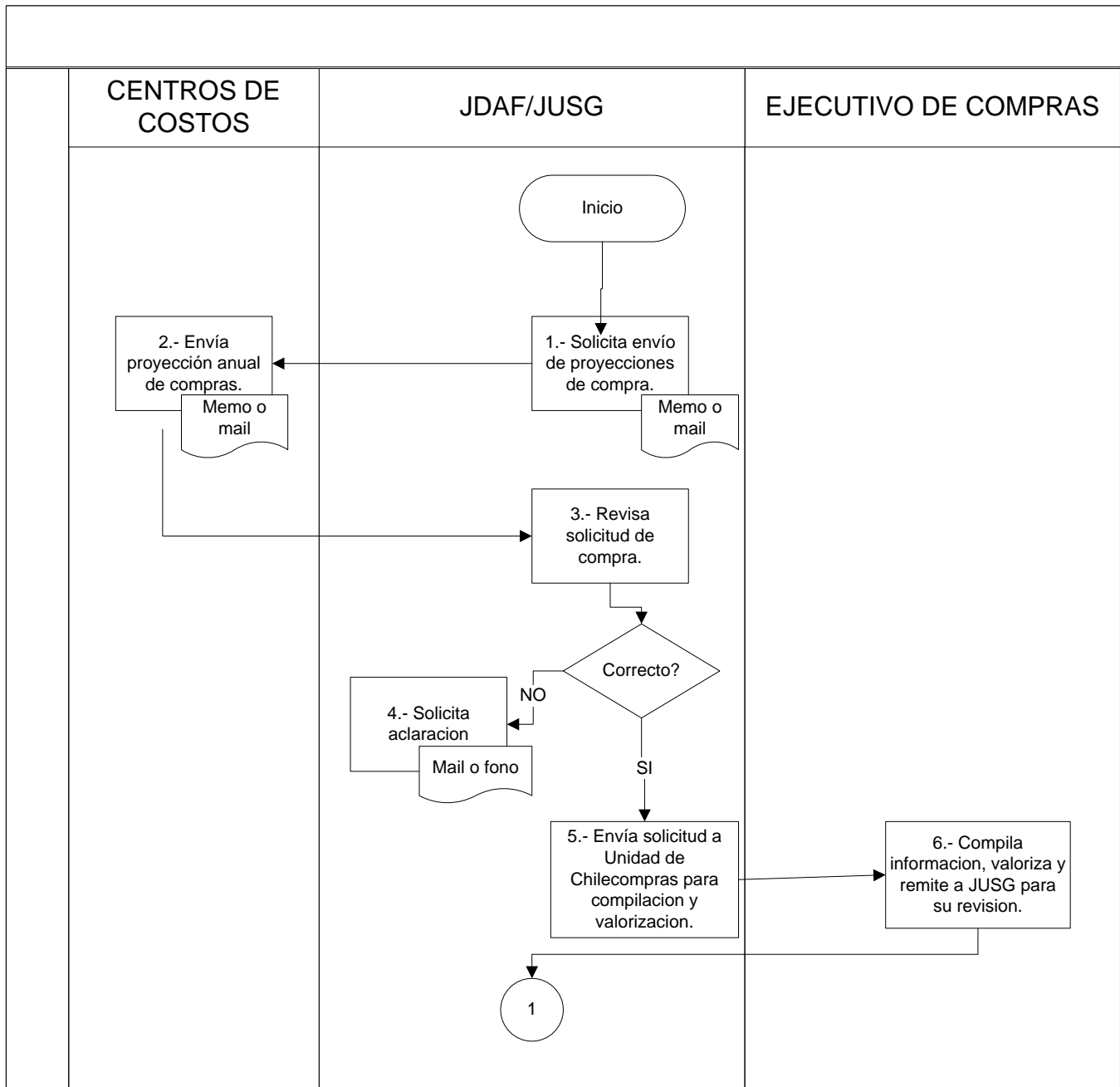


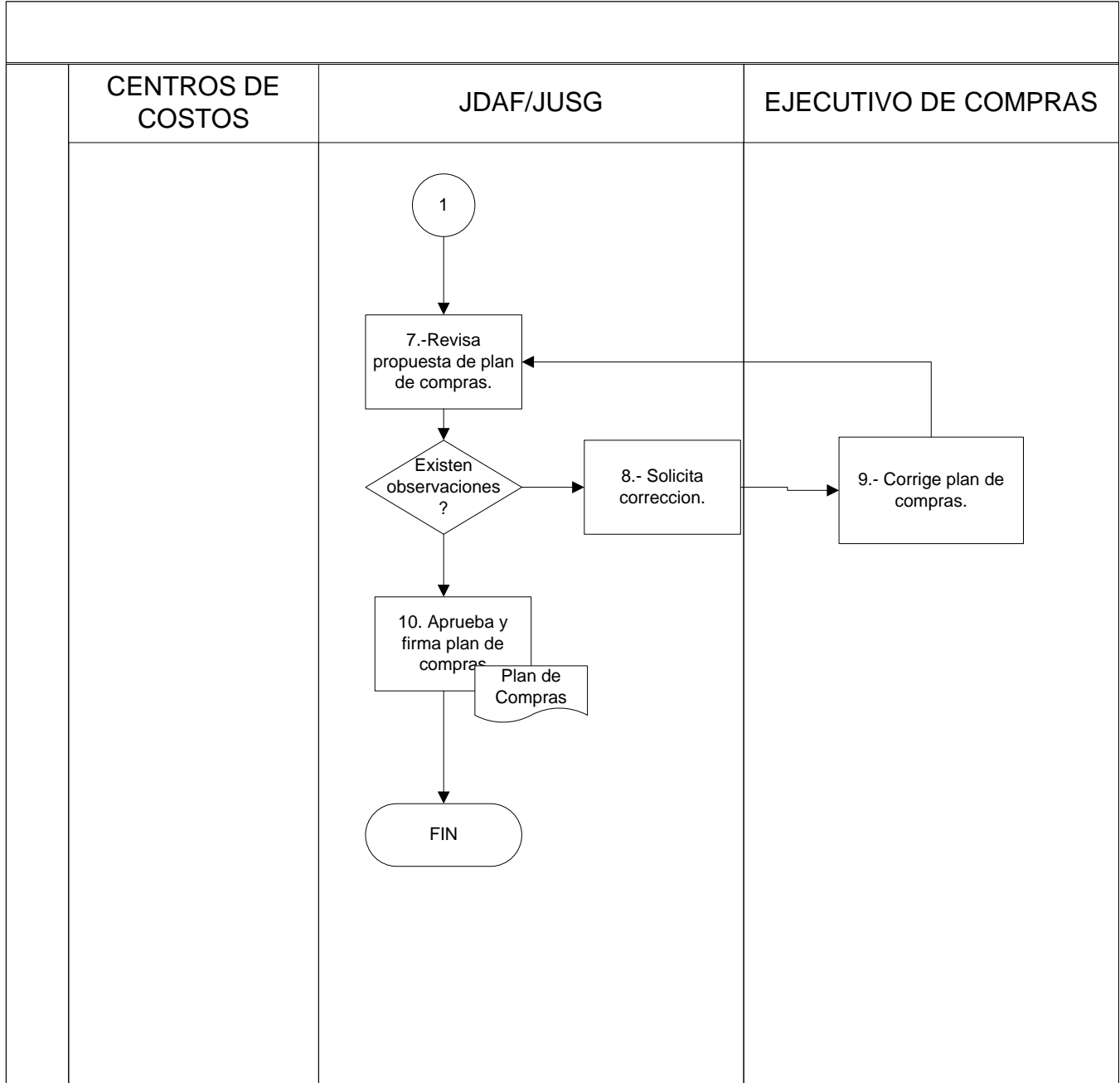
5.2 Matriz de Requerimiento

Proveedores Externos		
<i>Proveedor</i>	<i>Producto</i>	<i>Requisito</i>
Proveedores de bienes y servicios	Bienes y contratación de servicios	Que cumplan con lo ofrecido
Proveedores Internos		
Centros de Costos	Insumos de información del Plan Anual y solicitud de requerimientos	Información clara y precisa.
Usuario/a	Insumos de información del Plan Anual y solicitud de requerimientos	Información clara y precisa
Clientes Externos		
Dirección de Compras y Contrataciones Públicas (DCCP)	Informes solicitados en la Guía Metodológica para Medios de verificación. Documento Técnico	Ser legibles, actualizados y según las fechas solicitadas.
Clientes Internos		
Usuario/a	Compra de bienes y Contratación de servicios	Especificaciones claras del producto a adquirir

5.3 PLANIFICACIÓN DE COMPRAS

5.3.1 Diagrama de flujo Formulación del Plan Anual de Compras





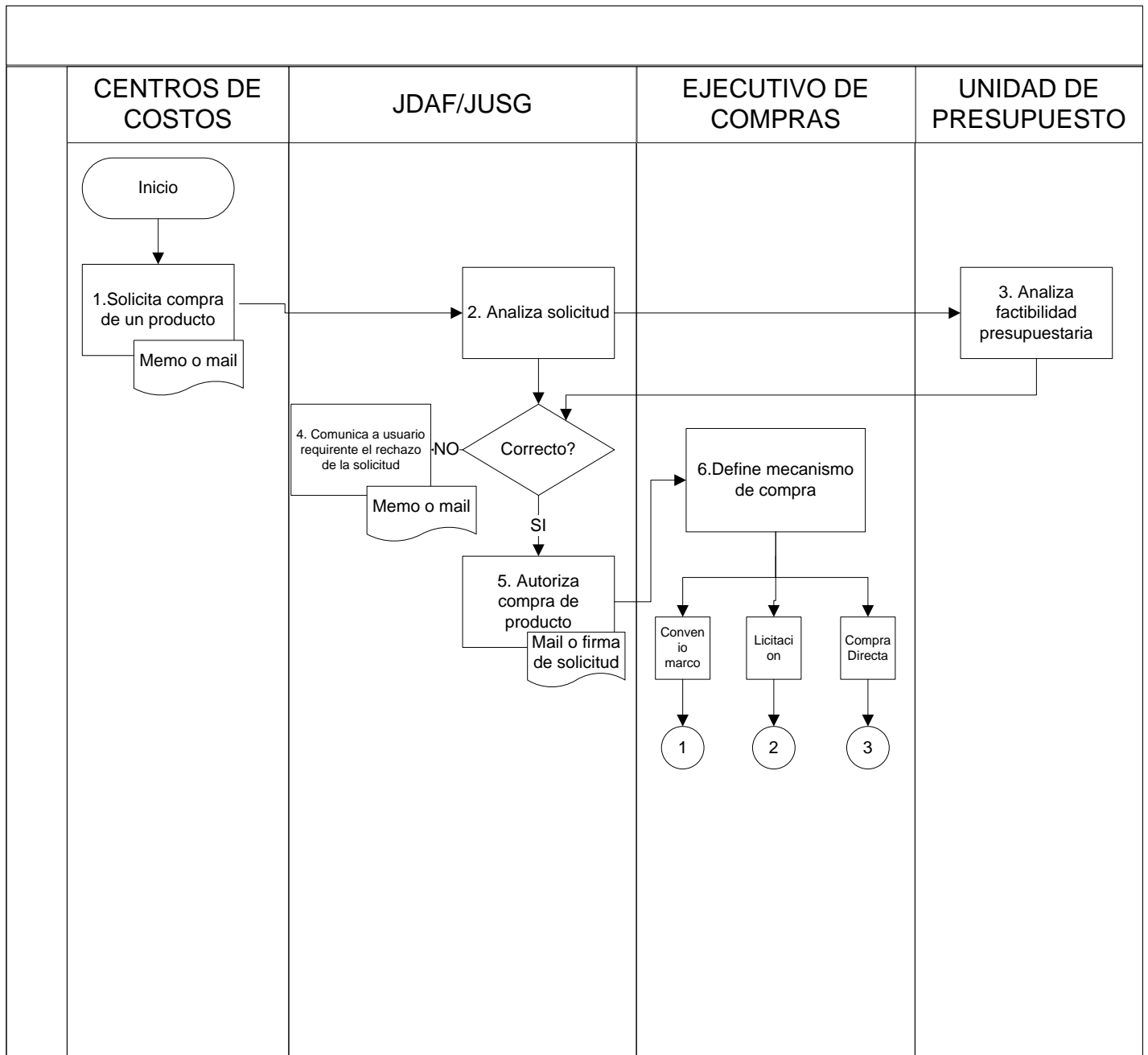
5.3.2 Matriz de Proceso de la Formulación del Plan Anual de Compras

N°	Quién	Qué	Cuándo	Registro	Instrucción
1	JDAF/ <u>JUSG</u>	Solicita envío de proyecciones de compra	Cuando se acerque el plazo que la Dirección de compra a determinado para ello	Memo o Mail	No Aplica
2	Centro de Costo	Envía proyección anual de compra	Cuando se cuente con la información necesaria	Memo o Mail	No Aplica
3	JDAF/ <u>JUSG</u>	Revisa solicitudes de compra	Cuando se cuente con la información necesaria	No aplica	No aplica
4	JDAF/ <u>JUSG</u>	Solicita aclaración	Cuándo las solicitudes no estén correctas.	Mail o fono	No aplica
5	JDAF/ <u>JUSG</u>	Envía solicitudes a Unidad de Chilecompra para compilación y valorización	Cuándo las solicitudes estén correctas	No Aplica	No Aplica
6	EJECUTIVO DE COMPRAS	Compila información, valoriza y remite a <u>JUSG</u> para su revisión	Cuando se cuente con la información necesaria	No Aplica	No Aplica
7	JDAF/ <u>JUSG</u>	Revisa Propuesta de Plan de Compra y verifica si necesita corrección	Cuando reciba Propuesta de Plan de Compra	No Aplica	No Aplica

N°	Quién	Qué	Cuándo	Registro	Instrucción
8	JDAF/ <u>JUSG</u>	Solicita correcciones	Cuándo existan correcciones que realizar	No Aplica	No Aplica
9	EJECUTIVO DE COMPRAS	Corrige Plan de Compras	Cuándo existan correcciones que realizar	No Aplica	No Aplica
10	JDAF/ <u>JUSG</u>	Aprueba y firma plan de compras	Cuando no exista ninguna observación que corregir	Plan de Compras	No Aplica

5.4 GESTIÓN DE COMPRAS

5.4.1 Diagrama de Flujo Gestión de Compras





5.4.2 Matriz de Proceso de Gestión de Compras

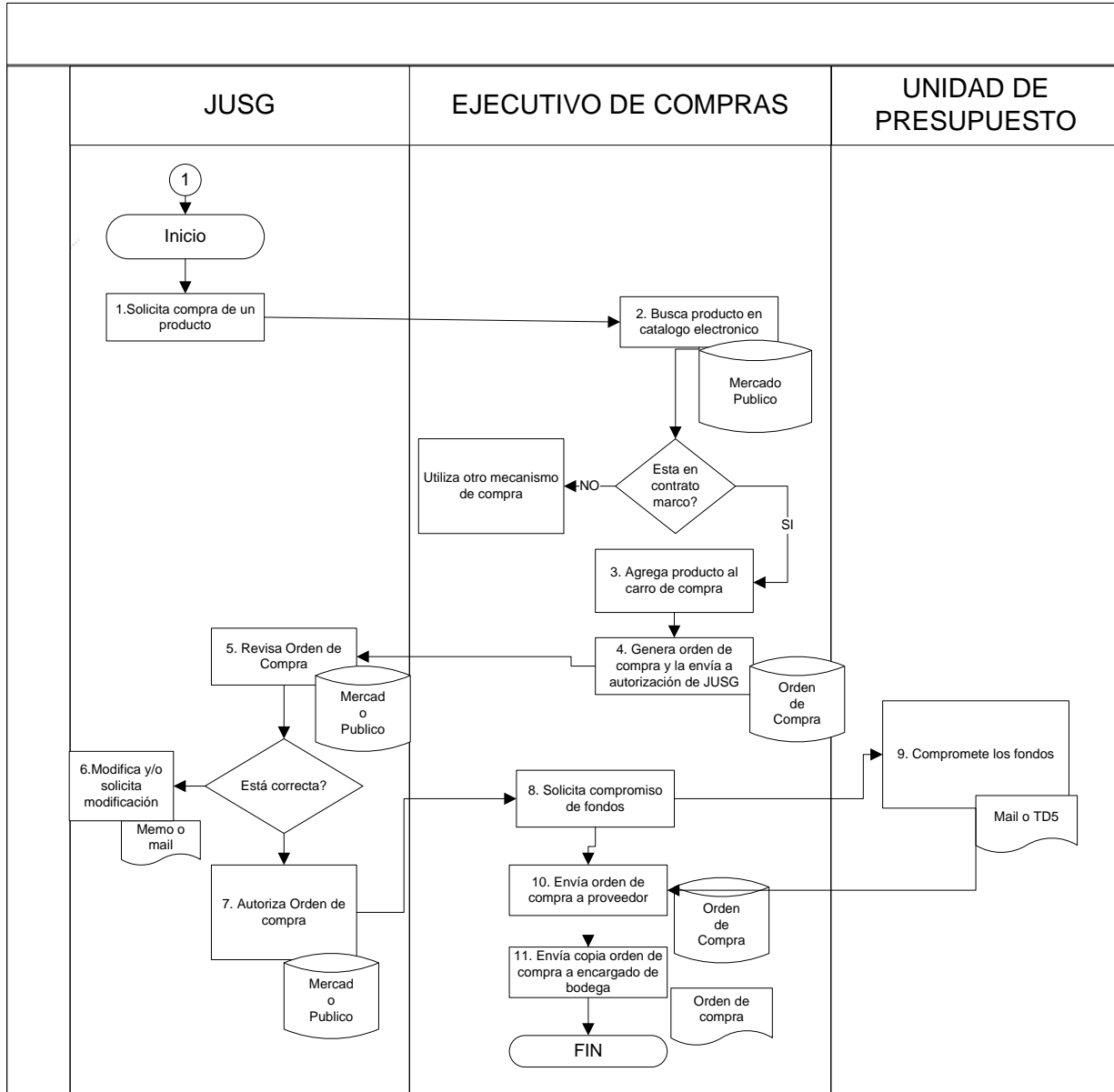
N°	Quién	Qué	Cuándo	Registro	Instrucción
1	Usuario/a o Unidad Requirente	Solicita compra de un producto	Cuando surge una necesidad	Memo o Mail	No Aplica
2	JDAF/JUSG	Analiza solicitud	Cuando exista una solicitud de compra	No Aplica	No Aplica
3	Unidad de Presupuesto	Analiza factibilidad presupuestaria	Cuando exista una solicitud de compra	No Aplica	No Aplica
4	JDAF/JUSG	Comunica a usuario o unidad requirente el rechazo de la solicitud	Cuándo no se autoriza la compra	Memo o Mail	No aplica
5	JDAF/JUSG	Autoriza compra del producto	Cuándo existe financiamiento y la solicitud esta correcta	Mail o firma de solicitud	No aplica
6	Unidad de Chilecompra	Define Mecanismo de compra	Cuándo se autoriza la compra	No Aplica	No Aplica



PROCEDIMIENTO
SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS
Código: AF-SC-7.5-P1
Página: 18 de 40
Revisión : 5
Fecha Revisión :03 Febrero 2010

NOTA: En el caso de una solicitud de compra urgente podría autorizarse una solicitud verbal, que será regularizada posteriormente a la emisión de la orden de compra mediante una nota interna del usuario solicitante firmada por el JDAF

5.4.3 Diagrama de Flujo Subproceso Convenio Marco

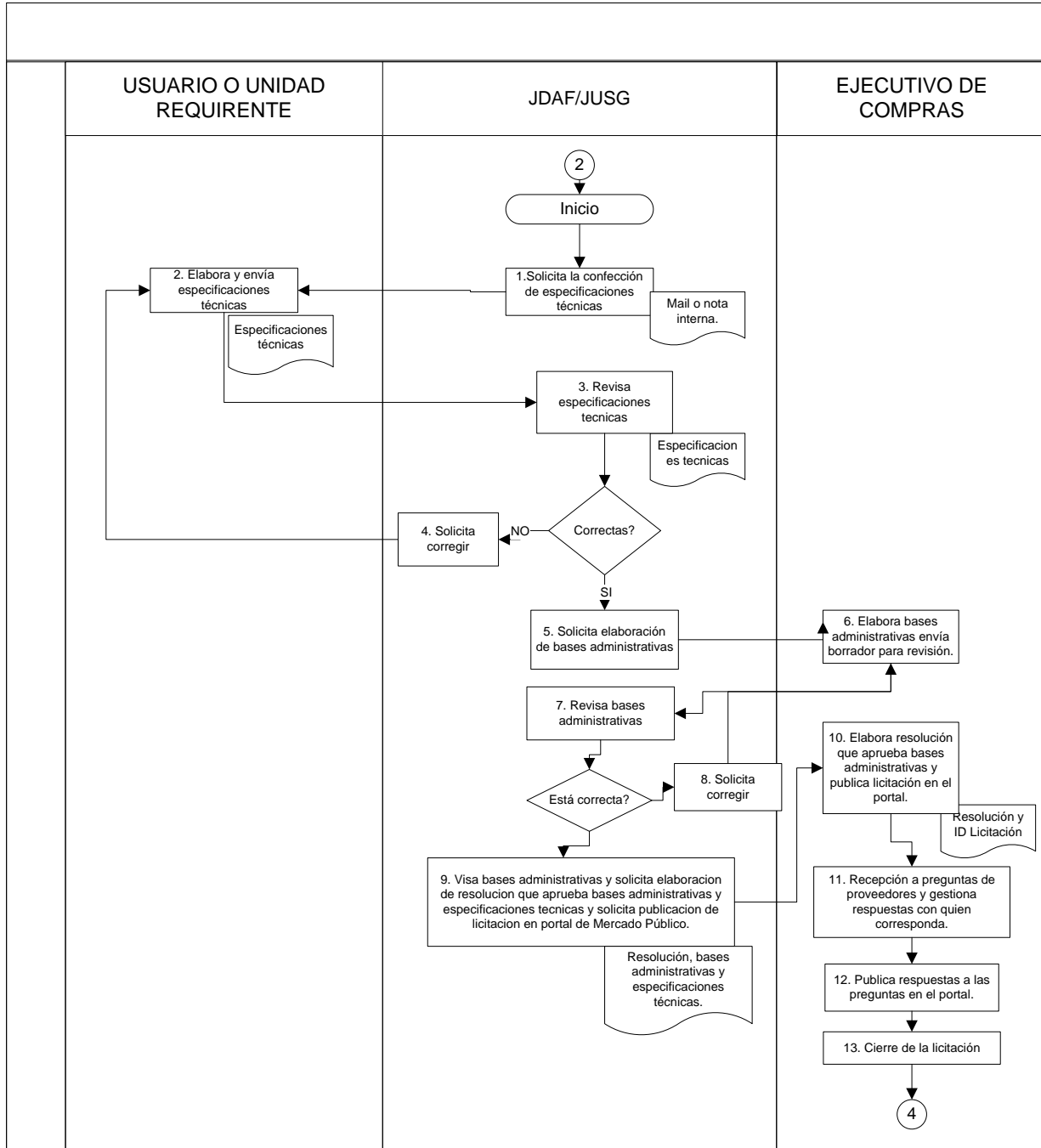


5.4.4 Matriz de Proceso del Subproceso Convenio Marco

N°	Quién	Qué	Cuándo	Registro	Instrucción
1	<u>JUSG</u>	Solicita compra de un producto	Cuando se presenta la necesidad del bien o servicio	No Aplica	No Aplica
2	Ejecutivo/a de compras	Busca Productos en catálogo electrónico. Si el producto no esta, se utiliza otro mecanismo de compra	Cuando se presente la necesidad del bien o servicio	Portal Mercado Público	No Aplica
3	Ejecutivo/a de compras	Agrega Productos al carro de compras	Cuando se encuentra el producto requerido	No Aplica	No Aplica
4	Ejecutivo/a de compras	Genera Orden de compra quedando en estado guardada y la envía para autorización de JUSG,	Una vez que se haya agregado al carro de compras	Orden de Compra Portal Mercado Público	No Aplica
5	<u>JUSG</u>	Revisa Orden de compra	Cuando se genera la orden de compra Portal Mercado Público	Orden de Compra Portal Mercado Público	No Aplica
6	<u>JUSG</u>	Modifica y/o solicita modificación	Cuando exista información que corregir	Memo o mail	No Aplica
7	<u>JUSG</u>	Autoriza orden de compra	Cuando Orden de Compra esta correcta	Orden de Compra Portal Mercado Público	No Aplica

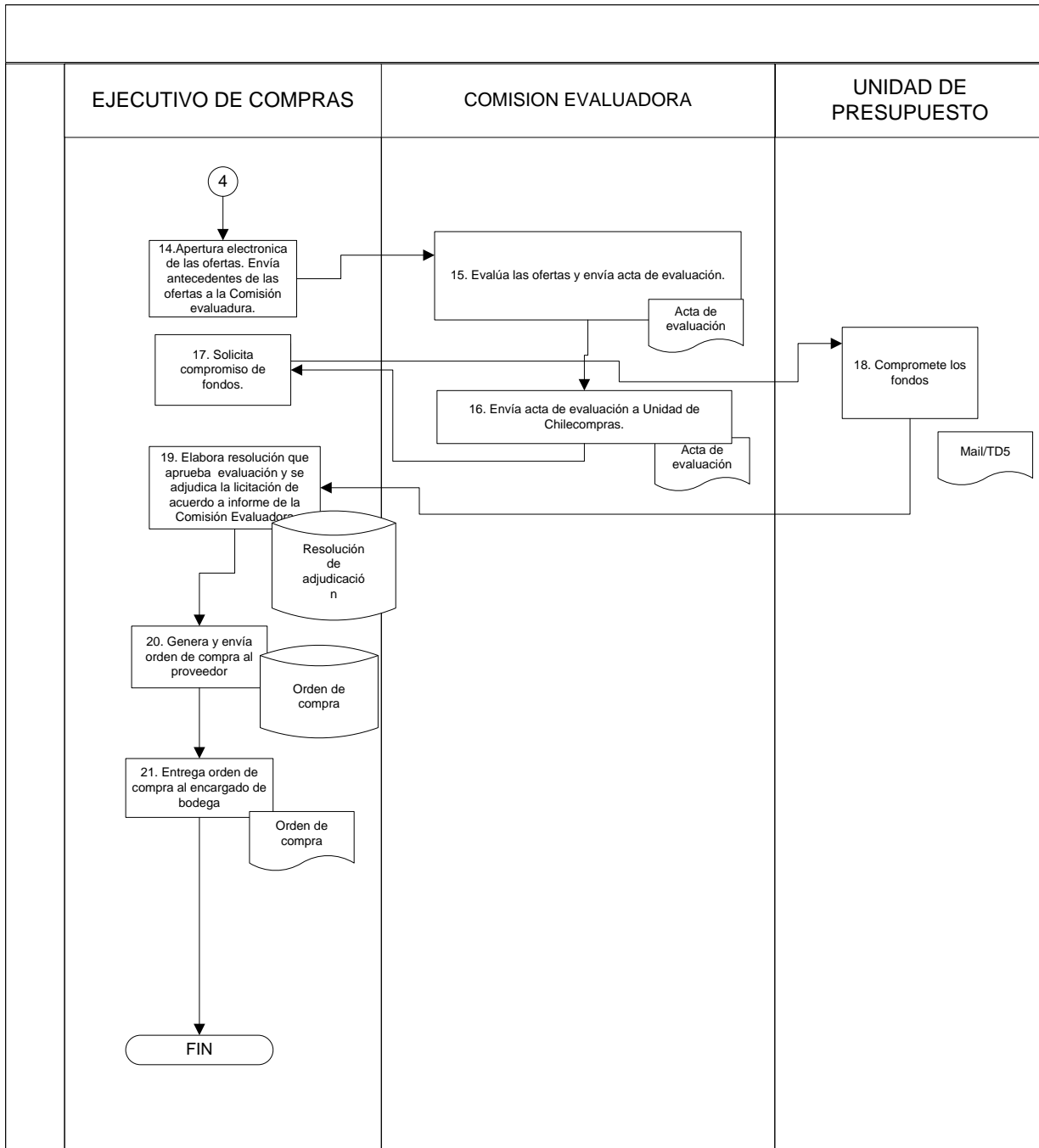
N°	Quién	Qué	Cuándo	Registro	Instrucción
8	Ejecutivo/a de compras	Solicita compromiso de fondos	Cuando orden de compra esta autorizada por JUSG	Mail	No Aplica
9	Unidad de Presupuestos	Compromete los fondos	Cuándo se le solicita y existe presupuesto disponible.	Mail o TD5 (que menciona el TD5)	No Aplica
10	Ejecutivo/a de compras	Envía orden de compra al proveedor	Cuando los fondos están comprometidos	Orden de Compra Portal Mercado Público	No Aplica
11	Ejecutivo/a de compras	Envía copia de orden de compra a encargado de bodega	Una vez concluida adquisición	Orden de Compra	No aplica

5.4.5 Diagrama de Flujo Subproceso Licitación (*)



NOTA 1 La licitación pública será obligatoria cuando las contrataciones superen las 1.000 unidades tributarias mensuales, salvo lo dispuesto en el Art. 8° de la Ley N° 19.886.

2 La formulación de Bases Administrativas será obligatorio para licitaciones superiores a 1.000 UTM.



NOTA (*): El Diagrama muestra el proceso de Licitación Pública. Cabe señalar que en el caso de Licitación Privada se utiliza el mismo proceso pero se invita a participar en la licitación a un mínimo de 3 proveedores. En el Caso que se contrate por Trato o Contratación Directa sólo se utilizan Especificaciones Técnicas y se requerirá un mínimo de 3 cotizaciones previas, salvo que concurran las causales de las letras c, d, f y g del Art. 8° de la Ley N° 19.886.

5.4.6 Matriz de proceso del Subproceso Licitación

Nº	Quién	Qué	Cuándo	Registro	Instrucción
1	JDAF/ <u>JUSG</u>	Solicita la confección de especificaciones técnicas	Cuando este autorizada la compra (ver Gestión de compras)	Mail, Nota Interna	No aplica
2	Usuario/a o Unidad Requirente	Elabora y envía las especificaciones técnicas	Cuando se le solicite	Especificaciones Técnicas	No aplica
3	JDAF/ <u>JUSG</u>	Revisa Especificaciones técnicas. Están OK?	Cuándo recibe las especificaciones Técnicas	Especificaciones Técnicas	No aplica
4	JDAF/ <u>JUSG</u>	Solicita corregir	Cuándo las Especificaciones no están correctas	No aplica	No aplica
5	JDAF/ <u>JUSG</u>	Solicita elaboración de Bases Administrativas	Cuándo las Especificaciones están correctas.	No aplica	No aplica
6	Ejecutivo/a de Compras	Elabora bases administrativas y envía borrador para revisión	Cuando se le solicite o corresponda	No aplica	No aplica
7	JDAF/ <u>JUSG</u>	Revisa Bases Administrativas	Cuándo esta listo el borrador de Bases Administrativas	No aplica	No aplica
8	JDAF/ <u>JUSG</u>	Solicita corregir	Cuándo las Bases Administrativas no están correctas	No aplica	No aplica

N°	Quién	Qué	Cuándo	Registro	Instrucción
9	JDAF/ <u>JUSG</u>	Visa Bases Administrativas y Solicita elaboración de Resolución que aprueba Bases Administrativas y Especificaciones técnicas y solicita publicación de la licitación en el Portal Mercado Publico	Cuándo bases están correctas.	<u>Resolución</u> , Bases Administrativas y Especificaciones Técnicas	No aplica
10	Ejecutivo/a de Compras	Elabora Resolución que aprueba Bases Administrativas y Publica Licitación en el Portal	Cuándo se le solicita o corresponda	Resolución y ID Licitación	No aplica
11	Ejecutivo/a de Compras	Recepciona preguntas de proveedores y gestiona respuesta con quién corresponda	Una vez que se han cumplido los plazos señalados en las bases administrativas	Portal Mercado Público	No aplica
12	Ejecutivo/a de Compras	Publica Respuestas a las preguntas	Cuándo recibe las respuestas	Portal Mercado Público	No aplica
13	Ejecutivo/a de Compras	Cierre de la Licitación	Una vez que se han cumplido los plazos señalados en las bases administrativas	Portal Mercado Público	No aplica
14	Ejecutivo/a de Compras	Apertura electrónica de las ofertas. Envía antecedentes de las ofertas a Comisión Evaluadora	Una vez que se han cumplido los plazos señalados en las bases administrativas	Portal Mercado Público	No aplica
15	Comisión evaluadora	Evalúa las ofertas y emite <u>acta de evaluación</u> .	Cuando se tengan los antecedentes respectivos	<u>Acta de Evaluación</u>	No aplica

Nº	Quién	Qué	Cuándo	Registro	Instrucción
16	Comisión evaluadora	Envía <u>acta de evaluación</u> a Unidad de Chile compras	Cuando el informe este validado por la autoridad competente	<u>Acta de Evaluación</u>	No aplica
17	Ejecutivo/a de Compras	Solicita Compromiso de fondos	Una vez que ha recepcionado el <u>Acta de Evaluación</u> .	<u>Acta de Evaluación</u>	No aplica
18	<u>Unidad de Presupuesto</u>	Compromete los fondos	Cuándo se le solicita y existe presupuesto disponible	Mail con TD5 (que menciona el TD5)	No aplica
19	Ejecutivo/a de Compras	Elabora <u>Resolución de Adjudicación</u> y se adjudica la licitación de acuerdo Informe de Evaluación Comisión Evaluadora	Cuando se ha definido la oferta ganadora de la licitación	<u>Resolución de Adjudicación</u> (Portal Mercado Público)	No aplica
20	Ejecutivo/a de Compras	Genera y envía Orden de Compra al Proveedor	Cuándo se ha dictado <u>resolución de Adjudicación</u> por el Portal	Orden de Compra (Portal Mercado Público)	No aplica
21	Ejecutivo/a de Compras	Entrega Orden de Compra a encargado de bodega	Cuando se ha enviado la orden de compra al proveedor	Orden de Compra	No aplica

5.4.7 Trato o contratación directa

Procederá la licitación privada o el trato o contratación directa en los casos fundados que a continuación se señalan:

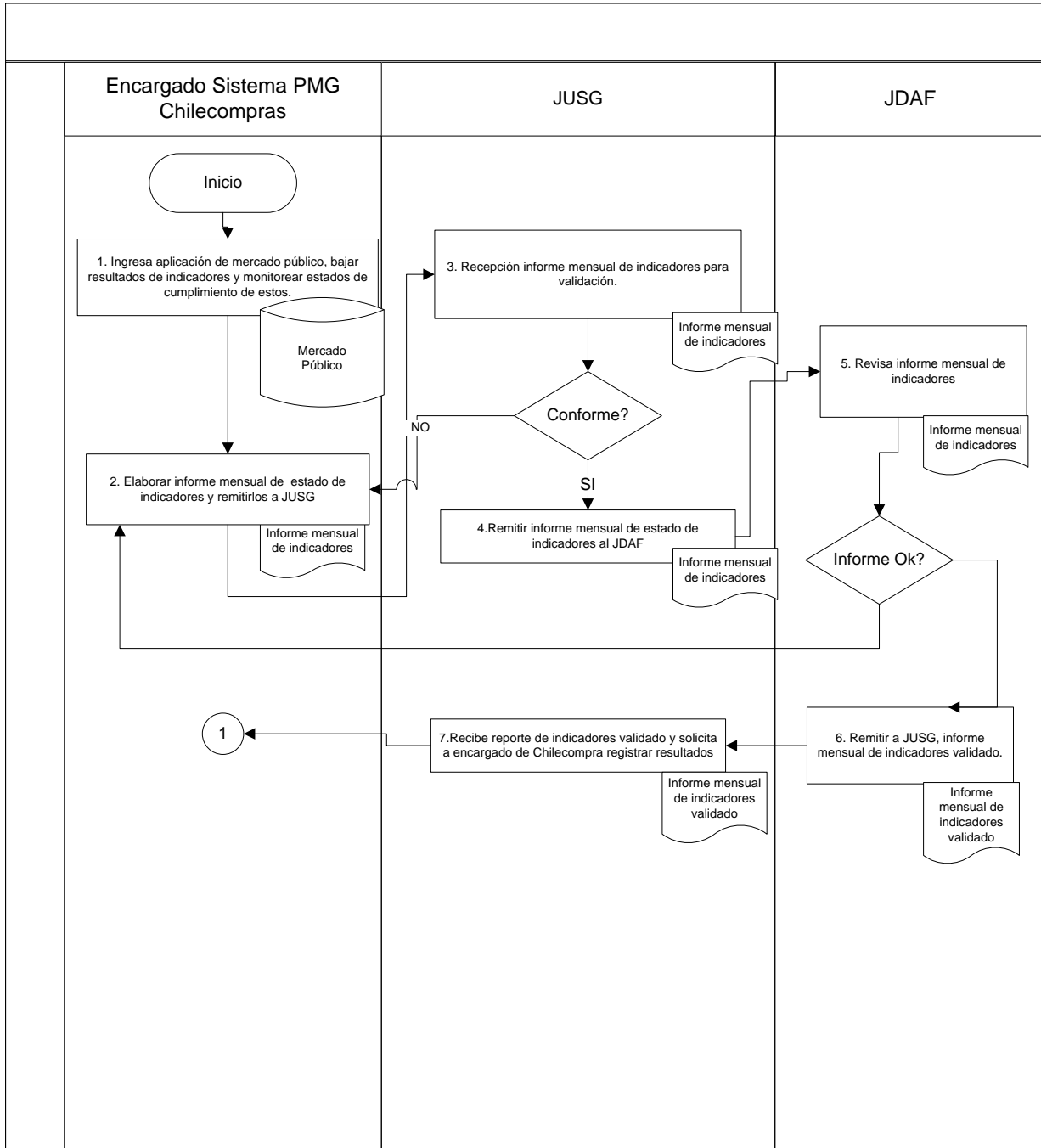
- 1.- Si en las licitaciones públicas respectivas no se hubieren presentado interesados.
- 2.- Si se tratara de contratos que correspondieran a la realización o terminación de un contrato que se resuelva o termine anticipadamente por falta de cumplimiento del contratante u otras causales y cuyo remanente no supere las 1.000 unidades tributarias mensuales
- 3.- En casos de emergencia, urgencia o imprevisto.
- 4.- Si sólo existe un proveedor del bien o servicio.
- 5.- Si se tratara de convenios de prestación de servicios a celebrar con personas jurídicas extranjeras que deban ejecutarse fuera del territorio nacional;
- 6.- Si se trata de servicios de naturaleza confidencial
- 7.- Por la naturaleza de la negociación:
 - a) Si se requiere contratar la prórroga de contrato o contratar servicios conexos.
 - b) Gastos de representación
 - c) Cuando pueda afectarse la seguridad e integridad personal de autoridades.
 - d) Consultorías cuyas materias se encomienden en consideración a facultades de Proveedor que dará el servicio.
 - e) Contratación sólo pueda realizarse con proveedores titulares de derechos propiedad intelectual, industrial, etc.
 - f) Cuando por la magnitud e importancia de la contratación es indispensable recurrir a un proveedor determinado en la razón de la confianza y seguridad que se derivan de su experiencia comprobada, y siempre que se estime fundadamente que no existen otros proveedores que den dicha confianza.
 - g) Reposición o complementación de equipamiento o servicios accesorios que deban ser compatibles con modelos, sistemas, infraestructura previamente adquirida por la entidad.
 - h) Cuando el conocimiento público de licitación pudiese poner en riesgo el objeto y eficacia de contratación.

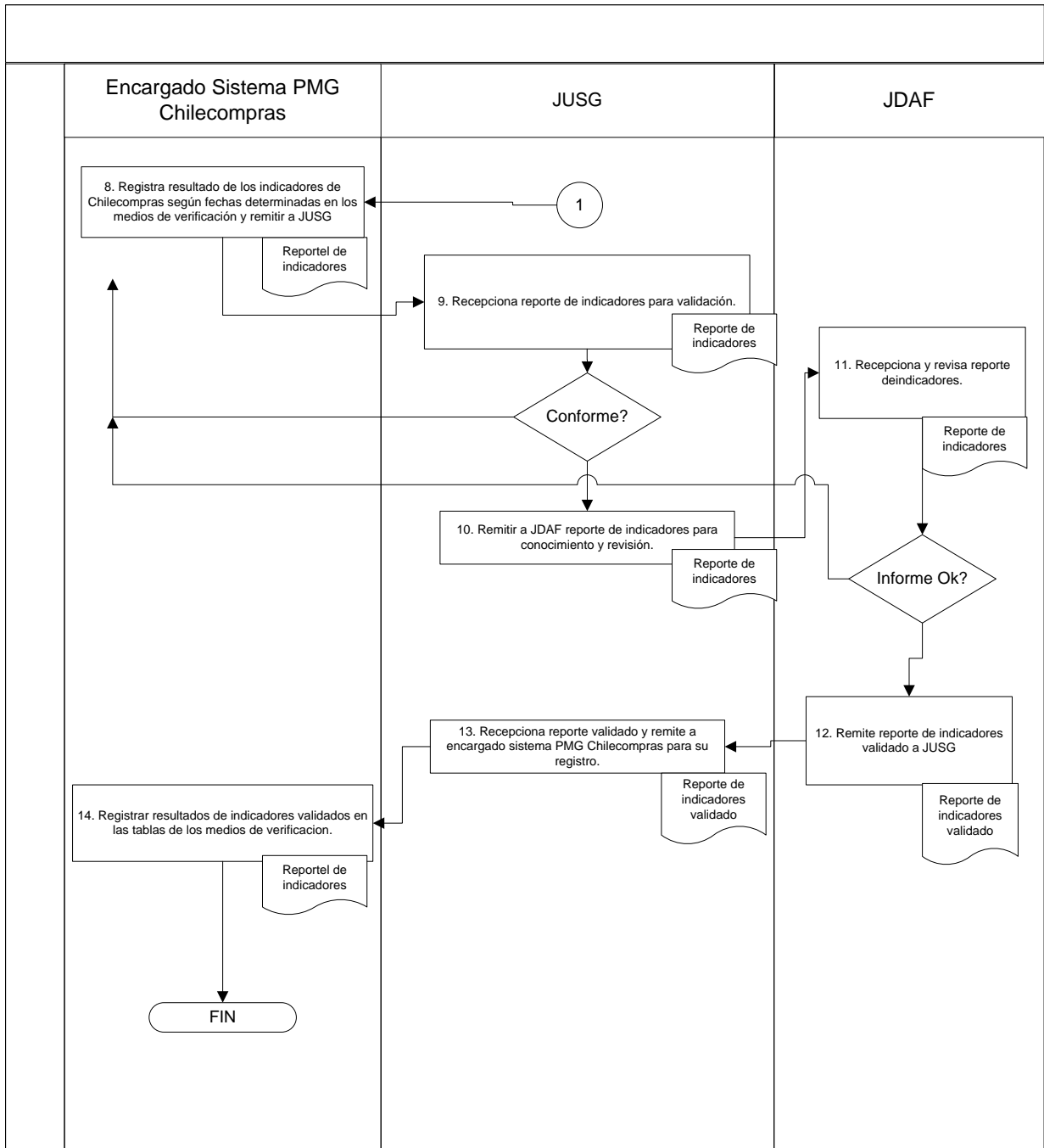
En todos los casos señalados anteriormente, deberá acreditarse la concurrencia de tal circunstancia, la que contará con las cotizaciones en los casos que señale el reglamento.

En los casos previstos en las letras señaladas anteriormente, salvo lo dispuesto en la letra f), las resoluciones fundadas que autoricen la procedencia del trato o contratación directa, deberán publicarse en el Sistema de Información de Compras y Contratación Pública, a más tardar dentro de las 24 horas de dictadas.

5.5 SEGUIMIENTO DE INDICADORES

5.5.1 Diagrama de Flujo Seguimiento de Indicadores





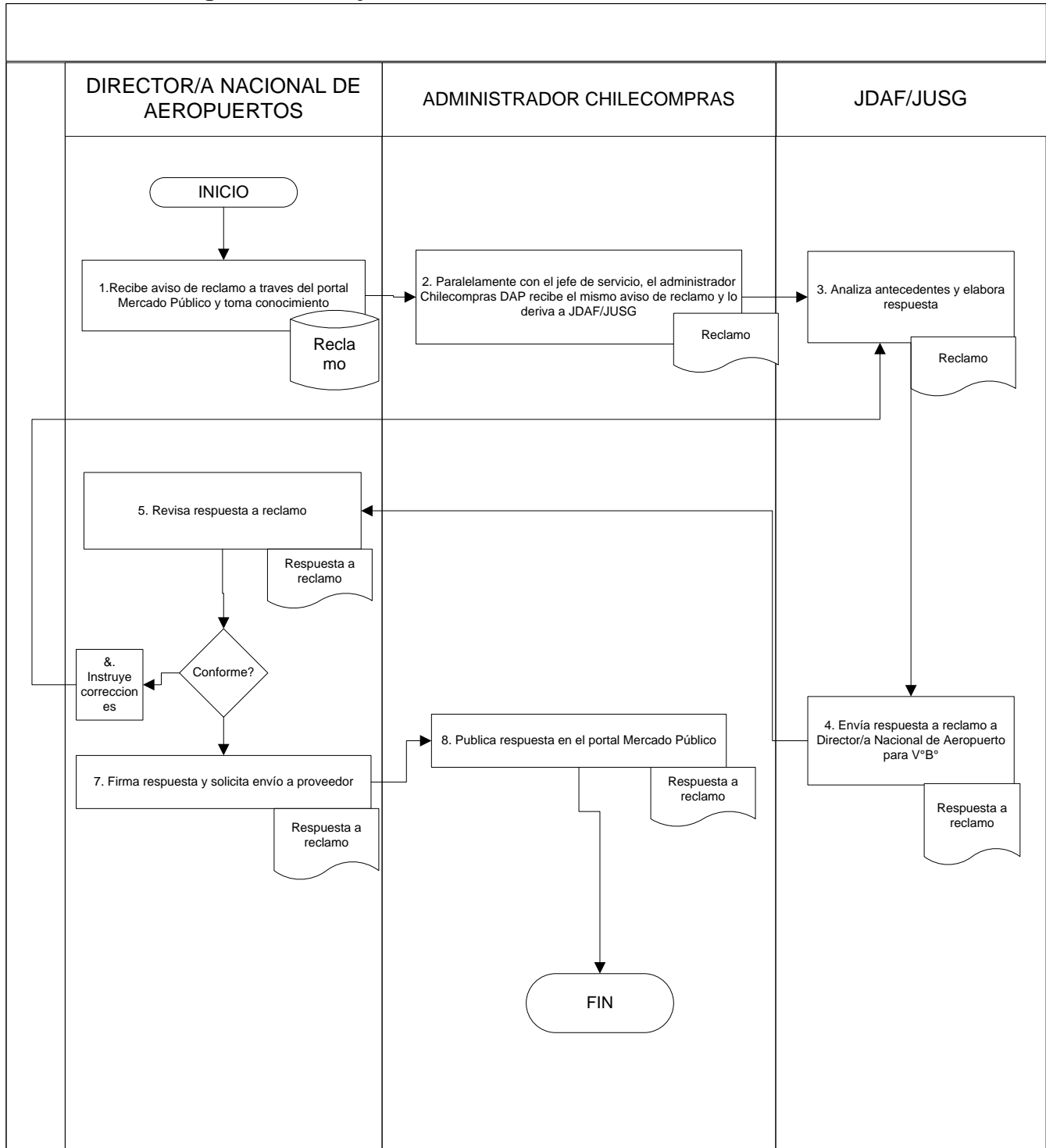
5.5.2 Matriz de Proceso Seguimiento de Indicadores:

N°	Quién	Qué	Cuándo	Registro	Instrucción
1	Encargado/a Sistema PMG ChileCompra	Ingresa aplicación Mercado Público y registra resultados de indicadores y monitorea estado de cumplimiento de éstos.	Mensualmente	Portal ChileCompra	No aplica
2	Encargado/a Sistema PMG ChileCompra	Elabora <u>Informe Mensual de estado de indicadores de gestión</u> y lo remite al JUSG	Mensualmente	<u>Informe mensual de indicadores de gestión de Compras</u>	No aplica
3	<u>JUSG</u>	Recepciona <u>informe Mensual de estado de indicadores para validación</u>	Mensualmente	<u>Informe mensual de indicadores</u>	No aplica
4	<u>JUSG</u>	Remitir <u>Informe Mensual de Estado de indicadores</u> a Jefe Depto. Adm. Y Finanzas para revisión.	Cuando el Informe está correcto	<u>Informe mensual de Indicadores</u>	No aplica
5	Jefe/a Depto. Administración y Finanzas.	Revisa <u>informe mensual de estado de indicadores</u>	mensualmente	<u>Informe Mensual de Indicadores</u>	No aplica
6	Jefe/a Depto. Administración y Finanzas.	Remite al <u>JUSG Informe Mensual de estado de indicadores validado.</u>	Una vez que el informe está correcto	<u>Informe mensual de indicadores validado</u>	No aplica
7	<u>JUSG</u>	<u>Reporte de indicadores validado</u> y solicita a encargado ChileCompra registrar resultados de indicadores	Una vez validado el informe por el Jefe de Depto. Administración y Finanzas	<u>Informe Mensual de Indicadores validado</u>	No aplica

N°	Quién	Qué	Cuándo	Registro	Instrucción
8	Encargado/a Sistema PMG ChileCompra	Registra <u>resultados de indicadores de ChileCompra</u> según fecha determinadas en medios de verificación y remitir a <u>JUSG</u> .	Según lo establezcan los medios de verificación	<u>Reporte de indicadores</u>	No aplica
9	<u>JUSG</u>	Recepciona Reporte para la Validación	Cuanto se tiene los antecedentes	<u>Reporte de indicadores</u>	No aplica
10	<u>JUSG</u>	Remitir a Jefe Depto. Adm. y Finanzas reporte para conocimiento y revisión.	Cuando el Informe está correcto	<u>Reporte de indicadores</u>	No aplica
11	Jefe/a Depto. Administración y Finanzas.	Recepciona y revisa <u>reporte de indicadores</u>	Cuando tiene los antecedentes	<u>Reporte de indicadores</u>	No aplica
12	Jefe/a Depto. Administración y Finanzas.	Remite <u>reporte de indicadores validado a JUSG</u>	Cuando el informe esta OK	<u>Reporte de indicadores validado</u>	No aplica
13	<u>JUSG</u>	Recepciona reporte validado y remitir a Encargado/a Sistema de PMG ChileCompra para subirlo en Portal Mercado Publico.	Cuando el informe está validado	<u>Reporte de indicadores validado</u>	No aplica
14	Encargado/a Sistema PMG ChileCompra	Registrar resultados de indicadores validados en tablas de medios de verificación.	Cuanto el informe esta terminado	<u>Reporte de indicadores validado</u>	No aplica

5.6 GESTIÓN DE RECLAMOS

5.6.1 Diagrama de Flujo de Gestión de Reclamos



5.6.2 Matriz de requerimientos Gestión de Reclamos

N°	Quién	Qué	Cuándo	Registro	Instrucción
1	Director(a) Nacional de Aeropuertos	Recibe aviso de reclamo a través de Portal Mercado Público y toma conocimiento La respuesta al proveedor debe ser a más tardar en 48 hrs. desde que ingresa al sistema	Inmediatamente cuando llega el reclamo	Reclamo Portal Mercado Público	No Aplica
2	Administrador(a) Chilecompras de la Dirección de Aeropuertos	Paralelamente con el Jefe de Servicio, el Administrador de Chile compras recibe el mismo aviso de reclamo y lo deriva a <u>JDAF/JUSG</u> con los antecedentes de la compra	Inmediatamente cuando llega el reclamo	Reclamo	No Aplica
3	<u>JDAF/JUSG</u>	Analiza los antecedentes y elabora respuesta. Si el reclamo lo amerita se solicita asesoría legal.	Inmediatamente cuando llega el reclamo	Reclamo	No Aplica
4	<u>JDAF/JUSG</u>	Envía respuesta a reclamo a Director nacional de Aeropuertos para VºBº	Inmediatamente cuando esta elaborada la respuesta	Respuesta a Reclamo	No Aplica
5	Director(a) Nacional de Aeropuertos	Revisa respuesta a reclamo. Si no está correcta solicita corrección de respuesta	Inmediatamente que recibe respuesta al reclamo	Respuesta a Reclamo	No Aplica
6	Director(a) Nacional de Aeropuertos	Instruye correcciones	Si existen correcciones que hacer	No aplica	No Aplica



N°	Quién	Qué	Cuándo	Registro	Instrucción
7	Director(a) Nacional de Aeropuertos	Firma Respuesta y solicita envió a proveedor	Si no existen correcciones	Respuesta a Reclamo	No Aplica
8	Administrador(a) Chile compras de la Dirección de Aeropuertos	Publica respuesta en el Portal Mercado Público y envía por correo al proveedor	Cuando se le solicita	Respuesta a Reclamo	No Aplica

5.7 OTRAS CONSIDERACIONES

5.7.1 Encuesta de Satisfacción del Cliente

La encuesta de Satisfacción del Cliente, tanto Interno DI-GC-7.2-P1-R15 como Externo DI-GC-7.2-P1-R16, será aplicada durante el primer semestre del año siguiente a la ejecución del Plan. Esta, será aplicada a un rango de 20 a 30 funcionarios del Nivel Central.

La encuesta de Satisfacción del Cliente Interno tiene por objetivo conocer el grado de satisfacción de los funcionarios en relación a la gestión realizada por el Sistema.

La encuesta de Satisfacción del Cliente Externo tiene por objetivo obtener retroalimentación en relación a la oportunidad y calidad de la información derivada.

5.7.2 Evaluación de proveedores

Con el propósito de evaluar el cumplimiento de los requisitos establecidos y de contar con la información histórica del comportamiento de los proveedores, el (la) Responsable del Sistema PMG, anualmente, efectúa la evaluación de éstos según DI-GC-7.4-P1-R15 "Evaluación de Proveedores Internos y/o DI-GC-7.4-P1 Externos".

5.8.- Procedimiento de Custodia, Control, y Vigencia de las Garantías

Las Boletas de 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 Jefe de Servicios Generales en un plazo no superior a dos días desde su recepción.

El Jefe de Servicios Generales deberá mantener un registro actualizado de las garantías disponibles, e informar mensualmente al Jefe de Servicio respecto de las modificaciones del mencionado registro, especificando recepción de nuevas garantías, su vigencia, la devolución de éstas, o cobros, en caso que los hubiere.

Asimismo, el Encargado de Compras será responsable de controlar la vigencia de las respectivas Boletas, e informar al responsable de cada contrato, con una anticipación de siete días hábiles a la fecha de vencimiento de cada Boleta, respecto de la proximidad del vencimiento de cada Boleta.

El Área de Compras confecciona el Formulario de Garantía (FDG) y lo envía al Jefe de Servicios Generales para su revisión y posterior envío del FDG y la Boleta de Garantía al Subdepartamento de Tesorería de la Dirección de Contabilidad y Finanzas (DCyF) por parte del Encargado de Compras.



PROCEDIMIENTO
SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS
Código: AF-SC-7.5-P1
Página: 36 de 40
Revisión : 5
Fecha Revisión :03 Febrero 2010

La DCyF recibe los documentos para su custodia, procediendo a certificar la vigencia de esta en el banco emisor y una vez corroborado los requisitos de validez de la Boleta de Garantía les asigna un número original y copias del FDG, enviando a la Dirección de Aeropuertos copia del FDG con recepción conforme numerada y firmada, quedándose esta con la copia debidamente tramitada para su archivo.



6. Formularios – Registros

Identificación del Registro	Código	Responsable	Almacenamiento				
			Recuperación	Tiempo de Retención	Disposición final	Soporte	Lugar
Formulación del Plan Anual de Compras							
Solicitud por Centros de Costos	No aplica	<u>JUSG</u>	Archivador Plan de Compras	1 año	Eliminar	Papel	Mueble Unidad de Chilecompra
Plan de Compras	No Aplica	Encargado/a de Chilecompra	Archivador Plan de Compras	2 años	Eliminación	Papel	Mueble Unidad Chilecompra
Mails	No aplica	Según requerimiento (ver flujo)	Archivador Plan de Compra	2 años	Eliminación	Papel	Mueble Unidad Chilecompra
Gestión de Compra							
Solicitud de pedido	No aplica	Unidad de Chilecompra	Archivador Orden de Compra / y/o Outlook responsable	1 año	Eliminación	Papel / digital	Mueble Unidad Chilecompra / y/o Outlook PC <u>JUSG</u> y/o PC's Ejecutivos de Compras
Mails	No aplica	Según requerimiento (ver flujo)	Archivador Orden de Compra / y/o Outlook responsable	1 año	Eliminación	Papel / Digital	Mueble Unidad Chilecompra / y/o Outlook PC <u>JUSG</u> y/o PC's Ejecutivos de Compras
Subproceso Convenio Marco							



Orden de Compra	No aplica	Encargado/a Chilecompra	Portal Chilecompra: 1.-Ingresar clave de usuario 2.- Seleccionar Orden de Compra 3. Búsqueda y Gestión de Ordenes de Compras. 4. Ingresar N° Orden de Compra / o colocar filtros de fechas y buscar.	Según se mantenga en el Portal	Eliminación	Digital	Portal mercadopublico.cl
Orden de Compra	No aplica	Según requerimiento (ver flujo)	Archivador Orden de Compra / o Portal Chilecompra: 1.-Ingresar clave de usuario 2.- Seleccionar Orden de Compra 3. Búsqueda y Gestión de Ordenes de Compras. 4. Ingresar N° Orden de Compra / o colocar filtros de fechas y buscar.	1 año (soporte papel) /digital (según se mantenga en el Portal)	Eliminación	Papel / digital	Mueble Unidad Chilecompra / Portal mercado publico.cl
Subproceso Licitación							
Bases administrativa y Especificaciones Técnicas	No aplica	Encargado/a Chilecompra	Archivador Licitaciones	2 años	Eliminación	Papel	Mueble Unidad Chilecompra
Resoluciones que aprueban las bases administrativa y Especificaciones técnicas	No aplica	Encargado/a Chilecompra	Archivador Licitaciones	2 año	Eliminación	Papel	Mueble Unidad Chilecompra
Evaluación Técnica y Económica	No aplica	Encargado/a Chilecompra	Archivador Licitaciones	2 año	Eliminación	Papel	Mueble Unidad Chilecompra
Mail Unidad Control Presupuestario y/o TD 5	No aplica	Encargado/a Chilecompra	Archivador Licitaciones y/o Outlook responsable	2 año	Eliminación	Papel	Mueble Unidad Chilecompra / Outlook responsable

Memo o Mails	No aplica	Según requerimiento (ver flujo)	Archivador Licitaciones y/o Outlook responsable	2 año	Eliminación	Papel	Mueble Unidad Chilecompra / Outlook responsable
<u>Mail Unidad de Presupuesto informando TD 5 / o entregando copia del TD 5.</u>	NO aplica	Encargado/a Chilecompra	Archivador Licitaciones y/o Outlook responsable	2 año	Eliminación	Papel	Mueble Unidad Chilecompra / Outlook responsable
Orden de Compra	No aplica	Encargado/a Chilecompra	Archivador Ordenes de compras	2 año	Eliminación	Papel	Mueble Unidad Chilecompra
Seguimiento de indicadores							
Reporte mensual de indicadores	No aplica	Encargado/a Chilecompra	Portal mercadopublico.cl: 1. Ingreso con clave de usuario. 2. Gestión. 3.- indicadores de gestión	Según se mantenga en el Portal	Eliminación	Digital	Portal mercadopublico.cl
Informe mensual de indicadores	No aplica	Encargado/a Chilecompra	Archivador Informe mensual de Indicadores	2 año	Eliminación	Papel	Mueble Unidad Chilecompra
Gestión de Reclamos							
Reclamo	No aplica	Jefe/a de Servicio / Administrador Chilecompra DAP	Portal mercadopublico.cl: 1. Ingreso con clave de usuario. 2. Gestión. 3.- Gestión de Reclamos	Según se mantenga en el Portal	Eliminación	Digital	Portal mercadopublico.cl
Respuesta a reclamo	No aplica	Jefe/a de Servicio	Archivador Chilecompra Reclamos / Portal mercadopublico.cl: 1. Ingreso con clave de usuario. 2. Gestión. 3.- Gestión de Reclamos	2años (soporte papel) Digital Según se mantenga en el Portal	Eliminación	Papel / Digital	Mueble Unidad Chilecompra / Portal mercadopublico.cl

Otros

Encuesta satisfacción Cliente Interno	DI-GC7.2-P1-R15	Encargado/a Chilecompra	Archivador Evaluación de Clientes	2 años	Eliminación	papel	Mueble Unidad Chilecompra
Encuesta de satisfacción de Cliente Externo	DI-GC-7.2-P1-R16	Encargado/a Chilecompra	Archivador Evaluación de clientes	2 años	Eliminación	papel	Mueble Unidad Chilecompra
Evaluación de Proveedores Internos	DI-GC-7.4-P1-R15	Encargado/a Chilecompra	Archivador Evaluación de Cliente / Proveedores	2 años	Eliminación	papel	Mueble Unidad Chilecompra
Evaluación de proveedores Externos	DI-GC-7.4-P1-R14	Encargado/a Chilecompra	Archivador Evaluación de proveedores de bienes y servicios	2 años	Eliminación	papel	Mueble Unidad Chilecompra
Consolidado Evaluación de proveedores externos	No aplica	Encargado/a Chilecompra	PC encargado/a Chilecompra DAP: 1.- D. 2.. Chilecompra año 2009. 3.- Calificación proveedores año 2009 / Archivador	2 años	Eliminación	Digital /papel	PC Encargado Chilecompra / Mueble Unidad Chilecompra