

**Manual de procedimiento de adquisiciones**

**INTENDENCIA REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO**

---

## INDICE

1. Definiciones .....	4
2. Normativa que regula el proceso de compra .....	6
3. Organización del abastecimiento en la Institución .....	7
3.1 Personas y unidades involucradas en el proceso de abastecimiento .....	7
3.2 Competencias de las personas involucradas en el proceso de abastecimiento .....	9
3.3 El Proceso del abastecimiento en la Institución: Condiciones Básicas .....	9
4. Procedimiento planificación de compras.....	13
5. Proceso de Compra .....	16
5.1 Proceso de compra para bienes y servicios de baja complejidad .....	16
5.1.1 Compra a través de ChileCompra Express .....	16
5.1.2 Compra a través de Trato o Contratación Directa menor 100 UTM .....	18
5.2 Procesos de compra para bienes y servicios de alta complejidad .....	21
5.2.1 Compra por Licitación Pública .....	21
5.2.2 Compra por Licitación Privada .....	24
5.2.3 Formulación de bases.....	24
6. Evaluación de las ofertas .....	26
6.1 Criterios de evaluación .....	26
7. Cierre de Procesos .....	27
7.1 Fundamentación de la decisión de compra .....	27
7.2 Resolución de inquietudes.....	27
8. Recepción de bienes y servicios .....	28
9. Procedimiento de pago .....	29
9.1 Respaldo el pago con el Informe de Recepción Conforme .....	29
10. Política de inventario .....	30
10.1 Objetivos específicos: .....	30
10.2 Alcance.....	30
10.3 Proceso de inventario.....	30
10.3.1 Preparación de inventario .....	30
10.3.2 Bodega de materiales .....	31
11. Gestión de contratos y de proveedores.....	32
12. Gestión de Reclamos de Proveedores .....	34
13. Gestión Recepción y Custodia Vale Vista .....	36
14. Organigrama de la Institución y de las áreas que intervienen en los procesos de compra	41

---

## Introducción

Con fecha **30 de octubre de 2007** entra en vigencia este Manual de procedimiento de adquisiciones, 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.

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.

---

## 1. Definiciones

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

- **Bodega:** Espacio físico organizado destinado a almacenar los productos de uso general y consumo frecuente adquiridos con la finalidad de mantener niveles de inventarios necesarios para evitar quiebres de stock en la gestión de abastecimiento periódica.
- **Boleta de Garantía:** 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 de contrato). En casos en que el monto de la contratación sea superior a UTM 1000 será siempre exigible.
- **Factura:** Documento tributario que respalda el pago, respecto de la solicitud final de productos o servicios, y que está asociado a una orden de compra.
- **Guía de Despacho:** Documento tributario, de registro interno, utilizado para trasladar mercadería fuera de la bodega hacia otros lugares de la institución.
- **Orden de Compra / Contrato:** Documento de orden administrativo y legal que determina el compromiso entre la unidad demandante y proveedor, tiene como función respaldar los actos de compras o contratación, respecto de la solicitud final de productos o servicios. Estos documentos son validados con la firma de los responsables del proceso en toda su magnitud, ya sea en el documento o en forma electrónica según lo establezcan los procedimientos.
- **Plan Anual de Compras:** Corresponde a la lista de bienes y/o servicios de carácter referencial, que la institución planifica comprar o contratar durante un año calendario. Los procesos de compra se deben elaborar en conformidad y en la oportunidad determinada en el Plan anual de compras elaborado por cada Entidad Licitante.<sup>1</sup>
- **Portal ChileCompra:** ([www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl)), Sistema de Información de Compras y Contrataciones de la Administración, a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública<sup>2</sup>, 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.

---

<sup>1</sup> Artículo 99 Reglamento de la Ley 19886.

<sup>2</sup> Artículo 19 ley de Compras Públicas 19.886

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

- ADQ : Adquisición.
- CM : Convenio Marco.
- ChileCompra : Dirección de Compras y Contratación Pública.
- LP : Licitación Pública.
- LE : Licitación Privada
- OC : Orden de Compra
- SP : Servicio Público.
- TDR : Términos de Referencia.
- UC : Unidad de Compra.

---

## 2. 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°520, de 1996, de la Contraloría General de la República, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado, que establece normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.
- 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.
- 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.
- Resolución Exenta N° 821 del 25 de abril de 2006, establece secciones dependientes del Departamento de Administración y Finanzas, e instruye a la jefatura de este Departamento acerca de delegación de firma por parte del Jefe de Servicio.
- Resolución Exenta N° 903 del 15 de mayo de 2006 que designa integrantes de la Comisión Evaluadora de Ofertas.

---

### 3. Organización del abastecimiento en la Institución

#### 3.1 Personas y unidades involucradas en el proceso de abastecimiento

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

- **Intendente/a:** 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](http://www.chilecompra.cl), el cual es responsable de:<sup>3</sup>
  - 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](http://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](http://www.chilecompra.cl) o de los procesos administrativos internos, los requerimientos generados.
- **Unidad Requirente:** Unidad a la que pertenece el Usuario Requirente

---

<sup>3</sup> Perfiles Usuario de : [https://www.chilecompra.cl/portal/terminos\\_condiciones.html](https://www.chilecompra.cl/portal/terminos_condiciones.html)

- 
- **Departamento de Administración y Finanzas:** Departamento encargado 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 Adquisiciones:** Unidad dependiente del Departamento de Administración y Finanzas, 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. Por otra parte es la 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 de la Sección de Adquisiciones encargados de completar en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) la información faltante en cada uno de los requerimientos generados por los Usuarios Requirentes o bien, ingresar en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) los mencionados requerimientos cuando son entregados a través de documentos internos.
  - **Supervisores/as de Compras:** Funcionarios de la Sección de Adquisiciones encargados revisar y de validar los requerimientos de compra para posteriormente publicarlos en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).

Además, una vez cerrados los procesos y recibidas las ofertas a través de [www.chilecompra.cl](http://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.

- **Otras Unidades Relacionadas al proceso de Compra:** Sección de contabilidad, presupuesto y tesorería, partícipe 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. Esta Unidad, que se menciona 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 convocadas 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/la Intendente/a.



- 
- **Jefe/a Sección de Adquisiciones:** Encargado/a de administrar los requerimientos realizados al Departamento de Administración y Finanzas por los Usuarios Requerientes de manera de asegurar eficiencia y eficacia en el abastecimiento institucional.
  - **Jefe/a Sección Contabilidad, Presupuesto y Tesorería:** Responsable de efectuar el compromiso presupuestario de las Órdenes de Compra, contratos y otros pagos relacionados con los procesos de compras.
  - **Departamento 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.

### **3.2 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.

### **3.3 El Proceso del abastecimiento en la Institución: Condiciones Básicas**

El Usuario Requerente enviará al Jefe/a de la Sección de Adquisiciones, a través de correo electrónico ó memo papel, el Requerimiento, considerando un plazo mínimo de anticipación a la entrega del requerimiento según los siguientes parámetros:

- Para contrataciones menores a 100 UTM: [15 días de anticipación]
- Para contrataciones entre 100 y 1000 UTM: [25 días de anticipación]
- Para contrataciones mayores a 1000 UTM: [45 días de anticipación]

Respecto del monto asociado a 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.

El Requerimiento enviado contendrá al menos:

- Individualización del producto o servicio a contratar.
- Cantidad requerida.
- Monto total estimado para la contratación.

- 
- Fecha en que se requiere el bien o servicio y plazo por el cual se requiere.
  - Criterios, ponderaciones y puntajes para seleccionar las ofertas que se presenten.

Toda adquisición de bienes o contratación de servicios que realice la Institución, deberá realizarse a través de [www.chilecompra.cl](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 ChileCompra para la elaboración de Bases y Términos de referencia, los que se encuentran disponibles en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).

Con este requerimiento, el Operador de Compra procederá a ejecutar el procedimiento de contratación correspondiente, en función de los siguientes criterios:

**a. Compras y Contrataciones inferiores a UTM 3 (impuestos incluidos).**

En estos casos, el Jefe de la Sección de Adquisiciones, resolverá, de acuerdo a las siguientes reglas:

- Requerimiento previo, por escrito, de la Unidad Requirente, en el documento correspondiente.
- La Unidad Requirente del bien o servicio a adquirir deberá fundamentar claramente la razón o motivo que origine su adquisición, lo cual deberá quedar explicitado en la respectiva resolución de compra.

**b. Compras y Contrataciones superiores a UTM 3 e inferiores a UTM 100 (impuestos incluidos).**

El Jefe de la Sección de Adquisiciones resolverá y ejecutará estas compras y contrataciones. En caso de ausencia de éste, por el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas que ocupa el primer orden de subrogación, y en caso de faltar este último firmará el [Jefe de Gabinete del Jefe de Servicio].

En estas contrataciones se procederá de acuerdo a las siguientes reglas:

- Requerimiento previo por escrito de la Sección o Departamento que lo formula, el que deberá ser autorizado por Jefe del Departamento Administración y Finanzas, en función de la fundamentación de su adquisición y de la disponibilidad presupuestaria.
- La unidad Requirente deberá redactar los contenidos básicos de términos de referencia, o bases de licitación, según sea el caso, en las que se establezcan los aspectos administrativos más fundamentales, tales como: definición técnica del bien o servicio, forma de pago, plazo de entrega, garantía de fabricación y todas las características necesarias para individualizar el bien o servicio y las condiciones de prestación. Las bases de los procesos de licitación deberán ser visadas por el Departamento Jurídico.

- 
- Se deberán publicar los llamados a licitación o cotizaciones a través del Sistema de Información [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl), salvo los casos de indisponibilidad señalados en el Reglamento de la Ley N° 19.886<sup>4</sup>.
  - Las resoluciones que aprueben las bases respectivas, que las modifiquen o aclaren, y todos los demás actos administrativos que se realicen durante los procesos de contratación referidos a licitaciones públicas o privadas serán suscritos por el Jefe del Servicio, en el caso de referirse a tratos directos realizados a través del portal podrán ser autorizados por el jefe del Departamento Administración y Finanzas.

En caso de ausencia de éste, por el Jefe de Administración y Finanzas subrogante, previa revisión del [Departamento Jurídico].

- Los cuadros comparativos que se elaboren sobre la base de la información recibida a través del Sistema, deben ser completos y fundamentados y atenderán a todos los criterios de evaluación definidos. En algunos casos, los cuales serán definidos previamente, deberán ser suscritos por la Comisión Evaluadora pertinente, la que deberá estar integrada por a lo menos el Jefe del Departamento de Administración y Finanzas, el Jefe de la Sección de Adquisiciones y el Jefe del Departamento Jurídico. En caso de que los titulares no puedan asistir deberán nombrar a un representante bajo la línea de jerarquía directa, en calidad de suplente. Se podrá invitar a un representante de la unidad requirente.
- La resolución de adjudicación o la resolución que declara el proceso de contratación desierto, deberá ser suscrita por el Jefe del Departamento Administración y Finanzas, en caso de ausencia de este por el primer subrogante.
- En ella se establecerá de manera clara y precisa el fundamento de la decisión que se adopta, debiendo contar con la revisión del Departamento Jurídico. Asimismo, los contratos que se celebren serán suscritos por el Intendente/a, y en caso de ausencia se procederá de la forma indicada en el encabezado de esta letra b)

**c. Compras y Contrataciones Superiores a UTM 100 (impuestos incluidos).**

Resuelve el [Intendente/a], de acuerdo a las siguientes reglas:

- Se seguirán las mismas reglas establecidas precedentemente. Asimismo, las resoluciones que aprueben las bases respectivas, que las modifiquen o aclaren, y todos los demás actos administrativos que se realicen durante los procesos de contratación serán suscritos por el Intendente/a, previa visación del Departamento Jurídico.
- La Resolución de Adjudicación o la resolución que declara el proceso de contratación desierto, será suscrita directamente por el Intendente/a.

---

<sup>4</sup> Artículo 62 del Reglamento de la Ley 19.886. Éste se encuentra definido en el punto 3.3 Proceso de abastecimiento en la Institución: Condiciones Básicas.

---

Una vez ejecutado el proceso de contratación seleccionado, los productos o servicios requeridos son entregados, según las condiciones establecidas en el formulario de requerimiento al Usuario Requirente, quien deberá evaluar su conformidad con los productos o servicios recibidos, a través de [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) o de los instrumentos que la Sección de Adquisiciones disponga al efecto.

---

#### **4. Procedimiento planificación de compras**

Cada Unidad de la Institución debe elaborar un Plan Anual de Compras que debe contener los procesos de compra de bienes y/o servicios que se realizarán a través del sistema [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl), durante el año siguiente, con indicación de la especificación a nivel de artículo, producto o servicio, cantidad, periodo y valor estimado.

##### **Procedimiento elaboración Plan Anual de Compras:**

1. La **Dirección de Presupuestos** envía Instrucciones acerca de la formulación del Anteproyecto Presupuestario.
2. El **Departamento de Administración y Finanzas** receptiona esta información.
3. El **Jefe/a de Adquisiciones**, durante el mes de [octubre], solicita los requerimientos de bienes y servicios a contratar el año siguiente a todas las Unidades demandantes a nivel nacional.
4. Las **Unidades Demandantes** receptionan la solicitud, completan formulario de bienes y servicios a contratar el año siguiente y lo envían a la Sección de Adquisiciones.

Para lograr una **mejor planificación** de las compras referidas a material común y fungible, se debe considerar a lo menos las siguientes variables:

- N° 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
- Disponibilidad Presupuestaria

Para el caso de **material estratégico**, se deben considerar las siguientes variables:

- Consumos históricos
- Stock de reserva
- Disponibilidad Presupuestaria

Para la contratación de **servicios y proyectos**, se deben considerar las siguientes variables:

- 
- Proyectos planificados a ejecutar en el período.
  - Carta Gantt de Proyectos
  - Cuantificación de Servicios de apoyo en función de Proyectos
5. La **Sección de Adquisiciones** durante el mes de [noviembre], recibe información de requerimientos y la analiza a través de la evaluación de las siguientes variables:
- Análisis histórico de consumo, por tipo de materiales de uso habitual.
  - Análisis histórico de consumo, por tipo de materiales de uso contingencial y excepcional.
  - Stock en bodega.
  - Unidades que comprometan en su gestión nuevos consumos, productos, etc.

Esta información es relevante para la planificación correcta de los insumos a comprar el año siguiente.

6. La **Sección de Adquisiciones**, durante el mes de noviembre, con los datos obtenidos, recopilados y analizados procede a consolidar la información para construir el plan de compras exploratorio del siguiente año, en base a la información presupuestaria entregada por la Sección de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería.
7. El **Encargado/a de la Sección de Adquisiciones** en el mes de noviembre, con esta información evalúa el contenido respecto a cantidades, montos y tiempos expuestos en el informe.

Una vez preaprobado el Informe se envía a Jefe/a de Administración y Finanzas para que apruebe documento final. Una vez aprobado se envía documento a la Sección de Adquisiciones que consolida el proceso de planificación de compras en la Institución, para adjuntarlo al anteproyecto institucional con las debidas fundamentaciones de gasto e inversión de acuerdo a los formatos que la Dirección de Presupuestos genere cada año.

8. Las **Unidades Demandantes** reciben información acerca de la planificación de compras institucional.
9. El **Encargado/a de la Sección de Adquisiciones** genera propuesta de Plan de Compras, de acuerdo a formatos entregados por la Dirección de Compras y Contratación Pública cada año, y cuadra con el presupuesto asignado, dentro de las partidas indicadas por la legislación chilena en esta materia. Paralelamente genera Plan de Compras itemizado de acuerdo a formato del Clasificador Presupuestario, indicado en las instrucciones presupuestarias de cada año, generado por la Dirección de Presupuestos.

---

10. **Publicación del Plan de Compras en el sistema de información:** La Sección de Adquisiciones se encargará de revisar, ingresar, modificar, enviar a aprobar, y aprobar el plan de compras.

11. **El Administrador del Sistema ChileCompra en la Institución** aprueba el Plan de Compras y lo publica en el Sistema de Compras y Contratación Pública, el que genera un Certificado que acredita el ingreso y publicación.

La aprobación del Plan en el sistema se realiza sólo una vez, sin perjuicio de las posteriores modificaciones que se pudieran informar a través del sistema en otra ocasión, oportunidad y modalidad que son informadas por la Dirección de Compras y Contratación Pública.

12. **Difusión del plan de compras al interior de la Institución:** El Departamento de Administración y Finanzas se encargará de difundir el Plan de compras, con el objetivo de que sea conocido por todas las Unidades Demandantes de la Institución.

13. **Ejecución del Plan de Compras:** [Las Unidades Demandantes envían Solicitudes de Bienes y/o servicios a la Sección de Adquisiciones cuando no estuvieren incorporadas en la programación de compras realizada y en la medida de que se presentan nuevas necesidades.

Una vez recibido el Requerimiento por parte de la **Unidad de Compras**, se procederá a hacer entrega del producto si es que se encuentra en bodega, o en caso contrario, recepcionará la solicitud y procederá a realizar compra de producto y/o servicio solicitado, de acuerdo a los procedimientos descritos anteriormente.

14. **El Jefe/a de la Sección de Adquisiciones** efectuará el seguimiento del Plan, comparándolo con las compras y contrataciones realizadas por cada partida, ítem, que corresponda, e informa [trimestralmente] desviaciones a Jefatura de Administración y Finanzas. Quien será responsable de sugerir mecanismos de control para efectuar mejoramiento continuo del proceso de planificación anual para el próximo año calendario.

15. **Modificaciones y Actualizaciones:** El plan de compras podrá ser modificado cuando el organismo lo determine, lo cual podrá ser informado en el Sistema en la oportunidad y modalidad que la Dirección de Compras determine. En estos casos se procederá según lo dispuesto en los puntos 11,12 y 13.

---

## **5. Proceso de Compra**

### **5.1 Proceso de compra para bienes y servicios de baja complejidad**

Para la contratación de bienes y servicios de baja complejidad, cuya definición no requiera de competencias técnicas mayores, y cuyo monto involucrado no supere las UTM 100, la institución utilizará el catálogo ChileCompra Express.

En caso que los productos o servicios requeridos no se encuentren disponibles en el catálogo ChileCompra Express, el Supervisor de Compras verificará si la Institución cuenta con convenios de suministro vigentes para la adquisición de los productos o servicios requeridos. De existir convenios de suministro vigentes para la adquisición de productos o servicios requeridos. De existir convenios de suministro vigentes, el Supervisor de Compras enviará la respectiva OC preparada por el Operador de Compras.

En caso de no contar con convenios de suministro vigentes, el Supervisor de Compras evaluará la pertinencia de generar un nuevo convenio, considerando la periodicidad con que se requieren los productos o servicios respectivos, la posibilidad de agregar compras y de obtener descuentos por volumen.

En caso de determinar que se generará un nuevo convenio de suministro, la adquisición se considerará como una compra compleja y se aplicará el procedimiento definido al efecto en el presente manual. En caso contrario, ajustándose a lo indicado en el art. 8 de la ley de Compras y 10 del reglamento de la mencionada ley, se procederá a realizar una contratación a través de Trato Directo, previa Resolución Fundada que autorice la procedencia de éste.

#### **5.1.1 Compra a través de ChileCompra Express**

**Paso 1: Completar el requerimiento disponible en la Sección de Adquisiciones, el cual puede ser enviado a la Unidad Requirente por e-mail.**

Todo departamento o unidad que requiera un producto o servicio no incluido en el plan anual de compras, debe completar el Requerimiento.

#### **Paso 2: Autorización del Requerimiento**

El jefe de Departamento de la unidad en que emana el requerimiento, en caso de estar de acuerdo con lo solicitado, firma el Formulario de Requerimiento y lo deriva a la Sección de Adquisiciones. En caso de no estar de acuerdo con lo solicitado, devuelve el Formulario de Requerimiento al remitente, con sus observaciones.



---

### **Paso 3: Revisión y Aprobación del requerimiento**

La Sección de Adquisiciones revisa el Requerimiento, verifica que no tenga errores ni le falten datos y para sancionar la disponibilidad inicial de presupuesto (refrendación presupuestaria).

### **Paso 4: Emisión orden de compra**

Una vez revisado el Requerimiento, el Jefe/a de la Sección de Adquisiciones asigna el requerimiento a un operador de compra para que genere la respectiva orden de compra a través del catálogo ChileCompra Express.<sup>5</sup>

Con todo, en este caso, luego de haber informado a ChileCompra, el operador de compra podrá recurrir a licitación pública o en su defecto a alguno de los procedimientos de excepción que la ley de compras establece.

### **Paso 5: Envío OC al proveedor**

Una vez que el Jefe de la Sección de Adquisiciones entrega su V°B°, el Supervisor de compra envía la Orden de compra al proveedor.

### **Paso 6: Aceptación OC por el proveedor y despacho de bienes y/o servicios**

El proveedor acepta la orden de compra y envía los bienes o servicios. Estos, serán recepcionados por la Sección de Adquisiciones y derivados a la Unidad Requirente con la debida hoja de despacho. La cual será firmada por esta Unidad.

### **Paso 7: Documentación para pago**

Paralelamente a que la Sección de Adquisiciones envíe OC electrónica, genera OC en papel, la cual enviará junto con todos los antecedentes a la secretaría del Departamento de Administración y Finanzas, con el objeto de que la jefatura del Departamento vise los documentos y derive a Sección de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería para el compromiso contable correspondiente. Mientras, es recepcionada en la Sección de Adquisiciones, la factura correspondiente.

### **Paso 8: Clasificación a Proveedor(es) Adjudicados**

El operador de compra encargado de realizar la adquisición, califica en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) al proveedor, a través de funcionalidad correspondiente luego de consultar la opinión al usuario requirente.<sup>6</sup>

---

<sup>5</sup> El procedimiento a seguir para este proceso en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) se encuentra contenido en el Capítulo 11 del presente manual.

<sup>6</sup> El procedimiento a seguir para este proceso en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) se encuentra contenido en el Capítulo 11 del presente manual.

---

## **Observaciones Respecto del Proceso de Compra a través de ChileCompra Express**

En caso que el operador de Compra, considerando todos los costos y beneficios asociados a la compra o contratación del producto o servicio motivo del requerimiento, identifique condiciones objetivas, demostrables y substanciales, que configuren una oferta más ventajosa que la existente en ChileCompra Express para el producto o servicio en cuestión, debe informar esta situación a ChileCompra, a través del formulario web disponible al efecto en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl). Además, el operador de compra deberá respaldar la información en virtud de una posible auditoría.

### **5.1.2 Compra a través de Trato o Contratación Directa menor 100 UTM**

#### **Paso 1: Completar requerimiento**

Todo departamento o unidad que requiera un producto o servicio no incluido en el plan anual de compras, que no se encuentra disponible en el catálogo ChileCompra Express ni a través de un Convenio de Suministro vigente en la institución, debe completar el Requerimiento.

#### **Paso 2: Firma Requerimiento**

El jefe de Departamento de la unidad que emana el requerimiento, en caso de estar de acuerdo con lo solicitado firma el Formulario de Requerimiento y lo deriva a la [Sección de Adquisiciones]. En caso de no estar de acuerdo con lo solicitado devuelve el Requerimiento al remitente, con sus observaciones.

#### **Paso 3: Asignación y Aprobación Requerimiento**

La Sección de Adquisiciones revisa el Requerimiento, para verificar que no tenga errores ni le falten datos, para sancionar la disponibilidad inicial de presupuesto y la aprobación por parte de la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas.

#### **Paso 4: Se asigna Operador Responsable**

El Jefe/a de la Sección de Adquisiciones asigna el requerimiento a un operador de compra para que complete el formulario de Términos de Referencia en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl)<sup>7</sup> y lo publique, con apoyo de la unidad requirente.

La Unidad Requirente deberá proponer los Términos de Referencia, considerando al menos los siguientes parámetros:

- La descripción y requisitos mínimos de los productos/servicios requeridos.

---

<sup>7</sup> El procedimiento a seguir para este proceso en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) se encuentra contenido en el Capítulo 11 del presente manual.

- 
- Objeto o motivo del contrato o compra
  - Requisitos que deben cumplir los oferentes
  - Criterios de evaluación
  - Entrega y Apertura de las ofertas; (Modalidades)
  - Formas y Modalidad de Pago
  - Indicación del Precio o valor de parte de los oferentes de los servicios que prestarán.
  - Plazos de entrega del Bien y/o Servicio
  - Nombre y Medio del Contacto en la Institución
  - Garantías que se exigirán, si fuere necesario
  - Etapas de preguntas y respuestas cuando el tiempo lo permite.

#### **Paso 5: Elaborar Cuadro Comparativo**

Con las ofertas presentadas en el sistema de información y una vez cumplidos los plazos de publicación señalados en el punto anterior, el encargado de la publicación deberá elaborar el cuadro comparativo correspondiente al proceso.

#### **Paso 6: Evaluación**

La comisión evaluadora de ofertas o, en caso de no corresponder su reunión, la unidad requirente con apoyo de la Sección de Adquisiciones será la que determine quién es el (o los) adjudicado(s), considerando los criterios de evaluación definidos para el proceso. En el caso de sesionar la Comisión Evaluadora de Ofertas, se entiende la aprobación de la compra por parte del Jefe/a del Departamento de Administración, formalizándose su responsabilidad según paso 9.

#### **Paso 7: Creación y aprobación Resolución de Adjudicación**

La Sección de Adquisiciones con asesoría del Departamento Jurídico genera la Resolución que aprueba la compra en la que, además, establece la procedencia de la contratación directa en función del monto del proceso. Esta resolución debe estar basada en los criterios de evaluación que se definieron por parte de la Unidad Requirente. En el caso de que la adquisición sea igual o menor a 35 UTM, la resolución exenta será firmada por la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas. En el caso de que la adquisición se superior a 35 UTM, la resolución exenta será firmada por el Intendente/a.

#### **Paso 8: Publicación en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) y Emisión OC al proveedor**

Con la Resolución visada por el Jefe/a De la Sección de Adquisiciones, El operador de compra ingresa y publica la decisión de contratación en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).<sup>8</sup> Luego compra envía la OC al proveedor y confecciona una OC en papel.

---

<sup>8</sup> El procedimiento a seguir para este proceso en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) se encuentra contenido en el Capítulo 11 del presente manual.

---

### **Paso 9: Documentación según responsabilidades**

La Sección de Adquisiciones entrega resolución al Jefe/a del Departamento de Administración y Finanzas, para su visación junto con todos los antecedentes.

En el caso de que la adquisición sea igual o menor a 35 UTM, la resolución exenta será firmada por la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas, traspasada a la Sección Contabilidad, Presupuesto y Tesorería para su compromiso contable y consecuentemente enviada a Ministro de Fe. En el caso de que la adquisición sea superior a 35 UTM, la resolución exenta visada será enviada para firma del Intendente/a y enviada posteriormente a Ministro de Fe. Luego, el Ministro de Fe enviará toda la documentación a Oficina de Partes. Oficina de Partes envía copias de resolución exenta y antecedentes a la Sección de Adquisiciones, la cual derivará copia de resolución exenta junto con antecedentes y factura recepcionada a Sección Contabilidad, presupuesto y Tesorería para ser devengadas y proceder al pago del proveedor. Si corresponde al tipo de bien, La Sección de Adquisiciones envía copia de la resolución a la Sección Archivo e Inventarios junto con un Acta de entrega, según se indica en paso 10.

### **Paso 10: Recepción**

Una vez que la Sección de Adquisiciones recepciona lo solicitado y entrega a la unidad requirente, la que deberá firmar una Guía de Entrega. Si el bien es de tipo inventariable, el Usuario Requirente deberá firmar un Acta de Entrega.

### **Paso 11: Calificación a proveedor**

El operador de compra califica en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) al proveedor, a través de funcionalidad correspondiente, en consideración a la opinión solicitada al Usuario Requirente.

### **Paso 12: Proceso de Cierre**

La Sección de Adquisiciones envía correo electrónico a los proveedores que ofertaron con los resultados finales del proceso y agradece su participación, invitándoles a seguir participando en futuras adquisiciones.

### **Paso 13: Gestión de Contrato**

El Departamento de Administración y Finanzas, a través de la Sección que determine en base al tipo de contratación realiza seguimiento para analizar el grado de cumplimiento de lo comprometido por el proveedor.

---

## **5.2 Procesos de compra para bienes y servicios de alta complejidad**

Para la contratación de bienes y servicios de alta complejidad, cuya definición requiera de competencias técnicas mayores, y cuyo monto involucrado exceda las 100 UTM, la institución utilizará el catálogo ChileCompra Express.

En caso de que los productos o servicios requeridos no se encuentren disponibles en el catálogo ChileCompra Express, y que la institución no cuente con convenios de suministro vigentes para la adquisición de los productos o servicios requeridos, deberá realizar una Licitación Pública.

### **5.2.1 Compra por Licitación Pública**

#### **Paso 1: Completar Requerimiento**

Todo departamento o unidad que requiera un producto o servicio que no se encuentra disponible en el catálogo ChileCompra Express ni a través de un Convenio de Suministro vigente en la Institución, debe completar el Requerimiento.

#### **Paso 2: Autorizar Requerimiento**

El jefe de Departamento de la unidad en que emana el requerimiento en caso de estar de acuerdo con lo solicitado firma el Requerimiento y lo deriva al Jefe/a del Departamento de Administración y Finanzas. En caso de no estar de acuerdo con lo solicitado devuelve el Requerimiento al remitente, con sus observaciones.

#### **Paso 3: Revisión Requerimiento**

El Jefe/a del Departamento de Administración y Finanzas revisa el Requerimiento con apoyo de la Sección de Adquisiciones, para verificar que no tenga errores ni le falten datos y para sancionar la disponibilidad inicial de presupuesto.

#### **Paso 4: Asignación Requerimiento**

Una vez aprobado por parte del Jefatura de Administración y Finanzas, deriva a Jefe/a de la Sección de Adquisiciones, quien asigna el requerimiento a un operador de compra para que complete el formulario de bases en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl)<sup>9</sup> y lo publique, con apoyo de la unidad requirente.

#### **Paso 5: Envío de Bases**

---

<sup>9</sup> El procedimiento a seguir para este proceso en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) se encuentra contenido en el Capítulo 11 del presente manual.

---

Una vez completado, el Encargado de la Sección de Adquisiciones, envía el formulario de bases al Departamento Jurídico y propuesta de Resolución Exenta que aprueba Bases para su revisión y V°B°.

#### **Paso 6: Revisión y aprobación del formulario de bases**

El Departamento Jurídico revisa y valida el formulario de bases y la resolución que lo aprueba. Devuelve estos documentos a la Sección de Adquisiciones, con las correcciones si las hubiere. Los documentos corregidos serán enviados al jefe/a del Departamento de Administración y Finanzas para su visación, quien los derivará al Intendente/a para su aprobación.

#### **Paso 7: Publicación de Bases**

El Intendente/a autoriza la publicación de la adquisición y envía a Sección de la Adquisiciones, documento que el Supervisor de la compra utiliza como respaldo para publicar en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl)<sup>11</sup>. Este documento se envía a Ministro de Fe, quien entrega a Oficina de Partes. Esta Unidad retiene el original y deriva copias a Sección de Adquisiciones.

#### **Paso 8: Evaluación de las Ofertas**

Al cumplirse la fecha de cierre, La Sección de Adquisiciones habiendo realizado los correspondientes procesos de apertura bajará las ofertas presentadas, con las que se realizará el proceso evaluación de ofertas<sup>12</sup> en función de los criterios de evaluación y todos los parámetros definidos en las bases de licitación.<sup>13</sup>

#### **Paso 9: Determinar adjudicación**

La comisión evaluadora de Ofertas de esta Intendencia Regional o, en caso de tratarse de la publicación de un Organismo externo, esta unidad requirente, será la que determine quién es el (o los) adjudicado(s), considerando los criterios de evaluación definidos para el proceso.

---

<sup>10</sup> El procedimiento a seguir para este proceso en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) se encuentra contenido en el Capítulo 11 del presente manual.

<sup>11</sup> El procedimiento a seguir para este proceso en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) se encuentra contenido en el Capítulo 11 del presente manual.

<sup>12</sup> Para mayor información respecto del proceso de evaluación de ofertas, ver capítulo

<sup>13</sup> El procedimiento a seguir para este proceso en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) se encuentra contenido en el Capítulo 11 del presente manual.

---

## **Paso 10: Generación Resolución Adjudicación**

La Sección de Adquisiciones procederá a generar la Resolución de Adjudicación con asesoría del Departamento Jurídico y entregará para su V°B° a la Jefatura del Departamento de Administración. Esta resolución debe estar basada en los criterios de evaluación que se definieron por la Unidad Requirente.

## **Paso 11: Aprobación Resolución de Adjudicación y publicación en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl)**

La Resolución de Adjudicación con los V°B° correspondientes es enviada al Intendente/a quien, en caso de estar de acuerdo con la propuesta de adjudicación firma la resolución y la deriva al Departamento de Administración y Finanzas, quien procederá a realizar el proceso de adjudicación en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl)<sup>14</sup> a través de la Sección de Adquisiciones.

## **Paso 12: Elaboración Contrato**

Si el monto de la contratación es mayor a 100 UTM y si procede realización de contrato, el jefe del Departamento de Administración y Finanzas envía los antecedentes del proceso al Departamento Jurídico.

## **Paso 13: Creación de resolución que aprueba contrato**

El Departamento Jurídico elabora el respectivo contrato y gestiona que sea suscrito por las partes involucradas. Una vez suscrito genera la resolución que apruebe el contrato.

## **Paso 14: Anexar contrato a [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl)**

El contrato suscrito por ambas partes y la resolución que aprueba contrato son enviados por el Departamento Jurídico a la Sección de Adquisiciones, para que ésta lo anexe en la ficha del proceso publicado en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl)<sup>15</sup>.

## **Paso 15: Informe Recepción**

Una vez que la Unidad Requirente recibe los bienes o servicios solicitados, debe informar al Departamento de Administración y Finanzas. La Unidad Requirente también debe enviar su evaluación de proveedores al Supervisor de Compras de la Sección de Adquisiciones para su registro, control y gestión.

---

<sup>14</sup> El procedimiento a seguir para este proceso en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) se encuentra contenido en el Capítulo 11 del presente manual.

<sup>15</sup> El procedimiento a seguir para este proceso en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) se encuentra contenido en el Capítulo 11 del presente manual.

---

#### **Paso 16: Envío Factura**

Cuando el proveedor envíe la Factura concerniente a la adquisición, la Unidad requirente deberá visarla conforme y derivar a la Sección de Contabilidad, Presupuesto y tesorería para que efectúe el pago.

#### **Paso 17: Calificación del proveedor**

El Supervisor de Compras asignado a la adquisición calificará al proveedor a través de [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) en base a la opinión entregada por la Unidad Requirente.

#### **Paso 18: Gestión de Contrato**

El Departamento de Administración y Finanzas o la Unidad determinada en el contrato realiza seguimiento para analizar el grado de cumplimiento de lo comprometido por el proveedor.

#### **Paso 19: Gestión de Reclamos**

En caso de que se presente un reclamo relacionado al proceso, el funcionario con perfil "Gestor Institucional" debe derivar este reclamo a quien corresponda y Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS), para que en un plazo no superior a 48 horas, se comuniquen con el proveedor y le hagan llegar por escrito la respuesta. La OIRS generará redacción de la respuesta en base al detalle técnico entregado por Las Unidades comprometidas.

### **5.2.2 Compra por Licitación Privada**

Los pasos a seguir para el procedimiento de compra a través de licitación privada deben ser los mismos que en el de la 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 (paso 7).

### **5.2.3 Formulación de bases**

Para determinar el contenido de las Bases se debe considerar la siguiente información: lo dispuesto en la Ley N° 19.886, lo señalado en los artículos 9, 19 al 43 y 57 letra b), del Reglamento de la Ley N° 19.886 y lo indicado en las normas comunes de esta normativa, junto con la responsabilidad de cada actor dentro del proceso.



---

## Contenidos de las Bases

- Introducción
- Objetivos de la Licitación
- Perfil y requisitos de los participantes
- Etapas y Plazos de la Licitación
- Calificación e idoneidad de los participantes. Este punto será validado con los antecedentes legales y administrativos que los oferentes en forma física presenten o que estén disponibles en el portal ChileProveedores.
- Entrega y Apertura de las ofertas (Modalidades)
- Definición de criterios y evaluación de las Ofertas (Nombramiento de Comisión, si corresponde)
- Contenido del Contrato: objeto del contrato, plazo y duración, administrador del contrato, término anticipado, etc.
- Modalidad de Pago
- Naturaleza y monto de las garantías de seriedad de la oferta, de fiel cumplimiento y de anticipo cuando corresponda.
- Montos de las garantías, forma y oportunidad de restitución
- Multas y Sanciones
- Nombre y Medio de contacto en la Institución

En cuanto a las especificaciones técnicas de los bienes y servicios a contratar, se requiere de lo mínimo:

- Descripción de los Productos/Servicios
- Requisitos mínimos de los Productos
- Plazos de entrega del Bien y/o Servicio

Estas condiciones deben ser expresadas en forma genérica. De ser necesario hacer referencia a marcas específicas, debe agregarse a la marca sugerida la frase "o equivalente" (Artículo 22 del Reglamento).

Las Bases podrán contener otros elementos que se relacionen con el llamado a Licitación, con el objeto de precisar la materia de la compra del bien y/o servicio, siempre que no contradigan las disposiciones de la Ley de Compras y su Reglamento.

De estas definiciones se extraerá la información necesaria para completar el formulario de Bases disponible en el Portal.

---

## **6. Evaluación de las ofertas**

### **6.1 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.

Los criterios de evaluación se pueden clasificar en:

**Criterios Económicos**, por ejemplo, precio final del producto o servicio (que incluye valorización del servicio de mantenimiento).

**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.

**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 ChileProveedores, 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.

---

## **7. Cierre de Procesos**

Terminado el proceso de evaluación de ofertas y generado el Informe o Acta de Evaluación, según corresponda, el Departamento de Administración y Finanzas, debe realizar el cierre del proceso, entregando toda la información necesaria para fundamentar la decisión final respecto del proceso, establecer métodos para resolver las inquietudes de proveedores respecto del proceso y agradecer la participación de proveedores.

### **7.1 Fundamentación de la decisión de compra**

Cada decisión de compra debe ser fundamentada en el Informe o Acta de Evaluación según corresponda, documento que debe dar cuenta, en forma clara y ajustándose a los criterios previamente establecidos en las respectivas Bases o TDR, del resultado final del proceso y de la decisión final de la Institución, y que debe ser anexado a la Resolución que establece la decisión final del proceso.

La Resolución que da cuenta del resultado final del proceso debe estar en concordancia con el Informe o Acta de Evaluación, y establecer claramente las condiciones en las cuales se contratará con los proveedores adjudicados, o de lo contrario, las condiciones que hacen necesario declarar desierto todo o parte del proceso.

### **7.2 Resolución de inquietudes**

En caso de que se reciban reclamos de proveedores en forma directa o a través de la plataforma Probidad Activa de ChileCompra, respecto de algún proceso de adquisición de la Institución, los responsables de cada proceso deberán dar respuesta, las que deberán ser canalizadas por el funcionario con perfil "Gestor Institucional" a través de la funcionalidad disponible en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) al efecto. El tiempo de respuesta no debe superar las 48 horas.

---

## **8. Recepción de bienes y servicios**

Se define como las actividades que se requieren para recibir, comprobar e informar la entrega de los Bienes y Servicios que se han requerido y adquirido.

Para esto el procedimiento es el siguiente:

### **Paso 1**

Definir la unidad o cargo del encargado de la recepción de los insumos entregados por el proveedor, para determinar el procedimiento de almacenamiento de los insumos.

### **Paso 2**

Verificar que los artículos corresponden a lo solicitado en la Orden de Compra o Contrato y generar recepción conforme.

### **Paso 3**

Si existe conformidad, visar documento de recepción del proveedor.

Si no hay conformidad con los productos o servicios requeridos, emitir informe de rechazo y enviarlo al proveedor.

### **Paso 4**

Despachar los artículos solicitados a los requirentes, entregando en el acto guía de despacho.

### **Paso 5**

Evaluated el proveedor, independiente de la calificación que éste obtenga, deberá emitirse el correspondiente documento que respalda esta evaluación.

### **Paso 6**

Envío del reporte con la calificación obtenida al ejecutivo de ventas de la empresa proveedora, pudiendo ser vía correo electrónico, o vía correo normal. En este documento se le informará la calificación obtenida o si corresponde a través de [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).

---

## **9. Procedimiento de pago**

Todo el procedimiento debe adecuarse a lo establecido en la CIRCULAR N° 3 del Ministerio de Hacienda, que establece que los pagos deben ser realizados dentro de los 30 días desde la recepción de la factura.

### **9.1 Respaldo el pago con la visación conforme de la factura**

Con el objeto de poder materializar un pago igual o superior a 2 UTM a un tercero se requerirá, salvo aquellos que se realicen por Caja Chica, una Resolución, a la que se adjuntará los antecedentes administrativos correspondientes para realizar el pago.

Las personas autorizadas para hacer pago son:

- Jefatura del Departamento Administración y Finanzas
- Jefatura Sección Contabilidad, Presupuesto y Tesorería

La Sección Contabilidad, Presupuesto y Tesorería deberá preparar la información contable y la planilla de pago correspondiente.

---

## **10. Política de inventario**

### **10.1 Objetivos específicos:**

El objetivo principal de realizar control de inventarios reside en la óptima utilización de los productos que se guardan en bodega.

Garantizar la disponibilidad permanente del grupo de productos definidos como estratégicos, asegurando el adecuado funcionamiento operacional de la Institución.

Establecer y determinar los volúmenes de producto que se manejarán en el Inventario, asegurando que dichos niveles sean óptimos y que representen un adecuado costo de operación.

Identificar los puntos del proceso asociado al manejo de inventario, definiendo mecanismos de registro y control del mismo, que permitan asegurar y efectuar el adecuado control y seguimiento, y disponer de elementos que apoyen la gestión del mismo.

### **10.2 Alcance**

El alcance de la política de inventario estará acotado a los productos que se utilizan para el normal funcionamiento y que son administrados por parte de la Sección de Adquisiciones.

### **10.3 Proceso de inventario**

#### **10.3.1 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 cuales son las potencialidades y falencias del inventario, considerando lo siguiente para tomar acciones correctivas:

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

El Control de Inventario se debe realizar 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.

### **10.3.2 Bodega de materiales**

El acceso a la bodega de materiales está restringido al personal encargado.

Las mercaderías deben estar ordenadas, ya que el acomodo de las mercaderías ayuda a tener un mejor control, facilita el conteo y localización inmediata. Un método recomendado es el PEPS (Primeras Entradas Primeras Salidas). Esto debe ser realizado con base a la estructura de la Bodega.

Con respecto al control de mermas, se debe siempre tener la documentación que registre esto, con el fin de determinar las causas y buscar correcciones.

---

## 11. Gestión de contratos y de proveedores

La Gestión de contratos significa **definir** las “reglas de negocio” entre la entidad compradora y los proveedores - minimizando los riesgos del proceso - y **manejar eficaz y eficientemente su cumplimiento**.

Comprende la creación del contrato, su ejecución, la gestión de las entregas de los productos o servicios y la relación con los proveedores.

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

El Departamento de Administración y Finanzas, llevará registro y actualización trimestral 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 de contrato
- Antigüedad del Contrato (en años y meses)
- Monto anual de contrato
- Si tiene cláusula de renovación automática
- Si tiene cláusula de término anticipado
- Fecha de entrega de productos o cumplimiento de hitos
- Fecha de pago
- Funcionario de la entidad responsable o coordinador de ese contrato
- Garantías
- Multas
- Calificación al Proveedor

El Departamento de Administración y Finanzas actualizará la base de datos, de manera que contenga la información completa de cada contrato.



---

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

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

**Criterios a evaluar, cuando corresponda:**

- Antigüedad<sup>16</sup>
- Especificidad
- Complejidad de licitarlo
- Cláusulas de término de contrato
- Cumplimiento del contrato por parte del proveedor

El Departamento de Administración y Finanzas definirá un calendario de actividades de evaluación, para realizar la evaluación oportuna, considerando: fechas de vencimiento contrato, condiciones de término, antigüedad del contrato.

Los funcionarios de la institución designados coordinadores de contratos y los que estén a cargo de los pagos tienen la obligación de entregar al funcionario encargado de gestionar los contratos toda la información que éste requiera en forma oportuna, con el fin de evitar posibles reclamos de parte del proveedor o incumplimiento de contrato por parte de éste.

**Plazo para la suscripción de los contratos:**

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.

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

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

---

<sup>16</sup> A mayor antigüedad, es recomendable evaluar la posibilidad de re-licitar.

---

## **12.- Gestión de Reclamos de Proveedores**

Habitualmente, la gestión de reclamos del Servicio la realiza la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias. Sin embargo, el presente procedimiento, se refiere a los reclamos que a través del Sistema de Información Mercado Público, ingresan a la página del funcionario que posea el Perfil de Gestor Institucional, entregado por la Dirección ChileCompra.

En el caso referido, por regla general, se debe realizar la gestión completa desde la recepción hasta el envío de la respuesta definitiva al proveedor reclamante, dentro de 48 horas. En el caso de que esto no sea posible, deberá enviarse una respuesta al proveedor, dentro de ese mismo plazo, indicándole el tiempo aproximado en el cual se le responderá definitivamente.

Los pasos son los siguientes-

1° Recepción del reclamo, en la página del Gestor Institucional. Inmediatamente conocida la llegada de este reclamo, el Gestor la derivará a la Unidad que solicitó la compra y que gestionó el proceso licitatorio, para que dentro del mismo día, ésta entregue una respuesta preliminar.

2° El Gestor a través del Sistema de Información, envía una primera respuesta al proveedor, en la cual le indica que se ha recepcionado su presentación, que se está procesando y le indicará el plazo aproximado en el cual se le enviará la respuesta definitiva.

3° Mientras no obtenga respuesta de la Unidad Requirente a la cual fue enviado el reclamo, el Gestor deberá hacer seguimiento de su recepción y debida confección de respuesta, de modo de asegurarse que le será devuelta en el plazo establecido.

4° Una vez que la Unidad Requirente ha confeccionado la respuesta preliminar, deberá enviarla al Gestor Institucional.

5° El Gestor Institucional deberá coordinar la respuesta definitiva, en conjunto con la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas, y con el Departamento Jurídico. Ambas instancias deberán tener conocimiento de la respuesta final que el Gestor enviará al Proveedor.

6° Una vez que ha sido enviada la respuesta final al Proveedor Reclamante, a través del mismo Sistema de Información en el cual se recibió el reclamo; el Gestor deberá comunicarse con el Proveedor para confirmar la recepción conforme de la misma. Esta comunicación podrá ser a través de cualquier medio utilizado institucionalmente (por ejemplo: teléfono, correo electrónico, fax) y no está incluida dentro del plazo de 48 horas anteriormente señalado.

---

Es importante señalar, que en el caso de las licitaciones referidas a adquisiciones solicitadas por los departamentos de la Intendencia o sus secciones, el Gestor Institucional se reserva la posibilidad de realizar la redacción de la respuesta al interior de la Unidad de Adquisiciones, cuando fuere autorizado por la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas; pero siempre con conocimiento del Departamento Jurídico, y de acuerdo a lo señalado en el procedimiento anteriormente descrito.”

---

### **"13.- Gestión, Recepción y Custodia Vale Vista**

#### **CAUSA - SOLICITUD**

Documento bancario solicitado en las respectivas Bases en virtud de la publicación en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) de la licitación correspondiente para la Garantía de Seriedad de la Oferta y/o para Garantizar el Fiel Cumplimiento del Contrato.

Existe obligación de solicitarlas cuando se trate de una contratación superior a 1.000 UTM.

Garantía de seriedad de la oferta:

- Se otorgará como caución de la Oferta presentada, pudiendo ser ejecutada unilateralmente, por la vía administrativa y por la sola voluntad de la Entidad Licitante, en los siguientes casos:
  - i. Si el proponente cuya oferta ha sido aceptada, retira su oferta o se desiste de ella en el período de validez de este documento.
  - ii. Si el proponente cuya oferta ha sido aceptada, no hace entrega de la Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del contrato dentro del plazo establecido en las bases respectivas.
  - iii. Si la oferta fuere falsa, errónea a equívoca.
- Habiendo sido solicitada, toda oferta que no esté acompañada de la Garantía de Seriedad de la Oferta será rechazada por no ajustarse a los términos de las presentes Bases.

Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato:

- Esta garantía se otorgará para caucionar el cumplimiento de todas las obligaciones que se imponen al oferente adjudicado, pudiendo ser ejecutada unilateralmente y por la vía administrativa y por la sola voluntad de la Entidad Licitante, si se produce alguna de las causales estipuladas en las Bases, a través de la dictación de la correspondiente resolución fundada.
- Monto: ascenderá entre un 5% y un 30% del valor del contrato, salvo excepciones.
- En caso de cobro de esta Garantía por incumplimiento de cualquiera de las obligaciones que imponen el contrato, el proveedor deberá reponer la Garantía de Cumplimiento por igual monto y por el mismo plazo de vigencia que la que reemplaza, en el plazo que señale el contrato respectivo, a menos que se determine el término anticipado del contrato, sin derecho a indemnización alguna.

Los gastos correspondientes a la obtención de una o ambas garantías serán de cargo del oferente proponente u oferente adjudicado según corresponda.

---

## CONTENIDO Y FORMA PRESENTACION DOCUMENTO

- Garantía de seriedad de la oferta: oferente debe presentar Boleta de Garantía Bancaria a la Vista o Vale Vista Bancario emitido a nombre de esta Intendencia, cuyo monto, momento de la presentación y fecha de vencimiento será de acuerdo a lo señalado en las bases.
- La Garantía deberá indicar en su texto lo siguiente: "Para Garantizar la Seriedad de la Oferta de la Propuesta Pública ID N° 877-.... "
- Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato: Proveedor adjudicado debe presentar una Boleta de Garantía Bancaria a la Vista e irrevocable, extendido a nombre de esta Intendencia, cuyo monto, momento de la presentación y fecha de vencimiento (posterior a la fecha de término del contrato) será la señalada en las bases respectivas.

La garantía deberá indicar en su texto la siguiente: "Para Garantizar el fiel y oportuno cumplimiento del contrato ID N° 877- ... y el cumplimiento de las obligaciones laborales y sociales de los trabajadores"

## FECHA Y LUGAR PRESENTACION DOCUMENTO:

- Garantía de seriedad de la oferta: Debe ser entregada físicamente (soporte papel) en la Oficina de Partes de esta Intendencia en las fechas y horarios señalados en las respectivas bases, las que no podrán ser posteriores a la fecha y hora del cierre de recepción de ofertas.
- Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato: Debe ser entregada físicamente (soporte papel) en la Oficina de Partes de esta Intendencia en las fechas señaladas en las respectivas bases (por ej. al momento de la firma del contrato respectivo), contados desde la fecha de la Notificación de la Adjudicación correspondiente.
- OFICINA DE PARTES realizará el respectivo ingreso del documento al Sistema CDM.

## DERIVACION:

- Oficina de Partes deriva el documento a través del Sistema CDM a Secretaría del Departamento de Administración y Finanzas.
- Secretaría Administración y Finanzas ingresará los datos del documento a un archivo Excel llevado al efecto indicando:

- 
- Fecha Recepción en Adm. y Finanzas;
  - N° CDM;
  - Proveedor
  - Banco girador
  - N° Documento
  - Valor
  - Vencimiento
  - N° ID Licitación
  - Referencia (que garantiza)
  - Fecha Devolución y nombre de quien retira

- Boletas quedarán numeradas en papel según correlativo de archivo Excel

#### **AVISO**

- Mediante mail se dará aviso al Depto. Jurídico de la recepción de estos documentos y, en caso de corresponder a Garantía por Seriedad de la Oferta, a Unidad de Adquisiciones para el caso de eventuales Comisiones Evaluadoras de Oferta.

#### **COPIAS**

- En caso de tratarse de Boletas por Garantía Seriedad de la Oferta la Secretaría Adm. Y Finanzas envía dentro del mismo día fotocopia a Unidad de Adquisiciones.

#### **VIGENCIA**

- Garantía de seriedad de la oferta: según lo señalado en las bases (ej. 30 días corridos contados desde la cierre de recepción de Ofertas)
- Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato: según lo señalado en las bases y/o contrato respectivo. (Ej. Hasta una vez se que cumpla en su totalidad las obligaciones asumidas con motivo de la licitación y se encuentre vencida su vigencia)

#### **PRÓRROGA**

- Garantía de seriedad de la oferta: Si dentro del plazo de validez de la Boleta de Garantía no se efectúa la adjudicación, se deberá solicitar a los oferentes -antes de la fecha de expiración de la Garantía- la prórroga respectiva.

Si algún oferente no lo hiciera podrá ser declarada inadmisibile.

- Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato: En caso de prórroga del Contrato será responsabilidad del Adjudicatario realizar los trámites pertinentes para mantener vigente la garantía.

---

No cumplir este trámite dará motivo suficiente para que la Intendencia ponga término anticipado al contrato.

Debe cumplir además con lo señalado al respecto en el correspondiente contrato.

#### **CUSTODIA Y RESGUARDO**

- Archivadas y guardadas en carpeta por orden numérico según número dado al momento del registro.
- Gestión de archivo en caja fuerte destinada al Jefe del Depto. Adm. Y Finanzas es registrado por Sistema CDM

#### **RESTITUCION**

##### **1) Oferentes NO Adjudicados:**

- Garantía de seriedad de la oferta: Estará disponible para su restitución a los proponentes no adjudicados, una vez transcurrido el plazo de 7 días hábiles contados desde la notificación de la adjudicación, o bien, los días que se establezcan en las respectivas bases.

Documento será retirado desde Secretaría del Depto. Administración y Finanzas, quien dejará registro de la devolución.

- Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato: NO PROCEDE

##### **2) Oferentes Adjudicados:**

- Garantía de seriedad de la oferta: Según lo señalado en las bases (ej. será devuelta una vez que se efectúe la entrega de la Garantía de Fiel Cumplimiento del contrato)
- Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato: Según lo señalado en las bases (ej. Vigencia de 60 días hábiles después de terminado el contrato en caso de prestación de servicios).

Documento será retirado desde Secretaría del Depto. Administración y Finanzas, quien dejará registro de la devolución.

#### **GESTION DE DEVOLUCION**

- Corresponde a Secretaría de Administración y Finanzas recibir la solicitud de devolución de la garantía del Proveedor No adjudicado o Proveedor cuyo contrato ha finalizado conforme. Esta solicitud puede ser recibida en forma verbal o escrita.

- 
- Depto. de Administración y Finanzas verifica el estado de entrega de los documentos (con Unidad Finanzas y/o Depto. Jurídico en caso de Garantía Fiel y Oportuno Cumplimiento de Contrato; Unidad de Adquisiciones en caso de Garantía Seriedad de las Ofertas)
  
  - Secretaria Adm. confecciona Acta Registro de Devolución indicando:
    - Fecha
    - Nombre quien retira
    - N° cédula Identidad
    - Datos Boleta Garantía
    - Documentos respaldo de quien retira (poder simple - fotocopia CI)
  
  - Acta Entrega se archiva junto con fotocopia Carné Identidad de quien retira; original poder simple en caso de ser retirado por un tercero y fotocopia Boleta Garantía entregada en ese acto.
  
  - Entrega es registrada por Sistema CDM



## 14. Organigrama de la Institución y de las áreas que intervienen en el proceso de compra

### Unidades que intervienen en el proceso de compra

- 1) Intendente/a
- 2) Gabinete del Intendente/a
- 3) Departamentos del Servicio
- 4) Unidades dependientes del Departamento de Administración y Finanzas
- 5) Programas
- 6) Delegación Provincial
- 7) Ayudantía del Intendente/a

### Organigrama de la Intendencia Regional y de las áreas que intervienen en el proceso de compra

