



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE COMPRAS Y CONTRATACIONES

**SUBSECRETARIA DE AGRICULTURA
MINISTERIO DE AGRICULTURA**

**Versión 2.0
2013**

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

ÍNDICE

	Página
I. INTRODUCCIÓN	4
II. DEFINICIONES, CONCEPTOS Y SIGLAS	6
III. NORMATIVA	12
IV. ORGANIZACIÓN SISTEMA DE COMPRAS	13
V. PLANIFICACIÓN DE COMPRAS	15
VI. PROCESO DE COMPRAS Y/O CONTRATACIONES	19
1.1 CONVENIO MARCO	20
1.2 LICITACIÓN PÚBLICA	24
1.3 LICITACIÓN PRIVADA	30
1.4 TRATO DIRECTO	31
2. CONTRATACION DE SERVICIOS	34
3. EXCLUSIONES	35
4. COTIZACIONES	36
5. RECEPCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS Y EV. DE PROVEEDORES	36
VII. GESTIÓN DE RECLAMOS	40
VIII. GESTIÓN DE CONTRATOS	40



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

IX.	GARANTÍAS	42
X.	PAGO A PROVEEDORES	47
XI.	BODEGA E INVENTARIO	48
XII.	GESTIÓN DE PROVEEDORES	50
XIII.	ANEXOS	53
XIV.	CONTROL DE CAMBIOS	54

I. INTRODUCCIÓN

El presente Manual de procedimientos de compras y contrataciones, se actualiza en cumplimiento de lo establecido en el Decreto N° 20 del Ministerio de hacienda, de mayo de 2007, que modifica el Reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, específicamente en su Artículo 4° que establece:

"Artículo 4º.- Manual de Procedimientos de Adquisiciones: Las Entidades, para efectos de utilizar el Sistema de Información, deberán elaborar un Manual de Procedimientos de Adquisiciones, el que se deberá ajustar a lo dispuesto en la Ley de Compras y su Reglamento. Para estos efectos, el Manual de Procedimientos de Adquisiciones deberá referirse a lo menos, a las siguientes materias: Planificación de Compras, Selección de Procedimientos de Compra, Formulación de Bases y Términos de Referencia, Criterios y Mecanismos de Evaluación, Gestión de Contratos y de Proveedores, Recepción de Bienes y Servicios, Procedimientos de Pago, Política de Inventarios, uso del sistema www.chilecompra.cl, autorizaciones que se requieran para las distintas etapas del Proceso de Compra, y Organigrama de la Entidad y de las Áreas que intervienen en los mismos, con sus respectivos niveles y flujos. Además, este manual deberá, contemplar un procedimiento para la custodia, mantención y vigencia de las garantías, indicando los funcionarios encargados de dichas funciones y la forma y oportunidad para informar al Jefe del Servicio el cumplimiento del procedimiento establecido, sin perjuicio de la responsabilidad de éste. Dicho Manual deberá publicarse en el Sistema de Información y formará parte de los antecedentes que regulan los Procesos de Compra del organismo que lo elabora."

Este documento 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, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento y modificaciones.

El principal objetivo del presente manual es aprobar y difundir una herramienta que ha estandarizado el Procedimiento de Compras que rige a la Subsecretaría de Agricultura, en adelante la Subsecretaría, respecto de 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, desde la solicitud del requerimiento hasta la recepción y pago conforme del servicio o producto solicitado, adecuándolo a la normativa vigente, con la finalidad de asegurar la provisión de bienes y servicios necesarios para el cumplimiento de las necesidades de la Institución en forma eficaz, oportuna, eficiente y transparente.



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Otro de sus objetivos es mejorar la práctica administrativa, estableciendo responsabilidades de quienes participan en el proceso y describiendo sus principales actividades y funciones, dando a conocer a las unidades demandantes de bienes y servicios las normas y procedimientos internos de compras y contrataciones, así como la aplicación de los procedimientos definidos.

II. DEFINICIONES

- **Acreditación de Usuarios:** Los usuarios de las entidades públicas deberán acreditar sus competencias técnicas ante la Dirección de Compras para operar en el Sistema de Información, en la forma y plazos que ésta establezca según se ha establecido en las Políticas y Condiciones de Uso del Sistema de Información y Contratación Electrónica.

A todo aquel usuario que no apruebe el proceso de acreditación de competencias, la Dirección de Compras podrá bloquear su clave de acceso al sistema de información hasta que obtenga la certificación respectiva.

Los usuarios sujetos a la obligación a que se refiere el inciso anterior serán los usuarios de las instituciones que cuenten con clave de acceso al sistema de compras públicas en alguno de los perfiles enunciados, las autoridades, jefaturas y funcionarios responsables de las unidades de adquisición o abastecimiento del respectivo Servicio, o de aquellas unidades a las que se haya conferido facultades para la ejecución de los Procesos de Compra, y funcionarios que participen del proceso de compra y que no poseen clave de acceso al sistema de información.

Tales competencias técnicas estarán referidas a los distintos perfiles de dichos usuarios y comprenderán materias relacionadas con gestión de abastecimiento, uso del portal, aplicación de la normativa y conceptos de ética y probidad.

- **Adjudicatario:** Proveedor que resulta seleccionado en un proceso de licitación pública o privada.
- **Bases de Licitación:** Documento aprobado por la Jefatura competente, que contiene el conjunto de requisitos, condiciones y especificaciones, establecidos por la Entidad Licitante, que describen los bienes y servicios a adquirir y/o contratar y regula el Proceso de Compras y el contrato definitivo. Incluye las Bases Administrativas y Bases Técnicas.
- **Bases Administrativas:** Documento que forma parte de las Bases de Licitación, que contiene(n) 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 respectivo proceso de compras.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **Bases Técnicas:** Documento que forma parte de las Bases de Licitación, que contiene(n) de manera general y/o particular las especificaciones, descripciones, requisitos y demás características del bien o servicio a adquirir o 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. Su uso y administración corresponde al Departamento de Administración de la Subsecretaría
- **Catálogo de Convenios Marco:** Convenio realizado por la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas, para procurar el suministro directo de bienes y /o servicios, a los Servicios Públicos afectos a la Ley de Compras, en la forma, plazo y demás condiciones establecidas en dicho convenio, los que se encuentran disponibles a través de una lista de bienes y/o servicios en ambiente web (Chilecompra Express).
- **Contrato de Suministro:** Contrato realizado por la Subsecretaría de Agricultura, para procurar el suministro directo de bienes y /o servicios, en la forma, plazo y demás condiciones establecidas en las Bases de Licitación que lo originan.
- **Dirección de Compras y Contratación Pública:** (DCCP) Servicio Público descentralizado, que asesora a los organismos públicos en la planificación y gestión en sus procesos de compras. Es la institución que administra el Sistema de Compras Públicas de Chile, ChileCompra (www.chilecompra.cl), que funciona con un marco regulatorio único, basado en la transparencia, la eficiencia, la universalidad, la accesibilidad y la no discriminación.
- **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 o contrato.
- **Formulario o Ficha electrónica del proceso:** Formato o documentos elaborados por la DCCP, los cuales deberán ser completados por las Entidades interesadas en efectuar un Proceso de Compras, a través del Sistema de Información y de otros medios para la contratación electrónica.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **Garantía:** Instrumento financiero de orden administrativo y/o legal que tiene como función respaldar la adquisición o compra, ya sea resguardar la seriedad de una oferta como también la recepción conforme de un bien o servicio (fiel cumplimiento del contrato). Según la naturaleza de la compra, la comisión de licitaciones determinará la conveniencia o no de incorporar otro tipo de garantía. En casos en que el monto de la contratación sea superior a 1000 UTM, las dos garantías descritas serán siempre exigibles.
- **Portal chilecompra (www.chilecompra.cl):** Chilecompra es un portal de comercio electrónico y constituye el medio oficial a través del cual la administración del estado publica sus llamados y efectúa sus procesos de contratación de bienes muebles y servicio necesarios para su funcionamiento.

Además de la plataforma transaccional este portal cuenta con tiendas de comercio electrónico para que los compradores realicen sus compras habituales. Los proveedores que ofrecen sus productos y servicios en estas tiendas previamente participaron de un proceso de licitación de convenio Marco convocado por la Dirección de Chilecompra, que le permite ingresar sus productos y servicios a un catálogo electrónico ofrecerlos a los organismos públicos.

- **Portal Mercado Público (www.mercadopublico.cl):** Sistema de Información de Compras y Contrataciones de la Administración del Estado, a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública, utilizado por las 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.
- **Licitación Pública:** Procedimiento administrativo de carácter concursal mediante el cual la Subsecretaría de Agricultura realiza un llamado público, convocando a los interesados para que, sujetándose a las bases aprobadas por la Subsecretaría de Agricultura, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.
- **Licitación Privada:** Procedimiento administrativo de carácter concursal, previa Resolución fundada de la jefatura competente que lo disponga, mediante el cual la Subsecretaría de Agricultura invita a determinadas personas naturales y/o jurídicas para que, sujetándose a las bases aprobadas por la Subsecretaría de Agricultura, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **Oferente:** Cada proveedor que en respuesta a un proceso de licitación presenta una o más ofertas participando en dicho proceso.
- **Orden de compra:** Documento de orden administrativo y legal que determina el compromiso entre la unidad demandante y el proveedor adjudicado, tiene como función respaldar los actos de compras o contratación, respecto de la solicitud final de productos o servicios.
Estos documentos son validados, en el caso de las Órdenes de Compra por el/la Encargado/a de Compras y/o Jefe/a del Dpto. de Administración y Adquisiciones. Para el caso de los Contratos, estos deberán ser Firmados por el Subsecretario de Agricultura y del Proveedor Adjudicado.
- **Perfil Operador ChileCompra:** Crear y editar procesos de compra, Crear y editar órdenes de compra al proveedor.
- **Perfil Auditor:** nombrado por la autoridad máxima de la Institución, Consultar por procesos de adquisición, órdenes de compra, usuarios, documentos tributarios electrónicos, que se realizan a través del sistema de toda la organización.
- **Perfil Supervisor ChileCompra:** Crear, editar, publicar y adjudicar procesos de compra, Crear, editar, enviar órdenes de compra, solicitar cancelación y aceptar cancelación solicitada por el proveedor de órdenes de compra.
- **Perfil Administrador ChileCompra:** Perfil Administrador es responsable de: Creación y desactivación de usuarios, Supervisores y compradores, Creación y desactivación de Unidades de compra y Modificación de perfiles comprador y supervisor, y de datos básicos de la Institución. Es nombrado por la autoridad de la Institución).

Cada perfil se conforma por un nombre de usuario, nombre de la organización y clave, lo que le permite operar de acuerdo las atribuciones designadas a cada perfil.

- **Perfil Observador ChileCompra:** es el perfil creado para usuarios que participan del proceso de compras y contrataciones, pero que no tienen permisos para realizar operaciones dentro de la plataforma. Se trata de un perfil que permite realizar visitas y observar los procesos del catálogo Electrónico o Licitaciones Públicas.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- **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 (Art. 99 Ley de Compras Públicas 19.886).
- **Proveedor:** Persona individual o empresa, en virtud del contrato que contrae la obligación de ejecutar una obra, entregar un producto o brindar un servicio, de acuerdo con las especificaciones técnicas, propuesta, plazo y monto detallados en un documento, relacionándolo contractualmente con la Subsecretaría de Agricultura.
- **Resolución:** Acto administrativo dictado por la Subsecretaría de Agricultura, en el cual se contiene una declaración de voluntad realizada en el ejercicio de sus potestades.
- **Solicitud de Aprobación de Compras y Contratación de Bienes y servicios (SAC):** Corresponde al formulario de aprobación de compras, que se realizan mediante la modalidad de convenio marco (menores a 100 UTM) y, compras menores a 3UTM. En adelante y para efectos del presente manual, será denominado como SAC.
- **Solicitud de compra y/o contratación de bienes y servicios:** formulario a través de cual los clientes internos formalizan sus solicitudes compra o contratación.
- **Términos de Referencia:** Pliego de condiciones establecidas por la Subsecretaría de Agricultura, que regula el proceso de trato o contratación directa o entrega los principales insumos para la elaboración de Bases de Licitación.
- **Trato o Contratación Directa:** Procedimiento excepcional de contratación correspondiente a alguna de las causales contempladas en el Art. 8 de la Ley de Compras 19.886 y en el Art 10 del Reglamento de la misma.
- **Unidad solicitante de compra:** denominado indistintamente cliente interno, corresponderán a las divisiones y/o gabinetes que soliciten compras y/o contrataciones, así como los Departamentos y Unidades intermedios.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Siglas:

- ACHIPIA : Agencia Chilena para la Calidad e Inocuidad Alimentaria.
- CM : Convenio Marco.
- DIVA : División Administrativa.
- ID : Numero Identificador del proceso de Compra (Licitación y Órdenes de compra).

- OC : Orden de Compra.
- L1 : Sufijo utilizado para Licitación Pública menor a 100 UTM.
- LE : Sufijo utilizado para Licitación Pública mayor a 100 UTM y menor a 100 UTM.
- LP : Sufijo utilizado para Licitación Pública mayor a 1.000 UTM.
- LS : Sufijo utilizado para Licitaciones de servicios Especializados.
- R1 : Sufijo utilizado para las readjudicaciones de Licitaciones.
- SAC : Solicitud de Aprobación de Compra y/o Contratación de bienes y/o Servicios (F-CCP-16).
 -

- SE : Sufijo de órdenes de compra excepcionales (por trato de Directo) y de compras provenientes de licitaciones Públicas.
- TDR : Términos de Referencia.
- UNEA : Unidad Nacional de Emergencias Agrícolas.

III. NORMATIVA QUE REGULA LAS COMPRAS

- Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, en adelante “Ley de Compras” y sus modificaciones.
- Decreto N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, en adelante “el Reglamento”, y sus modificaciones.
- DFL 1 – 19.653 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los órganos de la Administración del Estado.
- Ley de Presupuestos del Sector Público del año en curso
- Normas e instrucciones para la ejecución del Presupuesto y sobre materias específicas, sancionadas por Resolución y/o Circular del Ministerio de Hacienda
- Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República
- Ley de Probidad N° 16.653
- Ley sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma N° 19.799.
- Ley N°20.238, de 19 de enero de 2008, que Modifica la Ley N° 19.886 de Compras Públicas, Asegurando la Protección de los Trabajadores y la libre competencia en la provisión de bienes y servicios a la Administración del Estado.
- Ley N°19.799, de 12 de abril de 2002, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de firma.
- Políticas y condiciones de uso del Sistema ChileCompra, instrucción que la Dirección de Compras Públicas emite para uniformar la operatoria en el Sistema de Información de Compras y Contrataciones Públicas.
- Directivas de la Dirección de Compras y Contratación Pública.
- Auto Acordado CS Tribunal de Contratación Pública
- Dictámenes Contraloría General de la República

IV. ORGANIZACIÓN DEL SISTEMA DE COMPRAS

A.- ¿Quiénes intervienen en el proceso de Compras?

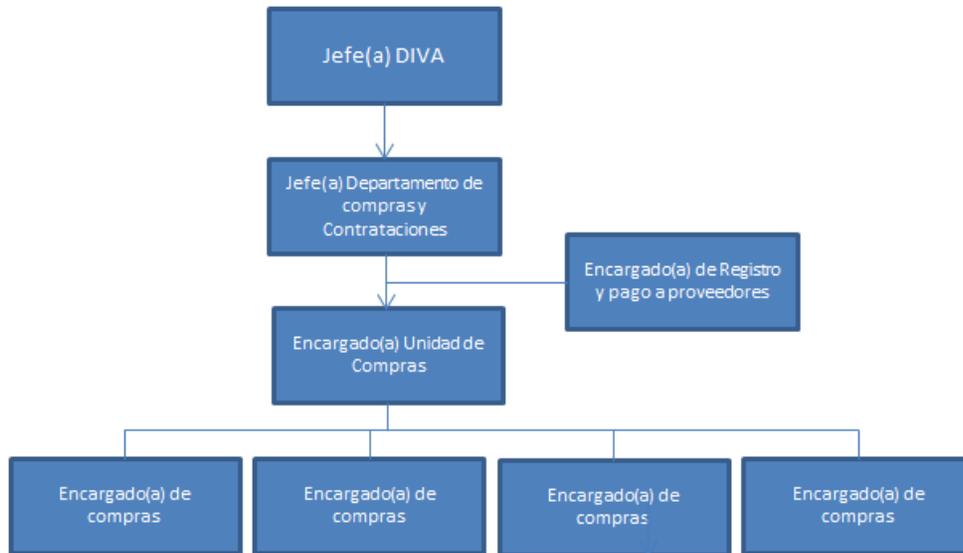
- **Jefe de Servicio:** Responsable de generar condiciones para que las áreas de la organización realicen sus procesos de abastecimiento de acuerdo a la normativa vigente, preservando la máxima eficiencia y transparencia, y de las desiciones adoptadas en los procesos de compra y contratación, ya sea directamente o a través de la delegación de facultades.
Responsable de autorizar compras superiores a 100 UTM.
- **Jefatura División Administrativa:** funcionario/a responsable de evaluar la pertinencia de las compras y/o contrataciones en el marco de la disponibilidad presupuestaria y directrices de la institución. Es responsable de autorizar compras y/o contrataciones hasta un monto de 100 UTM y visar para derivar a la firma del Jefe de Servicio de todas las contrataciones que superen el monto antes señalado.
- **Jefatura del Departamento de Compras y Contrataciones:** funcionario/a responsable de la aplicación de los procedimientos de compras de la Subsecretaría de Agricultura. Definir las modalidades de compra en el marco de la normativa legal y reglamentaria vigente, dar cumplimiento oportuno a los requerimientos de compras y contratación de servicios de la Subsecretaría.
- **Centro de Responsabilidad:** Clientes internos del Sistema de Compras, son las unidades solicitantes de compras, responsable de la definición de las características técnicas de su requerimiento y su posterior evaluación.
- **Encargado de Registro y pago a proveedores:** es el funcionario/a encargado/a de registrar en el sistema que se encuentre disponible, la información relativa a los movimientos que tienen los documentos de compra (resoluciones o SAC). Asimismo, es el/la encargado/a de revisar la documentación que acompaña a las boletas y/o facturas emitidas por los proveedores, para su envío a pago.
- **Encargado/a Unidad de Compra:** Es el funcionario/a que supervisa el trabajo de los encargos de compras y la distribución de su carga de trabajo, apoyando con su expertis en la definición de las modalidades de compras a utilizar según los requerimientos.
- **Encargado/a de Compras:** es el funcionario/a encargado de gestionar las compras de bienes y servicios de acuerdo a los procedimientos establecidos en la Subsecretaría en el marco de la Ley de Compras Públicas.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Tendrá entre sus funciones: Publicar licitaciones, realizar las respectivas aperturas electrónicas, adjudicar y enviar órdenes de compra al proveedor, hacer seguimiento del plan anual de compras, gestión de contratos, confección y seguimiento de resoluciones en lo pertinente a las adquisiciones, recepción de facturas para preparar antecedentes y enviar a pago.

- **Asesoría Jurídica:** Responsable de visar actos administrativos relativos a la gestión de compras, además de asesor en materias de aplicación de la normativa vigente.
- **Departamento de Finanzas y Contabilidad:** funcionarios/as responsables de entregar información presupuestaria al Jefe División Administrativa y al Departamento de compras, para visar y/o autorizar solicitudes entregadas desde los Centros de Responsabilidad. Responsable comprometer recursos y/o pre-afectar, así como de proceder con los pagos respectivos.
- **Departamento de Administración:** Funcionarios/as encargados de administrar el inventario de bienes adquiridos para uso y goce del servicio. Encargados además de la recepción, almacenamiento, despacho, registro y control de los stocks de artículos, materiales e insumos que se requieren para el normal funcionamiento de la institución.
- **Comisión Evaluadora:** Grupo de funcionarios convocados para integrar equipo multidisciplinario que se reúne para evaluar ofertas y proponer el resultado de un proceso de licitación

B.- Organigrama del Departamento de Compras:



C.- COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS INVOLUCRADOS EN EL SISTEMA DE COMPRAS

Los funcionarios del Departamento de Compras y Contrataciones cuentan con las competencias y los conocimientos técnicos y habilidades para realizar los procesos de abastecimiento de la Subsecretaría de Agricultura, todo en total cumplimiento a lo establecido en Art. 5 Bis del Reglamento de la Ley N° 19.886 y a las acciones propuestas por el Departamento de Gestión de las Personas, a través del Plan Anual de Capacitación.

V. PLANIFICACIÓN DE COMPRAS

La planificación de las compras ayuda a conseguir los objetivos estratégicos de la Institución, conseguir precios más competitivos, efectuar compras oportunas y aumentar la productividad de la organización. Además, una adecuada planificación sirve para guiar, controlar y transparentar los gastos, aspecto clave para las instituciones del sector público.

Una adecuada planificación se traduce en numerosos beneficios para nuestra organización, optimizando cada vez más los métodos de compra y mejorando los resultados en términos de la eficacia, eficiencia y transparencia.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Entre las ventajas de planificar las compras, destacamos:

- Precios más competitiva y mejor calidad obtenida en cualquiera de los distintos mecanismos de compra, debido a que una adecuada programación nos permite: Agregar demanda y, de este modo, conseguir mejores condiciones comerciales (precio, calidad, entrega, servicio post venta, etc.).
- Facilitar a la Dirección de Compras y Contratación Pública la suscripción de nuevos Convenios Marco, basándose en los requerimientos futuros estimados por los planes de compra de los servicios.
- Realizar una mejor definición de los requerimientos y de los plazos de los distintos procesos de compra, lo que trae aparejado un mayor número de proveedores potenciales y una mejor negociación en el caso de un único proveedor.
- Menores costos administrativos, ya que al agregar demandas se realizan menos procesos de compra y, por tanto, menos papeleo, menos órdenes de compra, menos coordinaciones (ya sea vía telefónica, correo electrónico u otra), menos revisiones de la entrega del producto o servicio, etc.
- Menores costos de inventario, ya que con una adecuada planificación será posible definir pedidos con un tamaño y con una frecuencia que permita disminuir los stocks y sus costos asociados.
- Compras oportunas, lo que significa "tener lo que necesitamos para cuando lo necesitamos". Esto implica ser capaz de responder a los requerimientos de nuestros usuarios con la mayor prontitud posible, lo que evidentemente aumenta su satisfacción.
- Apoyo al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la organización, ya que permite liberar recursos para enfocarse en las compras que resulten estratégicas para la organización, ya sea en términos de su importancia para el desarrollo de las labores propias de la organización o de su relevancia para la implementación de un proyecto estratégico para la institución.
- Mejoras al funcionamiento diario de la organización, ya que las compras sencillas o rutinarias, aunque aparentemente son menos importantes, resultan indispensables para trabajar eficientemente.
- Permite identificar oportunidades para la generación de contratos de suministro.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En la medida que observamos que existen productos o servicios para los cuales es difícil prever la cantidad y/o el momento en que serán requeridos, la Subsecretaría licitará con el fin de adjudicar al mejor proveedor y generar un contrato de suministro con él, en caso que así proceda para el bien o servicio a requerir.

Permite resolver situaciones de crisis de mejor forma. En primer lugar porque una buena planificación nos permitirá tener en cuenta situaciones de estacionalidad como aumentos de demanda en una determinada época del año. En segundo lugar, al haber planificado y programado la mayoría de las compras la Subsecretaría estará más preparada para enfrentar las verdaderas situaciones urgentes, es decir, aquéllas que corresponden a eventos imposibles de planificar como la ocurrencia de eventos de fuerza mayor.

La planificación permite prestar la atención necesaria y dotar de los recursos adecuados a la realización de procesos de licitación. De esta manera, será posible establecer plazos apropiados y redactar buenas bases, lo que facilitará la participación de los proveedores, con los consecuentes beneficios que ello implica en términos de eficiencia y transparencia.

Finalmente, una buena planificación nos permite además controlar el proceso de abastecimiento, analizar las desviaciones y así poder tomar mejores decisiones a futuro.

La Subsecretaría ha entendido la planificación de las compras como un proceso de tres etapas:

- Levantamiento de requerimientos
- Programación de las compras
- Control y seguimiento de la ejecución del plan de compras

Es fundamental tener claro que la planificación de las compras no es una tarea exclusiva del departamento de compras, ya que será necesario consultar y hacer participar a otros departamentos y unidades de la Subsecretaría.

Para comenzar, es necesario determinar el período de tiempo para el cual se desea planificar nuestras compras. En el caso del sector público, lo normal es que este período sea un año calendario.

Sin embargo, si la situación lo hace recomendable, podría ser conveniente elegir otro horizonte de planeación.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Una vez que se ha definido de qué modo se comprarán o contratarán los bienes y servicios se debe programar de manera de asegurar su provisión en las fechas que se requerirán. Para esto es fundamental tener en cuenta los tiempos necesarios para realizar cada uno de los procesos de compra y/o contratación.

Finalmente, será necesario incluir las actividades programadas en el calendario del próximo período, definiendo los responsables de realizar cada una de ellas.

Plan Anual de Compras:

Con la información obtenida en las etapas de levantamiento de requerimientos y programación de las compras, se construirá el Plan Anual de Compras, que es un documento que pronostica las compras anuales de nuestro organismo, el momento en que se comprarán o contratarán y su valor estimado.

Los contenidos del Plan anual de Compras son una lista de los bienes y/o servicios que se contratarán, detallándose de acuerdo a la Ley 19.886 de Compras Públicas, como mínimo:

- Descripción o especificación del bien o servicio
- Cantidad del bien o servicio
- Monto estimado
- Modalidad de adquisición (ej. Catálogo Electrónico, licitación pública, etc.)
- Fecha aproximada en la que se publicará el llamado a participar.
- Detallar: Usuarios principales y datos de contacto
- Si es una compra simple o estratégica
- Cronograma del proceso para las compras complejas
- Fuentes de financiamiento

El Plan Anual de Compras debe publicarse en el sistema de información de compras y contrataciones públicas en la oportunidad y según las instrucciones que cada año informe la Dirección de Compras y Contratación Pública.

El Plan de Compras es una guía y por lo tanto puede ser modificada durante su ejecución, el Departamento de compras, llevará un control de los cambios que sea posible prever. Esto permitirá al resto de los actores involucrados, ajustar sus previsiones y prepararse para enfrentar las futuras adquisiciones.

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

La Subsecretaría, a través de su departamento de compras, llevará con una frecuencia trimestral, los avances y resultados del plan, identificando:

- Compras realizadas de acuerdo al plan.
- Compras no realizadas de acuerdo al plan.
- Compras realizadas, pero con modificaciones (Ej. mayor presupuesto o plazo distinto al estimado).

Al analizar la información que se recoge de este proceso será necesario poner atención en las causas que pueden explicar las desviaciones ocurridas entre lo planificado y lo efectivamente ejecutado. Es muy probable que algunas de estas desviaciones se expliquen por problemas ocurridos durante la planificación de las compras, por lo que el seguimiento del Plan permitirá implementar mejoras en este proceso que permitirán evitar la ocurrencia de este tipo de errores en el futuro. Finalmente, es preciso destacar que la realización del seguimiento permitirá detectar a tiempo la ocurrencia de problemas en la ejecución del plan, como atrasos o errores en las estimaciones de cantidades o precios.

La Subsecretaría ha establecido su procedimiento de Diseño y desarrollo del Plan anual de compras, en el marco del sistema de gestión de la calidad del servicio, identificándose con el código: **PR-CCP-08**. Dicho procedimiento y flujo se encuentra totalmente vigente y disponible en la intranet del sistema de gestión de la calidad.

VI. PROCESO DE COMPRAS Y/ O CONTRATACIÓN

Para dar inicio a cualquier proceso de compra, el Solicitante debe enviar al Departamento de Compras y Contrataciones, a través de correo electrónico el formulario de Solicitud de compras y/o Contratación de Bienes y Servicios (F-CCP- 17) debidamente completado, el producto o servicio requerido, indicando sus especificaciones y motivo o justificación de la adquisición.

Una vez recibida la solicitud de compra, la Jefatura del Departamento de Compras y Contrataciones, valida con el Jefe(a) de la División Administrativa la pertinencia de la solicitud.

Posteriormente el Encargado(a) de la Unidad de Compra asigna el proceso a un Encargado/a de Compras, según sea estime pertinente y verificando las cargas de trabajo antes asignadas.

Este proceso se encuentra formalizado en el Sistema de Gestión de la Calidad, específicamente en el Procedimiento N° 9 (**PRCCP-09**).

1.- Selección Mecanismo de Compras:

El Encargado/a de Compras, revisados los antecedentes de la solicitud, define el mecanismo de compra, de acuerdo a la normativa vigente. Dicha definición debe ser realizada, de acuerdo a la siguiente lista priorizada:

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Convenio Marco, consulta el catálogo electrónico
- Licitación Pública, elabora bases de licitación y resolución aprobatoria
- Licitación Privada, elabora bases de licitación y resolución aprobatoria
- Trato o Contratación Directa, elabora resolución fundada.

El Encargado/a de Compras, prepara la aprobación de compra y/o contratación, la cual dependiendo la modalidad y monto, lo realizará, a través de la Solicitud de Aprobación de Compras y Contrataciones (SAC), o mediante una Resolución (Aprobatoria de Bases o de Trato Directo).

Si la compra o contratación se autoriza a través de Resolución, el Encargado/a de Compras envía la propuesta de resolución al el Encargado/a de la Unidad de Compra para la primera revisión y luego la envía al Asesor Jurídico para su Vº Bº, mediante correo electrónico, ambos envíos es mediante correo electrónico.

Es importante señalar que para cualquier proceso de compra rige el Principio de no fragmentación: la Administración no puede fragmentar el monto de las contrataciones con el propósito de variar el procedimiento.

1.1 CONVENIO MARCO:

Es la modalidad de adquisición en la cual se establecen precios y condiciones de compra para bienes y servicios, por medio de una licitación pública realizada por la DCCP. Tales bienes y servicios se disponen en un Catálogo Electrónico (Tienda ChileCompra-Express) mediante el cual los organismos públicos acceden directamente, pudiendo emitir una orden de compra a los proveedores, simplificando con ello los procesos de compra. .Respecto de los bienes y servicios objeto de dicho convenio marco, los organismos públicos afectos a las normas de esta ley estarán obligados a comprar bajo ese convenio, relacionándose directamente con el contratista adjudicado por la Dirección, salvo que, por su propia cuenta obtengan directamente condiciones más ventajosas.”

➤ Condiciones Más Ventajosas:

Las condiciones más ventajosas deberán referirse a situaciones objetivas, demostrables y sustanciales para la Entidad, tales como, plazo de entrega, condiciones de garantías, calidad de los bienes y servicios, o bien, mejor relación costo beneficio del bien o servicio a adquirir. (Art. 15. del Reglamento) Si la Entidad obtuviera condiciones, deberá informarlo a la DCCP vía oficio, indicando: la descripción del producto/servicio, la cantidad, el precio, las condiciones comerciales el proveedor, entre otras.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

➤ Utilización de Convenio Marco:

La ley 19.886 de Compras Públicas establece que los organismos públicos estarán obligados a usar como primera opción de compra los convenios marco, es decir, se debe consultar las Tiendas Electrónicas antes de realizar una licitación pública, privada o contratación directa. (Art. N° 30 letra D de la Ley de Compras Públicas).

➤ Acuerdos Complementarios:

Por acuerdo entre la Subsecretaría y el proveedor adjudicado, podrá suscribirse un acuerdo complementario, en el cual se consigne el monto de la garantía de Fiel Cumplimiento de acuerdo a lo establecido en artículo 68 del Reglamento de Compras, que en este caso corresponde a un 5% del monto total del mencionado acuerdo, y se especifiquen las condiciones particulares de la adquisición, tales como condiciones y oportunidad de entrega, entre otros.

El plazo de vigencia del acuerdo complementario no podrá ser superior a 2 años y no podrá exceder el plazo de un año, luego del vencimiento de la vigencia del Convenio Marco.

- Se basa en las condiciones del Convenio Marco de Referencia.
- Se puede adicionar condiciones especiales.
- Se pueden establecer modalidades de pago.
- Se pueden concordar entregas diferidas.

➤ Ofertas Especiales:

Ofertas Especiales (destaca el producto) El Adjudicatario, cuando lo estime conveniente, podrá otorgar descuentos para todas las Entidades sobre los precios vigentes en el convenio. Independiente del monto de la compra que se trate. Con todo, estos precios con descuentos especiales tendrán carácter de oferta y deberán mantenerse por el plazo mínimo indicado en las bases desde su publicación en el Catálogo. La DCCP publicará en el Catálogo los descuentos especiales, al día siguiente desde la recepción de la solicitud del adjudicatario.

➤ Sobre el rechazo de órdenes de compra:

Los proveedores adjudicados no podrán rechazar las órdenes de Compra válidamente emitidas, salvo que:

- Exista una deuda vencida de la Entidad que emite la Orden de Compra con el proveedor destinatario de la misma.
- El valor de la OC recibida sea inferior al valor mínimo declarado por el oferente en su oferta.

- No adjuntar a la OC la «Disponibilidad Presupuestaria
- Que la OC no cumpla con condiciones especiales definidas para cada Convenio Marco.
 - Multas y Sanciones en el Convenio Marco:

Multas – Proceso de Cobro Cláusula tipo en Bases de Licitación

- El o los Adjudicatarios podrán ser sancionados por la subsecretaría con el pago de multa por atraso en la entrega, la cual se aplicará por cada día hábil de atraso, con un tope de 10 días, y se calculará como un 3% del valor del producto solicitado y aplicable a las cantidades que se entreguen atrasadas, por cada día hábil de atraso, respecto del Plazo de Entrega acordado.
- La multa podrá hacerse efectiva a través de descuentos en el respectivo pago.
- El proveedor tendrá un plazo de 5 días desde que se le notifique de la aplicación de la multa para pagarla. Recuerde que: dependerá de lo que esté establecido en las bases de licitación de cada CM y las aplica directamente el comprador.

Sanciones – Tipos de sanciones

- Amonestación
- Cobro de la boleta de Fiel Cumplimiento del Contrato.
- Suspensión temporal del proveedor en el catálogo
- Termino anticipado del Convenio Marco Las aplica la DCCP a solicitud por oficio o a iniciativa propia.
 - Grandes Compras:

Art. 14 bis. Adquisiciones vía CM en Compras superiores a 1000 UTM

En las adquisiciones vía convenio marco superior a 1.000 UTM, las entidades deberán comunicar, a través del Sistema, la intención de compra a todos los proveedores que tengan adjudicado en CM el tipo de producto requerido.

Esta comunicación será realiza con la debida antelación, considerando los tiempos estándares necesarios para la entrega de la cantidad de bienes o servicios solicitados, plazo que en ningún caso será inferior a los 10 días corridos antes de la emisión de la orden de compra.

Contenidos mínimos:

A La fecha de decisión de compra: Mínimo 10 días corridos antes de la emisión de la orden de compra.

B La descripción del bien o servicio requerido: debe corresponder a alguna de las categorías y tipos de productos adjudicados en el Catalogo de ChileCompra Express.

Este bien o servicio debe estar adjudicado en la licitación de convenio marco, o bien, incorporado posteriormente al catálogo en conformidad a la cláusula de actualización de productos de las bases de licitación.

C La cantidad y las condiciones de entrega: lugar y plazos de entrega, entre otros, deben encontrarse detallados en el documento de intención de Compra y no pueden ser modificados por la entidad pública con posterioridad a la publicación de dicho documento.

D Los criterios de evaluación: la intención de compra debe definir tácitamente cuáles son los criterios que se emplearon para evaluar las ofertas recibidas, así como sus ponderaciones, con la finalidad de seleccionar a la oferta ganadora.

Criterios de Evaluación en una Gran Compra:

A Se debe seleccionar la oferta más conveniente según el resultado del cuadro comparativo

B No podrán considerar criterios de evaluación adicionales, en la intención de Compra, distintos a los previamente contemplados en las bases de licitación del Convenio Marco.

C Procede uso de los criterios de evaluación contenidos en las bases, "en lo que sea aplicable". No existe la obligación de utilizar la totalidad de los criterios establecidos en las bases, sino que técnicamente aquellos que se estimen idóneos a la naturaleza del producto requerido.

D la entidad podrá incorporar un determinado criterio de evaluación pre establecido en las bases, comprendiendo en ese criterio la totalidad de los subcriterios que lo componen y que estén contemplados en las bases del Convenio Marco.

E No pueden incorporar nuevos Sub-factores, es decir, Sub- factores que no estén previstos en las bases de licitación.

F las entidades podrían optar por el empleo, en forma selectiva, de uno o más de los sub-factores que componen un criterio más general, prescindiendo de la utilización integral del criterio considerado como un todo.

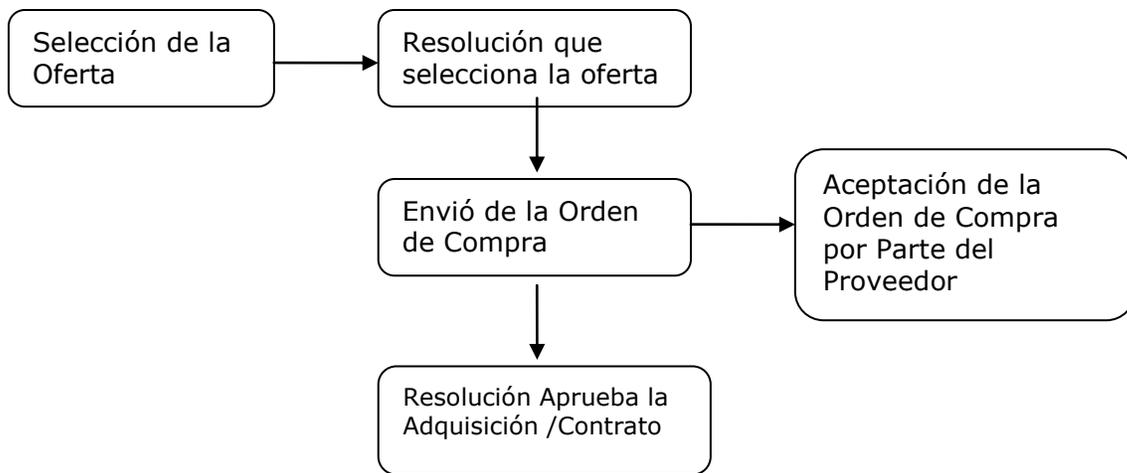
SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

G Los criterios o sub-factores seleccionados para la Gran Compra deberán mantener las ponderaciones pre-establecidas en las bases, con la adición del peso porcentual de las ponderaciones correspondientes a los criterios o sub-criterios descartados.

Procedimiento:



Procedimiento de Formalización de la Compra



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

No corresponde a un nuevo procedimiento licitatorio, ya que se encuentra limitado sólo a los proveedores adjudicados en el tipo de producto requerido del Catálogo Electrónico de Convenio Marco.

- No existen bases de licitación y sólo es obligatorio indicar lo que la entidad pública requiere (Intención de Compra), su cantidad y condiciones particulares de entrega. No existen las formalidades propias de un proceso licitatorio.
- Tiene un carácter competitivo, entre los proveedores adjudicados en el convenio marco respectivo.
- Persigue la obtención de mejores condiciones de oferta, cuando la compra es por volúmenes importantes.

➤ Documentos aprobatorios para compras vía Convenio Marco:

Solicitud de Aprobación de Compra

- a) Solicitud de Aprobación de Compra (SAC), el formato se encuentra establecido en el sistema de Gestión de la Calidad a través del formulario F-CCP-16. Este formulario se utiliza para la aprobación de las compras vía Convenio Marco, inferiores a 100 UTM y son autorizadas por el Jefe(a) de la División Administrativa.
- b) Resolución: El Acto Administrativo que autoriza las compras vía Convenio Marco se utiliza para Grandes Compras y Compras superiores a 100 UTM y es autorizada por el Jefe(a) de Servicio.

1.2 LICITACIÓN PÚBLICA:

Una vez asignada la solicitud al Encargado/a de Compras, éste comenzará con la elaboración de las Bases Administrativas y Técnicas junto al respectivo acto administrativo que las aprueba, realizando las consultas pertinentes al centro de responsabilidad, si así corresponde.

El Encargado/a de Compras entregará una propuesta de Resolución aprobatoria de Bases, dentro de los días establecidos en los procedimientos internos del Departamento de Compras y Contrataciones, a la Jefatura del Departamento, quien realizará la visación a las bases de licitación, y luego, mediante el encargado/a del proceso será derivado al asesor jurídico. R pudiendo ser enviadas a una segunda visación del área Jurídica.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Posteriormente el acto administrativo quedará dispuesto para el envío al Departamento de Finanzas y Contabilidad para la pre-afectación de recursos. Este último departamento deriva el documento a la Jefatura de la División Administrativa, si el monto supera las 100 UTM, las bases deben ser visadas por la Jefatura de la División y enviadas a aprobar por el jefe de Servicio.

➤ Principios Rectores:

- a. Libre Concurrencia de oferentes al llamado: Cualquier interesado puede participar de un proceso de licitación a través de la presentación de ofertas.
- b. Igualdad ante las Bases: Trato igualitario y no discriminación arbitraria.
- c. Sujeción estricta a las Bases: Procesos formales que garantizan y dan certeza jurídica a todos los competidores.

➤ Sobre las Bases de Licitación:

Las bases de licitación deben a lo menos contener lo siguiente:

- Objetivo y justificación de la contratación o adquisición
 - Presupuesto asignado
 - Descripción detallada de las características del bien o servicio que se requiere: Esto permitirá que la oferta que nos hagan los proveedores sea relacionadas con las necesidades del servicio.
 - Requisitos del solicitante, para que los oferentes puedan ser evaluados, esto considera toda la documentación y antecedentes que se estimen necesarios acerca de los proveedores.
 - Mecanismos de consulta y/o aclaraciones, a través del portal www.mercadopublico.cl.
 - Criterios de evaluación: son las herramientas de medición que utilizaremos para evaluar objetivamente a los proveedores. Esto significa definir criterios de evaluación imparciales y, por ende, comprobables. Asimismo, la Ley establece que se debe buscar la oferta más conveniente y no atender sólo al factor precio. Estos factores adicionales pueden ser: experiencia, calidad técnica, costos de operación y mantenimiento, plazo de entrega, servicios postventa, garantías, etc.
 - Lugar de entrega, señalando claramente dónde debe entregarse el producto o Servicio.
 - Condiciones del contrato, si así procede
 - Las Bases podrán establecer que **la licitación será en una o dos etapas**.
 - Causales y montos de Multas, en caso que se requieran.
- Hitos del proceso de Licitación en el portal www.chilecompra.cl

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Una vez tramitado el Acto Administrativo, el Encargado/a de compras a cargo de la contratación, procede a la publicación de la licitación en el Sistema de Información de Compras y Contrataciones Públicas, y es responsable de cada uno de los hitos que se han establecido en las bases:

- Publicación en el portal www.mercadopublico.cl .
- Seguimiento a las consultas realizadas.
- Derivación de consultas y solicitud de respuesta al área pertinente.
- Publicación de respuestas en el portal www.mercadopublico.cl
- Apoyo y supervisión en Visitas a terreno (en caso que las hubiere)
- Envío de formulario “**Recepción Boleta de Garantía De Seriedad de la Oferta**”, a Oficina de Partes de la Subsecretaría (en caso que se requiera).
- Revisión de documentos recibidos por concepto de garantía de seriedad de la oferta.
 - Realizar la revisión de antecedentes administrativos recibidos en el proceso y realizar la apertura de las ofertas.
 - Bajar las ofertas recibidas y entregarlas a la Comisión Evaluadora del proceso de Licitación.
 - Seguimiento del plazo de evaluación de ofertas y apoyo a la Comisión Evaluadora Elaboración del Acta de propuesta de Adjudicación.
 - Elaboración de la Resolución de Adjudicación de servicios o de declaración de proceso desierto.

Sistema de Control en el Sistema de Información:

Cabe señalar que todas las instancias que requieren autorización de un supervisor en el sistema, se ajustarán a un sistema de control cruzado, en las decir, a pesar que el proceso de compra tenga un encargado a cargo y responsable del mismo, tendrá una supervisión específica por otro comprador de igual perfil que revise el procesos y sus antecedentes, con el fin de otorgar una instancia de control. Lo anterior aplica de la misma forma para la emisión de las órdenes de compra generadas bajo la modalidad de Trato o contratación directa.

Si en una Licitación pública no se presentan ofertas, la Subsecretaría de Agricultura estará facultada para realizar **Licitaciones Privadas**, utilizando para ello las mismas Bases aprobadas para el proceso de Licitación pública, de acuerdo a lo que establezca la normativa vigente.

- El Proceso de Licitación (Publicación-Apertura-Adjudicación-Contratación):

Los tiempos necesarios para la preparación de la compra y/o contratación, además de los tiempos de publicación fijados por la normativa vigente. Al respecto, los plazos mínimos de publicación en el portal establecidos por ley son:

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Para contrataciones hasta 100 UTM	: [5 días corridos]
Para contrataciones entre 100 y 1.000 UTM	: [10 días corridos]
Para contrataciones sobre 1.000 UTM	: [20 días corridos]

Durante el periodo de publicación, debe contemplarse un espacio para el foro (consultas y respuestas del proceso) y para una visita técnica, charla informativa o entrega de muestras, según corresponda. (Ver Anexo N° 2, formato para visitas a terreno, charlas informativas y recepción de muestras cuando proceda).

La Subsecretaría, sólo por razones fundadas, declaradas en la misma resolución que aprueba las bases podrá rebajar los tiempos de publicación, a las alternativas que la normativa ofrezca.

➤ Acto de Apertura:

El acto de apertura se efectuará a través del Sistema de Información, liberándose las ofertas en los plazos establecidos para el proceso.

La apertura de las ofertas será realizada por el Encargado/a del proceso y podrá solicitar apoyo al Encargado/a de la Unidad de Compra o Jefatura del Departamento si así lo estimare necesario.

En caso de detectarse errores u omisiones en las ofertas publicadas, el Encargado/a de Compras, podrá, si dichos errores u omisiones fuesen netamente formales, solicitar al o los oferentes, que salven dichos errores u omisiones formales. Dicha solicitud deberá ser realizada mediante la funcionalidad de foro inverso dispuesta en la plataforma, indicando el plazo de entrega de dicha información y el medio las condiciones de envío, siempre que se encuentre establecido en las Bases de Licitación.

El procedimiento anterior podrá ser efectuado siempre y cuando las rectificaciones de dichos vicios u omisiones no les confieran a esos oferentes una situación de privilegio respecto de los demás competidores, esto es, en tanto no se afecten los principios de estricta sujeción a las bases y de igualdad de los oferentes, y se informe de dicha solicitud al resto de los oferentes a través del Sistema de Información.

El Sistema de Información, de acuerdo a lo establecido en sus términos y condiciones, asegurará y dará certeza en la hora y fecha de la apertura, y permitirá a los Oferentes conocer a lo menos las siguientes condiciones del resto de las ofertas:

- a) Individualización del Oferente.
- b) Descripción básica del bien o servicio ofrecido.
- c) Precio unitario y total de la oferta (oferta económica, en caso de aperturas en una etapa).

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

d) Individualización de la garantía de seriedad de la oferta, si fuere el caso.

Los proponentes podrán efectuar observaciones dentro de las 24 horas siguientes a la apertura de las ofertas. Estas observaciones deberán efectuarse a través del Sistema de Información y quedarán disponibles en la ficha de apertura del proceso.

➤ Tipos de Apertura:

La normativa vigente ha previsto la existencia de dos tipos de apertura para los procesos de licitación, siendo éstas las siguientes:

- Apertura en una Etapa:

La licitación en una etapa consiste en el acto de la apertura tanto de la oferta técnica como la oferta económica, en el mismo plazo y horario, quedando disponible simultáneamente la información de toda la oferta del proponente.

- Apertura en dos Etapas:

La licitación en dos etapas consiste en que existen dos aperturas diferidas de ofertas; una de las ofertas técnicas y otra respecto de las ofertas económicas. En este caso, la apertura de las ofertas económicas sólo se efectuará en relación a los Oferentes que hubiesen calificado su oferta técnica.

➤ Plazos óptimos entre cierre y adjudicación:

La Subsecretaría deberá tender a dar cumplimiento a los plazos que la Dirección de Compras ha establecido como óptimos entre el cierre de la licitación y su adjudicación. En caso de no dar cumplimiento a dichos plazos, deberá explicitar, en la respectiva acta de evaluación de ofertas, las razones por las cuales no se dio cumplimiento a dichos plazos.

Los plazos establecidos como óptimos son:

- Para contrataciones hasta 100 UTM : 5 días corridos
- Para contrataciones entre 100 y 1.000 UTM : 15 días corridos
- Para contrataciones sobre 1.000 UTM : 30 días corridos

Sobre la existencia de garantías en los procesos de licitación pública

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Si bien las garantías de seriedad de la oferta y fiel cumplimiento de contrato no son obligatorias en los procesos menores a 1.000 UTM, la Subsecretaría podrá determinar, de acuerdo a la complejidad de la contratación la posibilidad de solicitarlas, teniendo en cuenta que dicha solicitud debe ser explicitada adecuadamente en las bases de licitación, indicando las condiciones de la garantía y el plazo para ser presentada.

Del mismo modo al momento de publicarse la licitación, el Encargado/a de compras informará al Encargado de oficina de partes, vía correo electrónico, que se ha publicado un proceso de licitación que considera la presentación de garantías, adjuntando el formulario denominado: "**Documento de Control Interno: Recepción Boleta de Garantía de Seriedad de la Oferta**", formulario correspondiente al **Anexo N° 1**.

➤ **Proceso de Evaluación:**

Una vez realizada la apertura administrativa de las ofertas, el encargado de compras procede a descargar del sistema las ofertas técnicas y económicas, según corresponda al tipo de licitación en una o dos etapas, y verifica que todos los antecedentes solicitados se encuentren disponibles para la evaluación por parte de la comisión evaluadora.

a) Comisión Evaluadora:

De acuerdo a lo dispuesto en el artículo 37 del reglamento de la Ley N° 19.886, que dispone que las entidades licitantes deberán evaluar los antecedentes que constituyen la oferta de los proveedores, a través de un análisis económico y técnico de los beneficios y los costos presentes y futuros del bien y servicio ofrecido en cada una de las Ofertas, dichas ofertas deberán ser evaluadas por una comisión evaluadora, de manera de garantizar la imparcialidad y competencia entre los oferentes.

De acuerdo a lo establecido en el mismo artículo de la ley N° 19.886, los miembros de la comisión evaluadora no podrán tener conflictos de interés con los oferentes. Por ello, una vez designados, se solicitará a todos los integrantes de la comisión la suscripción de una declaración jurada disponible como formato adjunto en el sistema de gestión de la calidad, en la que expresen no tener conflicto de interés alguno en relación a los actuales o potenciales oferentes en el respectivo proceso licitatorio. En el evento de que un conflicto de interés sólo se hiciese patente con posterioridad a la apertura de las ofertas, y no al momento de la designación de la comisión, el integrante afectado por dicho conflicto deberá abstenerse de participar en la comisión, debiendo poner en conocimiento a su superior jerárquico la implicancia que le afecta, en ejercicio del artículo 62, N° 6, de la ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, y del artículo 12 de la ley N° 19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En dicho evento, el funcionario que se hubiese abstenido deberá ser remplazado por otro funcionario idóneo, mediante acto administrativo dictado por la autoridad competente.

Cabe señalar que la conformación de las comisiones evaluadoras es un requisito legal para licitaciones sobre 1.000 UTM, no obstante desde fines de 2009 la Subsecretaría lo ha incorporado como práctica para todos sus procesos licitatorios.

Finalmente cabe señalar que siempre deberá ser parte de la comisión evaluadora a lo menos un funcionario que cuente con la acreditación vigente que otorga la Dirección Chilecompra.

Los informes de evaluación se formalizarán mediante un Acta de Evaluación y Proposición de Adjudicación (o deserción), la que debe contener un cuadro de evaluación, que dé cuenta de la aplicación de los criterios de evaluación. Dicha acta debe ser firmada por cada integrante de la Comisión designada para dichos efectos.

La Comisión evaluadora, analizará las ofertas de acuerdo a los criterios de evaluación establecidos en las bases de licitación.

El acto administrativo que apruebe las bases de licitación debe contemplar la designación de los integrantes de la comisión evaluadora, integrantes que deberán conformar un número impar y deberán corresponder a funcionarios públicos de planta o contrata.

La Comisión de Licitaciones podrá proponer la adjudicación o declararla desierta, según corresponda.

En el primer caso, la Comisión propondrá una oferta para que sea aceptada y una vez que se ha propuesto al adjudicado más conveniente para la Subsecretaría de Agricultura, el/la Encargado/a de Compras preparará la Resolución de Adjudicación junto al acta final y la envía al Asesor Jurídico para su V^oB^o. Posteriormente, el Asesor Jurídico, devuelve la Resolución de Adjudicación y antecedentes visada o con observaciones si las tuviere.

Visada la resolución de adjudicación o que declare desierta la licitación o inadmisibilidad de las ofertas, por el asesor jurídico, pasa a la visación de la Jefatura del Departamento de Compras y Contrataciones y luego al ajuste de refrendación para finalmente ser firmada por la autoridad competente.

Una vez firmada la Resolución de Adjudicación, es publicada en el portal y emitida la Orden de Compra.

En el caso que se declare desierto la licitación, el/la Encargado/a prepara la Resolución que declara desierto el proceso y se procede de la misma manera que con la resolución de Adjudicación.

- **Formalización de la Compra:** se entenderá formalizada la compra con la emisión de la orden de compra al proveedor y la aceptación de la misma a través del sistema de información.
- **Elaboración del contrato:** en caso que la compra y/o contratación implique la elaboración de un contrato, el encargado/a de compra debe dar curso a la tramitación del mismo, según el flujo del procedimiento PR-CCP-09.

1.3 LICITACION PRIVADA:

Los pasos a seguir para el procedimiento de compra, a través de Licitación Privada, deben ser los mismos que en el de la Licitación Pública, exceptuando lo indicado en el artículo 8 de la Ley de Compras y 10 de su Reglamento.

Se procederá a realizar una contratación a través de Licitación Privada, previa Resolución fundada que autorice la procedencia de éste, considerando para este caso que el tipo de convocatoria será cerrada, es decir, se debe invitar mínimo a 3 proveedores a participar.

Dado lo anterior, al completar el Formulario de Bases de Licitación deberá indicar los proveedores a invitar, los cuales deben estar inscritos en la plataforma www.mercadopublico.cl.

1.4 TRATO DIRECTO:

- Concepto :

El trato directo es un proceso simplificado de contratación de un servicio o adquisición de un bien. Se trata de un mecanismo de compra que se usa de manera **excepcional** y en términos generales, no considera todos los requisitos y formalidades propios de una licitación pública o privada, sin embargo, se elabora una **Resolución**, que autoriza y adjudica la adquisición. Sólo debe usarse cuando es estrictamente necesario y ser siempre justificada

El trato directo es un sistema de contratación donde, como práctica general, el llamado es abierto a todos los proveedores. En algunos casos excepcionales, en que el sistema permite escoger selectivamente a los proveedores o enviar directamente la orden de compra a uno que previamente se ha seleccionado.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Al igual que en el resto de los mecanismos de compra, en el caso del trato directo, las órdenes de compra se deben emitir a través del portal www.mercadopublico.cl, excepto lo establecido en Artículo 53 del Reglamento de la Ley N°19.886 de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, "Exclusión del Sistema".

➤ Aplicación

Tal como se señaló anteriormente, se trata de un procedimiento particular, ya que sólo procede cuando no es posible utilizar la oferta del catálogo electrónico y siempre que concurra alguno de los casos taxativamente establecidos en la Ley N° 19.886 para no concretar la adquisición del bien o servicios a través de licitación pública. Por ello, se requiere acreditar la concurrencia de las circunstancias que configuran cada caso y que la autoridad competente dicte una resolución fundada que lo autorice, la cual debe adjuntarse a cada proceso generado en el portal.

Siempre se realiza a través del sistema www.mercadopublico.cl, ya sea publicando un proceso o emitiendo una orden de compra, según sea el caso.

➤ Cuándo procede?

Los artículos 8 de la Ley N° 19.886 y 10 de su reglamento señalan los casos en que se puede utilizar el trato directo o contratación directa. Estos son los mismos casos que hacen procedente la licitación privada.

Se debe tener presente que la concurrencia de un caso que hace procedente el trato directo **no implica que su utilización sea obligatoria**, ya que el organismo contratante debe optar por usar la licitación pública, atendiendo a las condiciones de la compra.

Los casos que hacen procedente el trato directo son los siguientes:

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 haya debido resolverse o terminarse anticipadamente por falta de cumplimiento del contratante u otras causales, y cuyo remanente no supere las 1.000 UTM.
3. En casos de emergencia, urgencia o imprevisto, calificados mediante resolución fundada del jefe superior de la entidad contratante, sin perjuicio de las disposiciones especiales para los casos de sismo y catástrofe contenida en la legislación pertinente.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

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 o cuya difusión pudiere afectar la seguridad o el interés nacional, los que serán determinados por decreto supremo.
7. Cuando por la naturaleza de la negociación existan circunstancias o características del contrato que hagan del todo indispensable acudir al Trato o Contratación Directa, de acuerdo a los casos y criterios que se señalan a continuación:
 - a) Si se requiere contratar la prórroga de un Contrato de Suministro o Servicios, o contratar servicios conexos, respecto de un contrato suscrito con anterioridad, por considerarse indispensable para las necesidades de la Entidad y sólo por el tiempo en que se procede a un nuevo Proceso de Compras, siempre que el monto de dicha prórroga no supere las 1.000 UTM.
 - b) Cuando la contratación se financie con gastos de representación en conformidad a las instrucciones presupuestarias correspondientes.
 - c) Cuando pueda afectarse la seguridad e integridad personal de las autoridades siendo necesario contratar directamente con un proveedor probado que asegure discreción y confianza.
 - d) Si se requiere contratar consultorías cuyas materias se encomiendan en consideración especial de las facultades del Proveedor que otorgará el Decreto 1763, servicio o ellas se refieran a aspectos claves y estratégicos, fundamentales para el cumplimiento de las funciones de la entidad pública por lo cual no pueden ser sometidas a un Proceso de Compras público.
 - e) Cuando la contratación de que se trate sólo pueda realizarse con los proveedores que sean titulares de los respectivos derechos de propiedad intelectual, industrial, licencias, patentes y otros.
 - f) Cuando por la magnitud e importancia que implica la contratación se hace indispensable recurrir a un proveedor determinado en razón de la confianza y seguridad que se derivan de su experiencia comprobada en la provisión de los bienes o servicios requeridos, y siempre que se estime fundadamente que no existen otros proveedores que otorguen esa seguridad y confianza.
 - g) Cuando se trate de la reposición o complementación de equipamiento o servicios accesorios, que deben necesariamente ser compatibles con los modelos, sistemas o infraestructura previamente adquirida por la respectiva Entidad.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- h) Cuando el conocimiento público que generaría el proceso licitatorio previo a la contratación pudiera poner en serio riesgo el objeto y la eficacia de la contratación de que se trata.
 - i) Cuando se trate de adquisiciones de bienes muebles a oferentes extranjeros, para ser utilizados o consumidos fuera de Chile, en el cumplimiento de D.O. 13.07.2007 las funciones propias de la entidad adquirente, y en las que por razones de idioma, de sistema jurídico, de sistema económico o culturales, u otra de similar naturaleza, sea del todo indispensable acudir a este tipo de contratación.
 - j) Cuando el costo de evaluación de las ofertas, desde el punto de vista financiero o de utilización de recursos humanos, resulta desproporcionado en relación al monto de la contratación y ésta no supera las 100 Unidades Tributarias Mensuales.
 - k) Cuando se trate de la compra de bienes y/o contratación de servicios que se encuentren destinados a la ejecución de proyectos específicos o singulares, de docencia, investigación o extensión, en que la utilización del procedimiento de licitación pública pueda poner en riesgo el objeto y la eficacia del proyecto de que se trata.
 - l) Cuando habiendo realizado una licitación pública previa para el suministro de bienes o contratación de servicios no se recibieran ofertas o éstas resultaran inadmisibles por no ajustarse a los requisitos esenciales establecidos en las bases y la contratación es indispensable para el organismo.
 - m) Cuando se trate de la contratación de servicios especializados inferiores a 1.000 UTM, de conformidad con lo establecido en el artículo 107 del presente Art.
8. Si las contrataciones son iguales o inferiores a 10 Unidades Tributarias Mensuales. En este caso el fundamento de la resolución que autoriza dicha contratación se referirá únicamente al monto de la misma.

➤ Tipos de Trato Directo:

El trato o contratación directa puede clasificarse en tres tipos:

- Sin cotización: Es aquél en que la entidad contratante selecciona directamente el proveedor, sin que exista concurrencia de oferentes. En este caso se emite directamente una Orden de Compra en el sistema www.mercadopublico.cl a un proveedor previamente inscrito y hábil para contratar con el Estado.

- Cerrado o privado: Es aquel en se invita a un mínimo de tres proveedores escogidos por el organismo contratante a presentar cotizaciones, de los cuales tiene expectativas de recibir ofertas.

- Abierto o público: Es aquél en que se invita a presentar cotizaciones a todos los proveedores inscritos en el sistema de compras www.mercadopublico.cl, en el o los rubros seleccionados por la entidad contratante.

- Sobre la presentación de cotizaciones en el Trato Directo:

El Art. 51 del Reglamento, señala que: *"Los tratos directos que se realicen en virtud de lo dispuesto en el artículo 10 requerirán de un mínimo de tres cotizaciones de diferentes proveedores, **con excepción** de aquellos tratos o contrataciones directas contenidas en los números 3, 4, 6 y 7".*

2 CONTRATACION DE SERVICIOS:

De acuerdo a la clasificación que se le otorgue a los servicios requeridos, se procederá de acuerdo a lo siguiente:

- Servicios generales y personales propiamente tales:

Se seguirán los pasos definidos para:

- Convenio Marco
- Licitación Pública
- Licitación Privada
- Trato directo Artículo 8° de ley N° 19.886 y 10° del Reglamento.

- Servicios personales especializados:

Cuando se trate de servicios personales especializados así calificados, la licitación pública y trato directo tendrán las siguientes características:

a) Licitación Pública Servicios Personales Especializados de monto igual o superior a 1000 UTM:

1º Etapa: Preselección

Las entidades requerirán a los proveedores, a través del sistema, documentación acerca de los antecedentes que permitan, en función de los criterios establecidos al efecto, su preselección, y por tanto se les habilite para presentar ofertas.

2º Etapa: Presentación de ofertas, selección y negociación:

Se recibirán, a través del sistema ofertas de los proveedores preseleccionados y se evaluarán estas ofertas según los criterios establecidos al efecto en las bases. La entidad podrá luego de la evaluación: adjudicar, declarar desierto el proceso o antes de adjudicar, negociar aspectos de la oferta.

De lo anterior, deberá darse cuenta en la resolución de adjudicación. Si se decide negociar, la negociación deberá ser realizada según el ranking establecido en función de la evaluación de las ofertas. Si al negociar no se llegare a acuerdo con el proveedor que lidere el mencionado ranking, se podrá negociar con el siguiente sucesivamente, en orden descendente según el ranking establecido, o bien declarar desierto el proceso.

b) Trato directo Servicios Personales Especializados de monto inferior a 1000 UTM:

Para efectuar una contratación directa con un determinado proveedor, se debe verificar su idoneidad. La Resolución Fundada que autorice este trato directo deberá señalar la naturaleza especial del servicio requerido, la justificación de su idoneidad técnica y la conveniencia de recurrir a este tipo de procedimiento.

Importante es destacar en ambos procedimientos indicados:

La importancia de la idoneidad técnica del proveedor, lo cual siempre debe verificarse, antes de contratar o recibir las ofertas o cotizaciones según sea el caso.

La incorporación de la instancia de negociación entre el comprador y el oferente, una vez recibida la oferta o cotización, lo cual da flexibilidad y dentro de ciertos márgenes permite obtener una mejor oferta y eventualmente mayor satisfacción a los requerimientos. Lo anterior, sin alterar el contenido esencial de los servicios requeridos ni superar el 20% del monto total ofertado.

Al igual que todos los procedimientos de contratación, estos procesos deben realizarse a través del Sistema de Información: publicación de bases o términos de referencia, llamado e invitación a enviar ofertas, envío de ofertas o cotizaciones, resultados de la evaluación, adjudicación, y publicación del contrato.

3.- EXCLUSIONES DEL SISTEMA

Podrán efectuarse fuera del Sistema de Información:

- a)** Las contrataciones de bienes y servicios cuyos montos sean inferiores a 3 UTM.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

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

4 COTIZACIONES

El Artículo N° 7 del Reglamento de Compras establece la obligatoriedad de cotizar a través de la plataforma.

Para apoyar este trabajo la DCCP ha creado la "Guía de Aplicación Cotizar" de febrero de 2012, en el que se establecen los pasos para realizar un correcto proceso de cotización.

5 RECEPCIONES DE BIENES Y/O SERVICIOS Y EVALUACION DE PROVEEDORES:

➤ **Objetivo:**

Establecer el método de, evaluación y mantención de proveedores basado en su capacidad de atender los requerimientos de compra de la División Administrativa de la Subsecretaría del Ministerio de Agricultura (en adelante la Subsecretaría), entendiéndose como tal, el conjunto de acciones, procesos y procedimientos sistemáticos que apunten a elaborar y poner en marcha un programa de fortalecimiento y transparencia de la relación de la Subsecretaría con sus proveedores.

La evaluación de proveedores se realiza completando la encuesta que se encuentra contenida en el certificado de recepción conforme y, por lo tanto, debe ser contestada cada vez que se realiza una adquisición y se reciban el bien o servicio.

Como se menciona en el punto anterior, "Recepción de Bienes y/o Servicios", este certificado debe ser enviado por el Centro de Responsabilidad que requirió la adquisición del bien, al Dpto. de Compras y Contrataciones en un plazo no superior a dos días hábiles, correo electrónico u hoja de ruta.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La información que se desprende del Certificado de Recepción Conforme de Bienes y/o Servicios, y Evaluación de Proveedores (F-CCP-14), es el principal insumo con que el Sistema de Compras de la Subsecretaría cuenta para realizar la Evaluación de Proveedores con transacción económica final, de acuerdo a lo que se establece en el Procedimiento PR-CCP-09, "Gestión de Abastecimiento".

Cada vez que se recibe un certificado de recepción conforme el encargado de Compras y Contrataciones que esté a cargo del proceso debe ingresar la evaluación a la planilla de evaluación de proveedores que se encuentra en el Disco compartido del Departamento en la carpeta "PR-CCP-09" Evaluación de Proveedores".

El Formato utilizado actualmente por esta Subsecretaria consta de tres ítems:

I .- Antecedentes del Proveedor

En este párrafo se debe indicar claramente los datos del proveedor, número de RUT, Factura/Boleta o Recibo, identificación del bien o servicio adquirido más un contacto de proveedor y correo electrónico, esto con la finalidad que la información enviada al proveedor sea recibida por quien corresponda y en caso de obtener calificación regular o insatisfecho pueda existir una retroalimentación (feedback) de comunicación para regularizar esta situación en futuras prestaciones.

➤ Evaluación del Proveedor

Para poder evaluar correctamente a nuestros proveedores se han analizado ciertos criterios y parámetros a analizar, los cuales anidaran tanto los servicios como productos, la idea es uniformar este proceso hacerlo de manera sencilla y que nos pueda entregar los indicadores esperados para cierta apreciación de los proveedores que abastecen actualmente está subsecretaria.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Rango de Calificación	
Excelente	Proveedor con calificación 5
Satisfactorio	Proveedor con calificación 4
Regular	Proveedor con calificación 3 ó 2
Insatisfactorio	Proveedor con calificación 1

Criterios (Encuesta)
1.- ¿Cómo calificaría la oportuna entrega de los productos y/o Servicios?; ¿Se cumplieron los plazos por parte del proveedor?
2.- ¿Cómo califica la calidad de los productos y/o servicios entregados por parte del proveedor? (Se ajusta a lo solicitado)
3.- ¿Cómo califica el desempeño del personal del proveedor?
4.- ¿Cómo evalúa en general el desempeño del proveedor?
5.- En su opinión, ¿Recomendaría a este proveedor?
6.- Cómo evalúa la comunicación y/o coordinación con el proveedor.(Ejs. Disponibilidad, receptividad, buen trato, fluida comunicación, etc.)

Evaluación (Marcar con una X)				
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5
1	2	3	4	5

Dentro de este párrafo también se encuentra el Ítem de "Observaciones" en donde se puede dejar plasmada cualquier información que sea relevante tanto para esta Subsecretaría como para el proveedor, ya de índole positivo o negativo.

Se establece como norma que teniendo completa la evaluación se debe proceder a enviar esta información al proveedor, comunicándole como fue percibido y recibido el bien o servicio correspondiente, para esto el comprador responsable deberá emitir un correo electrónico con una carta tipo instaurada por el departamento de compras y dejarlo registrado en la carpeta compartida para esta finalidad. Por último si se obtiene calificación menor o igual a 3 se deberá citar al proveedor a las oficinas de esta subsecretaria para analizar el porqué de estas calificaciones y buscar futuras soluciones.

➤ **Reevaluación del Proveedor**

Corresponderá la reevaluación de un proveedor, en la medida que el servicio que presta se torna habitual, para la correcta reevaluación, aplica la metodología informada en el párrafo de Evaluación del Proveedor, señalando claramente en el formulario la opción Reevaluación.

Evaluación	
Reevaluación	X

➤ **CARTA TIPO**

Estimado Proveedor:

En el marco del procedimiento interno de "Evaluación de proveedores" de la Subsecretaría de Agricultura, informamos el resultado de la evaluación por la prestación de sus servicios.

De acuerdo a la información otorgada por nuestro cliente interno, su evaluación ha sido calificada en relación al comportamiento del proceso de Pre y Postventa y los resultados obtenidos han proporcionado una valiosa información para analizar el trabajo efectuado y retroalimentación para el sistema de mejoramiento continuo. Con lo anterior sus servicios han sido calificados con una nota promedio **xxx**, que equivale a un servicio **xxxxx**. (Se adjunta certificado de recepción conforme y evaluación del proveedor).

Nos encontramos abiertos a sus sugerencias, entregando toda nuestra disponibilidad para reunirnos en las instancias necesarias que permitan generar alianzas en pro del mejoramiento continuo de los procesos de compras y contrataciones que realiza la Subsecretaría de Agricultura. Del mismo modo lo invitamos a seguir participando de las oportunidades de negocio que ofrece nuestro Servicio y que pone a disposición a través del Sistema de Información de Compras y Contrataciones Públicas, www.mercadopublico.cl.

Para caso de los proveedores calificados como REGULARES o MALOS se debe agregar el siguiente texto:

Con motivo de nuestros procedimientos internos y del aseguramiento de la calidad de los productos y servicios que contrata la Subsecretaría de Agricultura, lo invitamos a reunirnos en el plazo máximo de dos semanas para evaluar en detalle lo ocurrido y poder generar una instancia que permita mejorar su desempeño. Le solicitamos solicite con la suscrita a esta misma dirección de correo electrónico una reunión para tratar la situación de su calificación. Lo anterior considerando que la presente evaluación es insumo para las próximas decisiones de compra y contrataciones de la Subsecretaría, restándole puntaje al momento de acceder a la posibilidad de nuevas contrataciones con nuestro Servicio.

Datos de quien recibe conforme y evalúa al proveedor.

El último de los ítems relacionado está dirigido al funcionario correspondiente a quien recibe conforme el producto o Servicio, que debe dejar plasmado todos sus antecedentes como nombre, cargo, firma y fecha.

El presente documento establece la metodología mediante el cual la Subsecretaría evalúa y reevalúa a sus proveedores de productos y/o servicios, informa sus resultados y apoya la toma de decisiones que permitan la mejora continua del Sistema de Gestión de la Calidad (en adelante SGC) de esta subsecretaría.

La norma ISO 9001: 2008 en su cláusula 7.4.1 dice textualmente : " La organización debe evaluar y seleccionar a los proveedores en función de su capacidad para suministrar productos y servicios de acuerdo con los requisitos de la organización. Deben establecerse los criterios para la selección, la evaluación y la re-evaluación. Deben mantenerse los registros de los resultados de las evaluaciones y de cualquier acción necesaria que se derive de las mismas ".

En el marco de lo establecido en la Norma, esta subsecretaría utilizará el mismo formulario anteriormente expuesto para el caso de las reevaluaciones de los proveedores que así lo ameriten.

VII. GESTIÓN DE RECLAMOS O INCIDENTES EXTERNOS

Toda vez que la Institución de la reciba un reclamo de un proveedor, debe realizarse la siguiente gestión:

El Administrador del sistema y su suplente reciben la notificación a través de la plataforma de www.mercadopublico.cl (escritorio privado), y a través de correo electrónico atención.reclamos@chilecompra.cl.

Desde el momento de la recepción de la notificación del reclamo, el Servicio tiene dos días hábiles para responder al proveedor, otorgando la respuesta definitiva o informándole que requiere de un plazo prudencial superior para el levantamiento o análisis del caso.

La Jefatura del Departamento de compras y contrataciones o quien la reemplace, solicitará los antecedentes del reclamos, para proceder a preparar la formalización de la respuesta al proveedor.

Cabe señalar que los reclamos, son un indicador directo de disconformidad, por parte de los proveedores en relación a algún proceso de compras que la Institución haya realizado a través del sistema de información de compras y contrataciones públicas (portal www.mercadopublico.cl), motivo por lo cual es relevante dar respuesta oportuna y detallada a quien lo presenta.

VIII. GESTIÓN DE CONTRATOS

La definición genérica de contrato es: aquel celebrado entre la Subsecretaría y un particular u otro organismo público, cuyo objeto es satisfacer de manera directa e inmediata un fin de interés público, a través de la aplicación de un régimen normativo de derecho administrativo.

➤ Tipos de contrato:

a. Contrato de suministro

b. Contrato de prestación de servicios

- Los aspectos principales que regula un contrato son:
 - Los derechos y obligaciones de las partes (potestades de la Administración)
 - Las modificaciones al contrato que puede disponer la Administración.
 - La forma, condiciones y plazos en que deben entregarse y recibirse las prestaciones contractuales.
 - Las garantías contractuales y técnicas.
 - Las sanciones.
 - Los representantes técnicos de las partes.
 - Forma de comunicaciones entre las partes.
 - La jurisdicción y el domicilio.

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 elaboración del Contrato, su ejecución, la gestión de las entregas de los productos o servicios y la relación con los proveedores, entre otros.

Para qué es importante gestionar los contratos?

- Registro detallado y actualizado
- Seguimiento y control
- Administrar adecuadamente una compra

El departamento de Compras y Contrataciones, lleva el registro y actualización de todos los contratos vigentes de la Institución en su disco virtual compartido, de acuerdo a lo que se establece en el procedimiento declarado en el Sistema de Gestión de la Calidad PR-CCP-09 Catastro de Contratos y además cada contrato de suministro tiene carpeta física vigente con su respectiva hoja de vida, dispuesta en la oficina de la Jefatura del Departamento de Compras.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Sobre la Evaluación de los contratos:

La evaluación de los contratos debe ser realizada antes de la fecha de término o renovación establecida en los mismos. La Contraparte técnica en conjunto con el encargado del contrato deben considerar los plazos de avisos anticipados establecidos en los contratos.

Los factores a evaluar en la ejecución o desarrollo del contrato son:

- Antigüedad
- Especificidad
- Complejidad de licitarlo
- Cláusulas de término de contrato
- Cumplimiento y evaluación del contrato por parte del proveedor

El departamento de Compras y Contrataciones, definirá un calendario de actividades, para realizar la evaluación oportuna de los contratos, considerando: fecha de vencimiento del contrato, condiciones de término, antigüedad del contrato, entre otros.

- Plazo para la suscripción de los contratos:

El plazo para la suscripción de los contratos será aquel que se contemple en las bases de licitación respectivas si así procede; si nada se dice, debe ser suscrito en un plazo no superior a 30 días corridos a partir de la fecha de la notificación de la adjudicación, en el sistema de información.

Una vez que se encuentre suscrito por las partes y aprobado por el respectivo acto administrativo, el/la encargado/a de compras debe publicar dicho contrato en el Sistema de Información actualmente denominado: <http://www.mercadopublico.cl>, quedando en este momento disponible para los proveedores y ciudadanos.

Una vez que el contrato se encuentre totalmente tramitado, la Oficina de Partes de la Subsecretaría, enviará copia de éste al Solicitante y al departamento de Compras y Contrataciones, para que el/la encargado/a de Registro y Pago a proveedores lo registre en la planilla de Catastro de contratos y elabore la respectiva carpeta física, y dar así curso al desarrollo, del contrato y su administración.

En este contexto, el/la encargado/a de compras debe preocuparse del cumplimiento de todas las condiciones establecidas en el contrato como plazos de entrega de los bienes y/o servicios, vigencia, devoluciones y/o cobros de las garantías, control de las multas por incumplimientos y otros, lo cual, en caso de requerirse deberá ser solicitado oportunamente

- Sobre las renovaciones automáticas de contrato:

Es importante señalar que las renovaciones automáticas de los contratos, se encuentran prohibidas, a menos que ese hubiese señalado en las Bases de licitación y existan motivos fundados.

IX. GARANTÍAS:

▪ Antecedentes:

Se inserta en el marco de la normativa vigente e instrucciones entregadas por la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas en el ámbito del uso de garantías en los procesos de compras y contrataciones, impartidas al amparo de la Ley N° 19.886 de las Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento.

En la actualidad se mantiene vigente la Circular N° 001 del 11 de enero de 2010 denominada "Procedimiento de custodia, administración y control de garantías.

▪ Documentos:

Las garantías son instrumentos financieros que presentan una caución a favor de quien están emitidas y tienen por objetivo proteger los intereses fiscales apoyando la gestión de inversión y abastecimientos, resguardando el correcto cumplimiento del convenio o contrato suscrito.

Los instrumentos financieros que cumplen con esta función y que son aceptables para ser utilizados como garantía en la Subsecretaría de Agricultura son los siguientes:

- Vale a la Vista: se obtienen por medio de un banco y pueden originarse solamente por la entrega de dinero en efectivo por parte del tomador o contra fondos disponibles que mantenga en cuenta corriente o en otra forma de depósito a la vista, para caucionar una obligación de una persona o empresa a favor del contratante.
- Boleta de Garantía Bancaria: se obtienen por medio de un banco para caucionar una obligación de una persona o empresa a favor del contratante y cuya emisión por parte del banco la constituye un depósito en dinero por parte del tomador o que éste suscriba un pagaré u otro título de crédito a favor del banco emisor.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Póliza de Seguros de Garantía: se obtienen por intermedio de una Compañía de Seguros o Corredor de seguros contra el pago de una prima, y que garantiza el cumplimiento por parte del afianzado de las obligaciones contractuales.
- Certificado de Garantía o Fianza: se caracteriza por ser nominativo, no negociable y tener mérito ejecutivo para su cobro. Asimismo, puede ser extendido a plazo o a la vista, y tener el carácter de irrevocable, cumpliendo así, los requisitos establecidos en la normativa de compras públicas para las garantías de cumplimiento de contrato.
- Se destaca como ventaja además, que este instrumento no inmoviliza fondos durante tiempos prolongados, de modo que el proveedor puede disponer de recursos que pudieren utilizarse por ejemplo, en capital de trabajo o en participar en otras licitaciones.

Este tipo de garantía es emitido por las Instituciones de Garantía Recíproca (IGR), internacionalmente conocidas como SGR, las cuales fueron creadas por la Ley N°20.179/2007

▪ Tipos de Garantía

b) Garantía de seriedad de la oferta. Esta garantía se constituye a favor de la Subsecretaría de Agricultura, por el monto y plazo establecido en las bases de la licitación. Esta garantía es obligatoria en las licitaciones por un monto sobre 1.000 UTM.

Los documentos para garantizar la seriedad de la oferta serán puestos a disposición de las empresas participantes no adjudicadas para su retiro dentro del plazo de 10 días corridos a contar de la fecha en que se haya adjudicado la propuesta. Para ello el Departamento de Adquisiciones deberá previamente enviar al Departamento de Finanzas y Contabilidad la solicitud de endoso de dichas garantías.

En caso que el adjudicatario no firme el contrato sin una causa justificada, y en las demás situaciones que hayan sido previstas en las bases de licitación, la garantía constituida será ejecutada.

c) Garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato. Este tipo de garantía se constituye por el adjudicatario al momento de la firma del contrato, por el monto establecido en las bases de la convocatoria. Su vigencia será igual al plazo de duración del contrato indicado en las bases. En el caso de contratos de servicio, su vigencia no podrá ser inferior a 60 días hábiles adicionales a la fecha de terminación del respectivo contrato, La vigencia es renovable a requerimiento de la Subsecretaría de Agricultura en caso que el contrato se extienda por cualquier causa.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Los documentos para garantizar el fiel cumplimiento del contrato serán puestos a disposición del adjudicatario para su retiro dentro del plazo de 10 días a contar de la fecha de su vencimiento. Para ello, el Departamento de Adquisiciones deberá previamente enviar al Departamento de Finanzas y Contabilidad la solicitud del endoso de dichas garantías o sustitución de la misma, si es que procede su renovación.

c) Garantía por anticipo. Ésta garantía deberá presentarse por el monto total del anticipo solicitado, con la misma vigencia de la garantía de fiel cumplimiento o hasta la completa rendición de los recursos anticipados, renovable a requerimiento de la Subsecretaría de Agricultura. Para su liberación, el Departamento de Adquisiciones deberá solicitar dicha acción, previa rendición de los fondos entregados. La solicitud de liberación será requerida al Departamento de Finanzas y Contabilidad.

Todos los instrumentos entregados en garantía a la Subsecretaría de Agricultura deberán ser irrevocables, pagaderos a la vista, extendidas a favor de la Subsecretaría y contener una glosa que indique la obligación que el respectivo documento garantiza.

▪ **Objetivos**

El objetivo del procedimiento es describir las actividades a seguir para asegurar en términos de oportunidad, control y resguardo, la recepción, registro, custodia, vigencia y devolución o cobro de documentos recibidos en garantía, para resguardar las compras de bienes y contrataciones de servicios en el marco de la Ley 19.886 de Compras Públicas

Este procedimiento se aplica en el Departamento de compras y Contrataciones desde la recepción del documento en garantía entregado por el proveedor, hasta la devolución del mismo por parte del Departamento de Finanzas y Contabilidad.

▪ **Descripción de Actividades:**

Cuando el Departamento de Compras y contrataciones efectúa una compra o contratación a través de una licitación pública, privada o de trato directo, dependiendo de la naturaleza, monto y característica del producto o servicio a contratar, en las bases administrativas se determina un conjunto de requisitos dentro de los cuales se encuentran las garantías que se estimen necesarias para asegurar la seriedad de las ofertas presentadas y el fiel y oportuno cumplimiento del contrato y condiciones laborales, en la forma y por los medios que hayan sido indicados en las bases de la licitación de acuerdo a lo establecido en la Ley 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos sobre Suministros y Prestación de Servicios y en el D.S. 250 del Ministerio de Hacienda, que aprueba su Reglamento y sus modificaciones.

Para efecto del presente procedimiento, los memorándum que se envían al Departamento de Finanzas para custodiar o endosar documentos de garantía que correspondan a adquisiciones del Servicio.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Las garantías serán recibidas UNICAMENTE por la Oficina de partes de la Subsecretaría de Agricultura para su posterior ingreso al módulo electrónico de correspondencia, para ser derivadas al Departamento de Compras y Contrataciones

La Jefatura del Departamento de Compras y contrataciones entrega la garantía a la secretaria de la División Administrativa para su registro y para la preparación de Memo para custodia o solicitud de endoso de la(s) garantía(s).

La Secretaria ingresa los datos en la planilla de control "Documento en Garantía <año>", registrando:

- N° de documento en garantía
- N° Memo
- Tipo de Garantía
- Institución Bancaria
- ID de la Licitación/ Institución tomadora
- Materia
- Tomador
- Fecha de Emisión del documento
- Monto (valor en pesos o UF)

La Secretaria envía los documentos de garantía para su custodia o solicitud de endoso mediante memorándum de la Jefatura del Departamento de compras y Contrataciones para la Jefatura del Departamento de Finanzas y Contabilidad, registrándolo (n° y fecha) en la planilla de control "Documento en Garantía<año>".

El Departamento de Finanzas y Contabilidad recibe la(s) garantía(s) ellas se ingresan a custodia física en la caja de seguridad destinada para estos efectos. Este departamento llevara un sistema de registro de las garantías.

Para la solicitud de endoso de la (s) garantía (s) el Departamento de Finanzas y Contabilidad, realiza las acciones pertinentes para solicitar el endoso a la Jefatura de la División Administrativa, de todos los documentos solicitados por el Departamento de compras y contrataciones o aquellas que corresponda endosar.

Responsabilidades del Departamento de Finanzas y Contabilidad:

El Departamento de Finanzas y Contabilidad debe informar en cada oportunidad que se haya endosado un documento en garantía para su devolución al proveedor.

Restituir los documentos al proveedor previa solicitud del Departamento de Compras y Contrataciones, acompañada, cuando corresponda, del informe sobre el cumplimiento de los hitos del contrato.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Informar al Departamento de Compras y Contrataciones o Unidad de Gestión, según corresponda del respectivo contrato acerca de la proximidad del vencimiento de los documentos en garantía, lo que hará, con 15 días hábiles de anticipación a la fecha del vencimiento.

Realizar las acciones administrativas de cobro, ante las entidades bancarias o compañía de seguros emisoras, a fin de ejecutar las garantías en los casos que corresponda y hayan sido formalmente aprobados por la autoridad competente.

Enviar semestralmente un informe con la nómina de las garantías en custodia, señalando su estado de vigencia. Dicho informe será remitido al Jefe Superior del Servicio para su conocimiento, registro y observaciones si corresponden.

Una vez realizado el memorándum para la devolución de la Garantía y debidamente firmado por la Jefatura de Finanzas y Contabilidad, se toma contacto con el proveedor, solicitando, que al momento del retiro de dicho documento debe presentar:

Fotocopia de C.I. de quien retira el documento
Rut de la Empresa
Poder Simple autorizando el retiro

Responsabilidades del Departamento de Compras y Contrataciones:

Encargado de solicitar al Departamento de Finanzas y Contabilidad la custodia de documentos representativos de la garantía y solicitar oportunamente el endoso o sustitución cuando corresponda. En caso de devolución, la solicitud indicará el nombre y RUT de la persona habilitada por el proveedor para retirar el documento.

Solicitar formalmente y con la debida antelación al Tomador de los documentos en garantía la renovación de éstos cuando corresponda.

Recibir informes de incumplimiento para cobro de multas o cauciones de contratos, emitidos por el Centro de Responsabilidad.

Proceder a la emisión de carta certificada al domicilio del contratante afecto para informar del inicio del proceso de cobro.

Solicitar al Departamento de Finanzas y Contabilidad la gestión de cobranza del documento en garantía.

En lo que al proveedor adjudicado se refiere, su garantía de seriedad de la oferta deberá ser devuelta, según corresponda a los siguientes casos:

Una vez firmado el contrato y contra recepción conforme de la garantía de Fiel Cumplimiento del contrato.

Una vez cumplida las obligaciones contraídas por el proveedor de acuerdo a las bases de licitación.

Adjudicado un proceso de Licitación que tiene como requisito a la(s) de garantía(s) de Seriedad de la Oferta, el Departamento de Compras y Contrataciones solicitará al Departamento de Finanzas y Contabilidad la devolución de la (todas) aquella(s) Garantía(s) no adjudicada(s) en dicho proceso licitatorio.

X. PAGO A PROVEEDORES

Para cursar el pago de una factura, se debe haber recibido a conformidad el bien o servicio contratado, para lo cual el departamento de Compras y Contrataciones requerirá al Solicitante el V^oB^o correspondiente, lo cual deberá ser respondido mediante certificado de recepción conforme al cual se deben adjuntar los antecedentes que comprueben la correcta ejecución si corresponde, siendo de exclusiva responsabilidad del Solicitante la autorización del pago.

Cabe destacar, que el procedimiento de pago debe adecuarse a lo establecido en la CIRCULAR N° 23, de 2006 del Ministerio de Hacienda, que establece que los pagos deben ser realizados dentro de los 30 días desde la recepción de la factura.

Pago Facturas:

Una vez recepcionado el certificado de recepción conforme con el V^o B^o de la factura por los bienes o servicios contratados, el departamento de Compras y Contrataciones deberá preparar la información contable que acompañará el Formulario Conductor de Facturas (Ver F-CCP-18 Sistema de Gestión de la Calidad), lo cual deberá ser remitido al departamento de Finanzas y Contabilidad para que gestione el pago

Los antecedentes que deben respaldar una factura son:

- Orden de Compra
- Recepción Conforme
- SAC o Resolución, según corresponda
- Contrato, si procede
- Informe, si procede
- Registro de Inventario, si procede
- Evaluación de Proveedores

XI. PROCEDIMIENTOS PARA BODEGA E INVENTARIO

▪ Objetivos específicos:

El objetivo principal de realizar control de inventarios reside en la óptima utilización de los productos y bienes muebles que son asignados, y los insumos que se guardan en bodega.

Garantizar la disponibilidad permanente del grupo de productos, 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.

En el proceso de inventario participan fundamentalmente 6 actores: los usuarios, el encargado de bodega, el encargado de inventario de bienes muebles, la Jefatura del departamento de Administración el/ los Encargados de Compras y los Proveedores.

El Control de Inventario se debe realizar sobre la base de los registros que se deben mantener. Trimestralmente, esto con el fin de corroborar que los archivos de stocks representan lo que se encuentra en bodega, se realizará el levantamiento del inventario.

▪ 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. Esto debe ser realizado con base a la estructura de la Bodega.

Con respecto al control de mermas, se debe tener registro, con el fin de determinar las causas e informar para la toma de decisiones correspondientes.

▪ Reposición de stock:

Para el procedimiento de reposición de stock se deben definir los tiempos de entrega y el stock mínimo de 05 artículos o de seguridad.

▪ **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:

Definir al Encargado/a de la recepción de los insumos entregados por el proveedor, para determinar el procedimiento de almacenamiento de los insumos, en las bodegas del Departamento de Administración.

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

▪ **Proceso de inventario: Ingreso de Bienes Muebles**

Todo bien inventariable adquirido por el depto. De compras, una vez recibido debe ser enviado con la copia de la factura o guía de despacho mediante libro de correspondencia al jefe del depto. De administración, una vez recibida esta copia del documento por el depto. De administración, el encargado de inventario procede al registro en el sistema de inventario y a su etiquetado, y posterior asignación al usuario.

Una vez entregado o asignado el bien se solicita a través de formulario recepción conforme la conformidad, a través del V° B° de la factura, adjuntando la encuesta de evaluación del proveedor, entregada al cliente interno para su evaluación, por el producto solicitado.

Si no hay conformidad con los productos o servicios requeridos, emitir informe o enviar correo de rechazo y enviarlo al departamento de compras y contrataciones para que informe al proveedor y se levanten las acciones correctivas y/o preventivas.

Publicar en www.mercadopublico.cl la evaluación del proveedor o enviarla mensualmente mediante correo electrónico dirigido al proveedor, donde se comunica la calificación de su desempeño.

La descripción de actividades o procedimiento interno del depto. de administración, en cuanto a la recepción, registro y control de los bienes muebles, se encuentra establecido en el PR-HIMAM-03 versión 2.0, donde se describe el Alta del bien (ingreso) y la Baja.

En cuanto a la designación de los encargados tanto de bodega como de inventario, estos son designados solo de palabra por el jefe del depto. No existe documentación al respecto.

XII. GESTIÓN DE PROVEEDORES

Antes de realizar una adquisición, se debe tomar en cuenta que:

- La participación activa de los proveedores en los llamados a presentar ofertas es una señal de confianza en la transparencia del proceso, y que el sistema de compras públicas ofrece reales oportunidades de negocio.

Incentivar la participación de proveedores es una tarea de la Institución. Los proveedores participarán si la Institución otorga las condiciones de igualdad de oportunidades y no discriminación, lo cual debe reflejarse en los requerimientos y condiciones que se fijan para contratar (tiempo para presentar ofertas, claridad de los requerimientos, criterios de evaluación objetivos, entre otros).

- Realizar procesos participativos promueve la competencia entre proveedores, con el objeto de que la Institución acceda a las mejores condiciones del mercado, entendiéndose éstas como el conjunto de variables o criterios de evaluación que se fijan para tomar las decisiones de compra. Entre ellas: precio, calidad de producto, calidad de servicio, garantías, servicios post venta, condiciones y plazos de entrega, entre otros.
- La relación óptima se establece en función de la naturaleza y complejidad del requerimiento, y de la oportunidad para responder al cliente interno. La definición de un plazo óptimo de publicación contribuye a:
 - Promover el acceso a participar de las oportunidades de negocio del sector público en el mercado proveedor.
 - Incentiva la competencia y con ella, mayores opciones para elegir las condiciones más ventajosas entre las que ofrezca el mercado (precio, calidad técnica del bien o servicio, oportunidad, garantías, servicios post venta, cobertura, etc.).
 - Mayor transparencia, ya que da credibilidad a la efectividad del proceso (que no está previamente convenido, aunque sea de montos menores).
 - Mejor imagen pública de la institución.
- Las licitaciones de fin de semana deben evitarse, por cuanto provoca en el mercado proveedor y en la ciudadanía la sensación de que son procesos "previamente tratados" y/o que la institución no tiene capacidad de planificación, vulnerando de este modo los principios fundamentales de la Reforma de Compras Públicas: transparencia, eficiencia, igualdad de oportunidades y no discriminación.

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Es relevante que se efectúe completa y oportunamente cada uno de los procesos de compra, ya que le permite enviar la Orden de Compra que autoriza formalmente la provisión del bien o servicio y, además, porque al dar cuenta de los resultados entrega una señal clara y transparente a los participantes de que el proceso es efectivo y serio.
- Los procesos desiertos denotan ineficacia, ya que son de alto costo para la institución y para el Estado, porque la mayoría de las veces implica un doble esfuerzo. Además, el mercado se resiente al duplicar costos de participación (boletas de garantía, stock, entre otros).
- Al momento que se realiza una adjudicación, el tiempo debe ser el adecuado para revisar todos los contenidos de las ofertas y tomar decisiones oportunas, basadas en esa información. Sin embargo, considere que si las decisiones que toma su institución no son oportunas, implica clientes internos y externos insatisfechos, dado que no se ha dado respuesta a sus requerimientos.
- Las compras urgentes son de alto costo para su institución y para el Estado denotan ineficiencia financiera y de gestión operativa.

Recuerde que la ley 19.886 de Compras Públicas, establece sanciones pecuniarias para la autoridad máxima de la institución, cuando los motivos argumentados como urgencias no sean efectivos.

- La compra directa en Chile Compra Express es la más eficiente, ya que los costos administrativos del proceso de licitación son absorbidos por la Dirección de Compras y Contratación Pública, y el tiempo del proceso se reduce a la sola emisión de la orden de compra al proveedor seleccionado, cumpliendo de manera oportuna los requerimientos institucionales.
- Los reclamos son un indicador directo de insatisfacción. Es relevante dar respuestas oportunas y detalladas a quien lo presenta y generar, en el corto plazo, acciones correctivas para evitar su ocurrencia, demandas formales presentadas al Tribunal de Contratación Pública o denuncias ante los Organismos Fiscalizadores (Contraloría General de la República, Consejo de Defensa del Estado, Ministerio Público).

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

XIII. Control de Cambios

Versión	Fecha	Sección Modificada	Resumen de las Modificaciones
1.0	30-09-2011	N/A	Versión Inicial
2.0	31-12-2013	N/A	Ajustes a la normativa vigente en Convenio Marco, Garantía, inclusión de controles cruzados, incorporación de instrucciones para las comisiones evaluadoras, evaluación de proveedores, sistema de inventario.