



SERVICIO DE SALUD ARAUCO  
 HOSPITAL DR. RAFAEL AVARÍA V.  
 CURANILAHUE  
 S.A.C. / N.L.M. / C.S.A. / mcs



RESOLUCION EXENTA- N° 0608 /

CURANILAHUE, 19 JUN. 2012

**VISTOS:** Lo dispuesto en los artículos 75° y 76° del DFL N°29 de 2004 que foja el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18834, sobre Estatuto Administrativo, el Decreto Ley N° 2.763/79 del Minsal, modificado por la Ley 19937/2004, Ley N°19.414/96, Ley N°20.229/2007, Decreto Fuerza de Ley N°23 de 2008 del Ministerio de salud, Resolución N°1600/08 de la Contratoría General de la República; Resolución Afecta N°83/09.05.2011 del Servicio de Salud Arauco, Resolución Exenta N°154/02.02.2012; Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y Decreto 250/2004 que aprueba Reglamento de la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

**CONSIDERANDO:** Que la Dirección del Hospital Dr. Rafael Avaria Valenzuela de Curanilahue, ha estimado necesario actualizar los procesos para las adquisiciones del Establecimiento, dicto la siguiente:

**RESOLUCIÓN:**

1. Apruébase, la actualización del *Manual Organizacional y de Procedimientos de Abastecimiento*, cuyo cumplimiento es exigible a contar de esta fecha.
2. Dicho Manual se encontrará disponible, a contar de esta fecha, para todos los funcionarios del Establecimiento, en Intranet del Hospital de Curanilahue (<http://www.hospitaldecuranilahue.cl/intranet>), para su adecuado conocimiento y difusión.
3. Publíquese el Presente Manual en el Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**

  
 DR. JORGE ZÚNIGA DE SPIRITO  
 DIRECTOR  
 HOSPITAL CURANILAHUE

**Distribución**

- Subdirección Médica HRAV
- Subdirección Administrativa HRAV
- Subdirección de Enfermería HRAV
- Depto. Logística y Distribución HRAV
- Unidad de Abastecimiento HRAV
- Oficina de Partes Establecimiento



Hospital Curanilahue | Dr. Rafael Avaria

Junio 2012

Dr. Rafael Avaria

Hospital  
Curanilahue



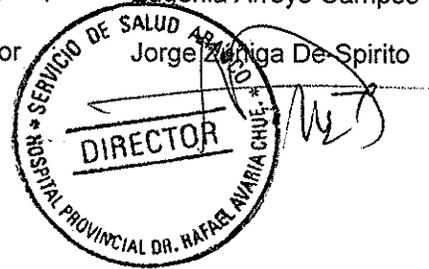
# MANUAL

Organizacional y de  
Procedimientos de  
Abastecimiento

Elaborado por : Nancy Leal Montoya  
Carla Borguero Paz

Revisado por : Eugenia Arroyo Campos

Autorizado por Jorge Zúñiga De-Spirito



SERVICIO DE SALUD ARAUCO  
HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA V.  
CURANILAHUE



SERVICIO DE SALUD ARAUCO  
HOSPITAL DR. RAFAEL AVARIA  
CURANILAHUE



## MISION

Somos un Hospital de referencia provincial, que otorga una atención de calidad centrada en las personas respetuosa de la diversidad de complejidad creciente y sustentada en una gestión moderna y en alianza de la Comunidad.

## VISION

Ser un Hospital de Mayor complejidad líder en la Provincia de Arauco, que otorgue a sus ciudadanos una atención oportuna, de calidad y con participación social.



Hospital  
Curanilahue

**Dr. Rafael Avaria**



## INDICE

INTRODUCCION.....	5
<b>1. MANUAL ORGANIZACIONAL</b>	
1.1. Objetivo General.....	7
1.2. Objetivos Específicos.....	7
1.3. RR. Físicos: Planta –Equipamiento.....	7
1.4. RR. HH.....	8
1.5. Organigrama (Incluye Dependencia).....	8
1.6. Descripción de Cargos y funciones .....	9
<b>2. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	
2.1 Definiciones.....	14
2.2 Normativa que regula el proceso de Compra.....	15
2.3 Organización del Abastecimiento en la Institución.....	16
2.3.1 Personas y Unidades involucradas en el proceso de Abastecimiento.....	16
2.3.2 Competencias de las personas involucradas en el proceso de Abastecimiento.....	17
2.3.3 Condiciones básicas del proceso de Abastecimiento.....	17
2.4 Procedimiento planificación de Compras.....	20
2.5 Proceso de Compra.....	22

2.5.1 Proceso de compra bienes y servicios de baja complejidad.....	22
2.5.2 Compra a través de Chile compra Express.....	22
2.5.3 Compra a través de convenios de suministro vigentes.....	26
2.5.4 Compra mediante trato directo menor a 100 UTM.....	29
2.5.5 Proceso de compra bienes y servicios de alta complejidad.....	32
2.5.6 Compra por licitación Pública.....	32
2.5.7 Compra por licitación Privada.....	36
2.5.8 Formulación de Bases.....	36
2.6 Evaluación de Ofertas.....	37
2.6.1 Criterios de Evaluación.....	37
2.6.2 Evaluación de ofertas para procesos de baja complejidad.....	39
2.6.3 Evaluación de ofertas para procesos de alta complejidad.....	40
2.7 Cierre de Procesos.....	40
2.7.1 Fundamentación de la decisión de compra.....	40
2.7.2 Comunicados de resultados y agradecimientos.....	41
2.7.3 Resolución de inquietudes.....	41
2.8 Recepción de bienes y servicios.....	42
2.9 Procedimiento de pago.....	42
2.9.1 Respaldo el pago con la recepción conforme.....	43
2.9.2 Realizar resolución de pago.....	43
2.10 Política de inventario.....	43
2.10.1 Objetivos específicos.....	43
2.10.2 Alcance.....	43
2.10.3 Preparación de inventario.....	44
2.10.4 Bodega de materiales.....	46
2.10.5 Reposición de Stock.....	46
2.11 Gestión de contratos de proveedores.....	47
2.12 Manejo de incidentes.....	49
2.12.1 Incidentes internos.....	49
2.12.2 Incidentes externos.....	49
2.12.3 Comité de ética.....	49
2.13.- Áreas que intervienen en los procesos de compras, diagrama de flujo..	50

## INTRODUCCIÓN

La Unidad de Abastecimiento, dependiente de la Sección Logística y Distribución, se relaciona directamente con todos los servicios del Hospital quienes necesitan los recursos en forma oportuna y adecuada. Para eso los funcionarios que se desempeñan en esta Unidad requieren conocimientos técnicos y pautas a seguir, para el desarrollo eficiente de sus actividades.

Cabe destacar, que los principios orientados en los procedimientos de Compras y Contratación Pública son:

**Eficacia:** Entendida como la necesidad de que las compras permitan satisfacer una necesidad efectiva relacionada con los objetos de la organización.

**Eficiencia:** En términos de utilizar de la mejor manera posible los recursos disponibles para satisfacer los requerimientos. Esto se traduce en dos aspectos, por un lado, cuidar que la relación entre la calidad de los productos y sus costos sean adecuados y, por otro lado que el proceso de compra sea realizado sin usar más recursos de lo estrictamente necesario.

**Transparencia:** Como se trata de recursos públicos, es necesario que los procesos de compra y contratación den garantía de transparencia a todos los actores implicados. Se trata de cuidar que la información se encuentre disponible para quien lo quiera, de manera de evitar situaciones poco claras, discriminatorias, o que atenten contra la competencia

Con fecha 31 de Diciembre de 2007 entró en vigencia Manual de procedimiento de adquisiciones, que se dicta en cumplimiento de lo establecido en Decreto N° 20 del Ministerio de Hacienda, de mayo de 2007, que modifica Reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios. A partir del 18 de junio de 2012 entra en vigencia esta actualización del Manual.

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

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

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

A continuación, presentamos el manual organizacional y de procedimientos de la Unidad de Abastecimiento.

# MANUAL ORGANIZACIONAL



Hospital  
Curatitas

**Dr. Rafael Avaria**

## 1.1. OBJETIVOS UNIDAD DE ABASTECIMIENTO

Llevar a cabo todos los procesos de compra y Licitaciones, con el debido respaldo de documentación y tramitación, bajo las modalidades de Compras indicadas en la Ley N°19.886 Ley de compras y Contratación Pública y su reglamento.

## 1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

La unidad de Abastecimiento tendrá por objeto adecuar el suministro de los insumos y elementos que requieren los servicios y dependencias del establecimiento para ejecutar sus actividades, desempeñándose de la siguiente forma:

- a) Colaborar con la Sub-Dirección Administrativa del establecimiento, en el estudio y formulación de los programas anuales de compra no centralizadas.
- b) Materializar los programas de compras descentralizadas, obteniendo cotizaciones y velando por la entrega oportuna a los usuarios requirentes, además de coordinarse con la Sección de Contabilidad y Finanzas para el pago oportuno a los proveedores.
- c) Desempeñar las demás funciones y tareas que el Director o el Sub-Director Administrativo le encomienden en las materias de su competencia.
- d) Proporcionar normas, reglamentos e instrucciones a los diferentes procesos de compra que se realizan en el Hospital de Curanilahue.
- e) Servir como documento de apoyo para la ejecución de las actividades propias de la Unidad de Abastecimiento.

## 1.3. PLANTA FISICA

### Ubicación

La oficina de Abastecimiento del Hospital Curanilahue, se encuentra ubicada en el piso bajo, en el ala norte, se cuenta con soporte físico completo para recurso humano de 5 funcionarias. Lo que permite que los procedimientos de compras se realicen con los recursos disponibles en forma favorable.

### Equipamiento

La planta física cuenta con los siguientes equipos:

- 6 Computadores
- 2 Teléfonos Cisco 7960
- 1 Teléfonos Cisco 7912
- 1 Equipo Fax Brother
- 1 Impresora RICOH Aficio MP 2500

#### 1.4. RECURSOS HUMANOS ABASTECIMIENTO

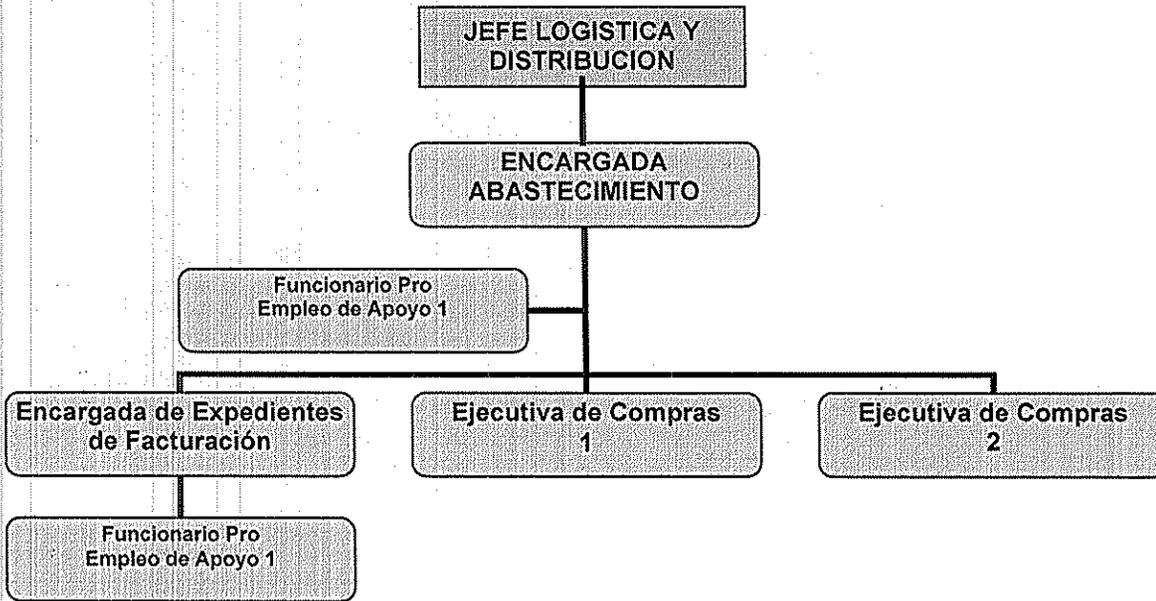
##### Dotación de personal Ley:

- 1 Profesional a Contrata Encargado de la Unidad.
- 2 Administrativos a Honorarios como ejecutivas de Compras
- 1 Profesional Titular Encargado de Expedientes de Facturación
- 2 Funcionarios de Pro-empleo como Apoyo Administrativo

##### Horario:

- De Lunes a Jueves 08:00 a 17:00 Horas
- Viernes 08:00 a 16:00 Horas

#### 1.5. ORGANIGRAMA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO



## 1.6. DESCRIPCIÓN DE CARGOS Y FUNCIONES

### ENCARGADA UNIDAD DE ABASTECIMIENTO

1. Gestionar solicitudes compra validando firmas autorizadas para iniciar proceso, registro digital en Programa SGA de registro de requerimientos, distribución de documentos a ejecutivos de compra de acuerdo a las áreas asignadas.
2. Encargada de Gestión de Convenios del establecimiento, ordenamiento de carpetas, gestión de contratos respectivos, creación y supervisión de planillas de Control de Rebaja de Convenios.
3. Revisión de Resoluciones Exentas, correspondientes a su área de compras.
4. Digitación en planilla de Órdenes de compras generadas en su área.
5. Cotizaciones para gestión de compras por Trato Directo.
6. Encargada de gestión de Cuenta Copec con cupón electrónico, página [www.copec.cl](http://www.copec.cl) (asignación de combustible, consulta de saldos, desbloqueo de tarjeta electrónica).
7. Gestionar planificación de compras anuales en sistema SIABI
8. Digitación Plan Anual de Compra e ingreso a Mercado Público.
9. Revisión y Aprobación de Solicitudes de Compra en Sistema SIABI, de Bodegas de Fármacos e Insumos Médicos.
10. Responsable de reportar mensualmente a Encargada de Transparencia de Hospital de Curanilahue, informes mensuales de compras fuera del Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), para reportes de Ley de transparencia.
11. Digitación de documentación por coordinación pertinente al área de compras (Ordinarios, memorándum, correos electrónicos, etc.)
12. Gestión de retiro de productos en terminales locales.
13. Coordinación con Unidad de Contabilidad para resguardo y devolución de documentos comerciales en garantía de Proveedores.
14. Encargada de supervisar el proceso de compras en el Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)
15. Participar en comisiones evaluadoras de compras Post cierre de licitaciones.
16. Subrogar Jefatura de Logística y Distribución en caso de ausencia.

## **EJECUTIVA DE COMPRAS 1**

1. Gestionar cotizaciones correspondientes a requerimientos de compras asignadas por Encargada de Unidad.
2. Gestión de compras, solicitadas para el aprovisionamiento de Bodega de Farmacia: Fármacos e Insumos médicos, Laboratorio Clínico, Imagenología, Endoscopia y Servicios Clínicos.
3. Crear órdenes de Compra en Portal Mercado Público de Compras de Unidades detalladas en punto 2 a través de Convenio Marco, Generar Licitaciones en Portal de Mercado Público cuando corresponda, subir y generar documentación anexa, resoluciones, certificados, archivos adjuntos, gestionar las licitaciones y cerrar los procesos hasta la adjudicación y firma de Contrato si corresponde y posterior envío a bodega correspondiente.
4. Para el caso de Licitaciones será la responsable de redactar Acta de Adjudicación, redactar y gestionar Certificado de disponibilidad presupuestaria y Resolución de Adjudicación para subir al Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
5. Gestión de Compras de Exámenes de Alto Costo (Elaboración de orden compra, digitación planilla electrónica EXACO).
6. Gestión de compras Unidad de capacitación, Unidad de Bienestar, SAMU y programa Cardiovascular.
7. Recepción de Factura por cobros de Examen de Alto Costo y digitación planilla EXACO.
8. Registro y control de vales por gas en cilindro (Libro de registro manual para control de salidas en vales).
9. Generación de Órdenes de Compra en Sistema SIABI, correspondientes a sus compras.
10. Atención de teléfono y correo electrónico para seguimiento logístico de sus procesos de compra.
11. Digitación en planilla de Programa SGA de gestión de órdenes de compras creadas y gestionadas.
12. Responsable de efectuar rebajas de Planillas de Convenio contra generación de Órdenes de compra.
13. Revisión y coordinación con distintas unidades y proveedores a través de correo institucional.
14. Realizar otras funciones que su jefe directo le asigne.

## **EJECUTIVA DE COMPRAS 2**

1. Gestionar cotizaciones correspondientes a requerimientos de compras asignadas por Encargada de Unidad.

2. Gestión de compras, solicitadas para el aprovisionamiento de Bodega de Economato, y de requerimientos de Unidades de Mantenición, Servicios Generales y Dental, compras para Programas Intercultural, Chile Crece Contigo, PAD – CP, Postrados y compra de textiles.
3. Crear órdenes de Compra en Portal Mercado Público de Compras de Unidades detalladas en punto 2 a través de Convenio Marco, Generar Licitaciones en Portal de Mercado Público cuando corresponda, subir y generar documentación anexa, resoluciones, certificados, archivos adjuntos, gestionar las licitaciones y cerrar los procesos hasta la adjudicación y firma de Contrato si corresponde.
4. Para el caso de Licitaciones será la responsable de redactar Acta de Adjudicación, redactar y gestionar Certificado de disponibilidad presupuestaria y Resolución de Adjudicación para subir al Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
5. Generación de órdenes de compra por convenios externalizados y otros centralizados a través del Servicio de Salud Arauco, en plataforma de Mercado Público.
6. Encargada de Compras a través de Convenio Marco.
7. Generación de Órdenes de Compra en Sistema SIABI, correspondientes a sus áreas de compras.
8. Atención de teléfono y correo electrónico para seguimiento logístico de sus procesos de compra.
9. Digitación en planilla de Programa SGA de gestión de órdenes de compras creadas y gestionadas.
10. Revisión y coordinación con distintas unidades y proveedores a través de correo institucional.
11. Realizar otras funciones que su jefe directo le asigne.

#### **ENCARGADA DE EXPEDIENTES DE FACTURACIÓN**

1. Recepción, revisión y registro de Facturas.
2. Armar expedientes de Facturación, recopilando y adjuntando toda la documentación correspondiente Requerimiento Original con visaciones correspondientes, Orden de Compra Mercado público, Resolución, Factura, Recepción Conforme con visaciones correspondientes.
3. Contabilizar la obligación o compromiso presupuestario en Sistema SIGFE.
4. Registro de facturas y generación de Nóminas en Sistema SIA de Expedientes de Facturación para enviar a Finanzas y Contabilidad para devengamientos en SIGFE y pago a proveedores.

5. Imprimir reporte SIA, adjuntar expedientes de facturas, revisar y dar V° B° a nómina y enviarla a Jefe de Logística y Distribución para revisión V° B°.
6. Envío a Finanzas para revisión y V° B°. Una vez devuelta la nómina desde Finanzas realizar separación de antecedentes y enviar a Contabilidad para devengamiento y pago a proveedores.
7. Supervisión y revisión de planillas de convenios.
8. Atención de Proveedores.
9. Atención de teléfono y correo electrónico para seguimiento de procesos y gestiones de facturación.

Cabe señalar que en el **Proceso de compras por licitaciones habituales y rutinarias** se deben contemplar las siguientes actividades para cada comprador:

#### Recepción del documento

- Actividades en plataforma mercado público: Publicación, monitoreo del proceso por consultas a través del foro de preguntas, cierre, apertura, elaboración de cuadro comparativo, anexo de documentos, adjudicación, elaboración de orden de compra, envío de orden de compra.
- Impresión de orden de compra.
- Registro y despacho de orden de Compra a Bodega de destino.
- Elaboración de Resolución correspondiente.
- Registro total del proceso en planilla de requerimiento.

Para aquellos **procesos de compras por convenios anuales** se deben contemplar las siguientes actividades para cada comprador:

- Recepción del documento solicitante
- Elaboración de Bases Administrativas y Técnicas en conjunto con el referente Técnico.
- Actividades en plataforma mercado público: publicación, monitoreo del proceso por consultas a través del foro de preguntas, cierre, apertura, elaboración de cuadro comparativo, anexo de documentos, adjudicación, elaboración de orden de compra
- Recepción de boletas por seriedad de la oferta antes de la apertura pública.
- En el proceso de apertura, se evalúa el cuadro comparativo, se emite acta de apertura y adjudicación del proceso en conjunto con la comisión evaluadora
- Elaboración de Resolución que adjudica el proceso
- Se confecciona planilla control de convenios, con los productos adjudicados.

- Al proveedor adjudicado se le solicita boleta por fiel cumplimiento del contrato.
- Vía memorándum se despacha a la unidad encargada de custodia de boletas o vales vista correspondiente a la unidad de Contabilidad
- Firmada la Resolución de adjudicación se fotocopia carpeta con el expediente del proceso para envió al Depto. de Jurídica del SSA, para confección del contrato.
- Se confecciona Resolución de aprueba Contrato.
- Se recepciona el contrato elaborado por el departamento de Asesoría Jurídica, se procede a revisión; estando correcto se envía para firma a Empresa adjudicada y Director del Establecimiento, quedando finiquitado con esto el proceso. De forma contraria, detectados los errores, se observan y se remite vía ordinario para su corrección a dicho departamento.

# MANUAL PROCEDIMIENTOS

## 2.1. Definiciones

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

- **Bodega:** Espacio físico organizado destinado a almacenar los productos de uso general y consumo frecuente adquiridos con la finalidad de mantener niveles de inventarios necesarios para evitar quiebres de stock en la gestión de abastecimiento periódica.
- **Boleta de Garantía:** Documento mercantil de orden administrativo y/o legal que tiene como función respaldar los actos de compras, ya sea para cursar solicitudes, llamados a licitación (seriedad de la oferta), como también la recepción conforme de un bien y/o servicio (fiel cumplimiento de contrato). En casos en que el monto de la contratación sea superior a UTM 1000 será siempre exigible.
- **Factura:** Documento tributario que respalda el pago, respecto de la solicitud final de productos o servicios, y que está asociado a una orden de compra.
- **Guía de Despacho:** Documento tributario, de registro interno, utilizado para trasladar mercadería fuera de la bodega hacia otros lugares de la institución.
- **Orden de Compra / Contrato:** Documento de orden administrativo y legal que determina el compromiso entre la unidad demandante y proveedor, tiene como función respaldar los actos de compras o contratación, respecto de la solicitud final de productos o servicios. Estos documentos son validados con la firma de los responsables del proceso en toda su magnitud, ya sea en el documento o en forma electrónica según lo establezcan los procedimientos.
- **Plan Anual de Compras:** Corresponde a la lista de bienes y/o servicios de carácter referencial, que la institución planifica comprar o contratar durante un año calendario. Los procesos de compra se deben elaborar en conformidad y en la oportunidad determinada en el Plan anual de compras elaborado por cada Entidad Licitante.<sup>1</sup>
- **Portal Mercadopúblico:** ([www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)), Sistema de Información de Compras y Contrataciones de la Administración, a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública<sup>2</sup>, utilizado por las ÁREAS O UNIDADES DE COMPRA para realizar los procesos de Publicación y Contratación, en el desarrollo de los procesos de adquisición de sus Bienes y/o Servicios.
- **Requerimiento:** Es la manifestación formal de la necesidad de un producto o servicio que el Usuario Requirente solicita al Área o Unidad de Compra del Organismo.
- **Resolución:** Acto administrativo dictado por una autoridad competente, en el cual se contiene una declaración de voluntad realizada en el ejercicio de una potestad pública.
- **Siglas:** Para los efectos del presente instrumento, las siglas que se indican tendrán los siguientes significados:

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

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

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

## 2.2. Normativa que regula el proceso de compra

- Ley N°19886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, en adelante "Ley de Compras" y sus modificaciones.
- Decreto N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, en adelante "el Reglamento", y sus modificaciones.
- DFL 1- 19.653 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Resolución N°520, de 1996, de la Contraloría General de la República, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado, que establece normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.
- Ley de Presupuesto del Sector Público que se dicta cada año.
- Normas e Instrucciones para la ejecución del Presupuesto y sobre materias específicas, sancionadas por Resolución y/o Circular del Ministerio de Hacienda, documentos los cuales son prácticos y dictados año a año, en virtud a los contenidos que incorpore la Ley de Presupuesto.
- Ley de Probidad N°16.653.
- Ley sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma N°19.799.
- Políticas y condiciones de uso del Sistema Mercado público, instrucción que la Dirección de Compras Públicas emite para uniformar la operatoria en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)
- Directivas de Mercado público.

## 2.3 Organización del Abastecimiento en la Institución

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

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

- **Director del Establecimiento:** Responsable de generar condiciones para que las áreas de la organización realicen los procesos de compra y contratación de acuerdo a la normativa vigente, preservando máxima eficiencia y transparencia, de las decisiones adoptadas en los procesos de compra, sean directas o delegadas.  
Así también es responsable de la elaboración, publicación y control del cumplimiento del presente manual.
- **Sub-director Administrativo:** Nombrado por la Autoridad de la Institución, corresponde a un perfil Administrador del sistema [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), el cual es responsable de:<sup>3</sup>
  - Crear, modificar y desactivar usuarios
  - Determinar perfiles de cada usuario, como supervisores y compradores
  - Crear, desactivar y modificar Unidades de Compra
  - Modificar y actualizar la información institucional registrada en el Sistema.
- **Jefe de Logística y Distribución:** Nombrada por la autoridad de la institución, correspondiendo al perfil de Supervisor, encargada de visar los procedimientos de Abastecimiento.
- **Encargado de Unidad de Abastecimiento:** Nombrada por la autoridad de la institución correspondiente a Perfil Supervisor, encargada de visar los procedimientos de compras de las ejecutivas de compras y supervisará, revisará y controlará los procedimientos efectuados en su Unidad.
- **Usuario Requirente:** Todos los funcionarios de la institución con facultades específicas para que a través de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) o de documentos internos, generan requerimientos de compra.  
Los Usuarios requirentes deben enviar a la Unidad de Abastecimiento, quienes a través mercado público los procesos administrativos internos, de los requerimientos generados.
- **Unidad Requirente:** Unidad a la que pertenece el Usuario Requirente
- **Unidad de Abastecimiento:** Unidad encargada de coordinar la Gestión de Abastecimiento de la institución y gestionar los requerimientos de compra que generen los Usuarios Requirentes. En su labor debe aplicar la normativa vigente de compras públicas, el presente manual y toda otra normativa relacionada.
- **Bodega:** Dependiente de la Unidad de Logística y Distribución, encargada del almacenamiento, registro y control de los stocks de artículos, materiales e insumos, que se requiere para el normal funcionamiento de la Institución.
- **Operadores/as de compras (Compradores):** Funcionarios de la Unidad de Abastecimiento, encargados de completar en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) la información faltante en cada uno de los requerimientos generados por los Usuarios Requirentes o bien, ingresar en

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

[www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) los mencionados requerimientos cuando son entregados a través de documentos internos y posteriormente a través del sistema SIABI.

- **Supervisores/as de Compras:** Funcionarios de la Unidad de Abastecimiento encargados revisar y de validar los requerimientos de compra para posteriormente publicarlos en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Además, una vez cerrados los procesos y recibidas las ofertas a través de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), el Supervisor de Compras debe realizar el proceso de adjudicación, en virtud de los criterios de evaluación definidos o respecto de la recomendación de adjudicación de la comisión de evaluación.
- **Otras Unidades Relacionadas al proceso de Compra:** Sub-Dirección Administrativa, Jefe de Finanzas, todos partícipes conforme a su función siendo en general, la de asignación y/o autorización de Marcos Presupuestarios, de registro de los hechos económicos, y de materialización de los pagos, respectivamente. Estas Unidades, que se mencionan en función de su rol, apoyan la gestión de abastecimiento de la institución.
- **Comisión de Evaluación:** Grupo de funcionarios de la organización convocadas para integrar un equipo multidisciplinario que se reúne para evaluar ofertas y proponer el resultado de un llamado a Licitación. Su creación será necesaria siempre que se realice una licitación, sea ésta pública o privada, y estará, por lo general, consignada en las respectivas Bases de Licitación.
- **Asesoría Jurídica del S.S.A.:** Responsable de velar por el control de la legalidad de los actos y contratos administrativos de la institución, de revisar y visar las Bases, Resoluciones y Contratos asociados a los procesos de compras, prestar asesoría a los encargados de cada Unidad de Compra en materias jurídicas y orientar a las unidades funcionales internas respecto de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen los actos y contratos de la Administración.

### **2.3.2 Competencias de las personas involucradas en el proceso de abastecimiento**

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

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

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

El Usuario Requiriente enviará a la Unidad de Abastecimiento, a través de una Solicitud de Compra, el Formulario de Requerimiento, considerando un plazo mínimo de anticipación a la entrega del requerimiento según los siguientes parámetros:

- Para contrataciones menores a 100 UTM: 5 días de anticipación
- Para contrataciones entre 100 y 1000 UTM: 10 días de anticipación
- Para contrataciones mayores a 1000 UTM: 15 días de anticipación

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

El Formulario de Requerimiento enviado contendrá al menos:

- Individualización del producto o servicio a contratar.
- Cantidad requerida.
- Monto total estimado para la contratación.
- Fecha en que se requiere el bien o servicio y plazo por el cual se requiere.
- Criterios, ponderaciones y puntajes para seleccionar las ofertas que se presenten.

Toda adquisición de bienes o contratación de servicios que realice la Institución, deberá realizarse a través de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Este será el medio oficial para la publicidad de los llamados a licitaciones o trato directo. De la misma forma se deben utilizar solamente los formularios definidos por Mercado público para la elaboración de Bases y Términos de referencia, los que se encuentran disponibles en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Las excepciones a este proceder se encuentran claramente reguladas en el Art. 62 del Reglamento de la Ley 19.886.

#### **“Artículo 62º. Licitaciones en soporte papel:**

Las entidades podrán efectuar los Procesos de Compras y la recepción total o parcial de ofertas fuera del Sistema de Información, en las siguientes circunstancias:

1. Cuando existan antecedentes que permitan presumir que los posibles proveedores no cuentan con los medios tecnológicos para utilizar los sistemas electrónicos o digitales establecidos de acuerdo al Reglamento, todo lo cual deberá ser justificado por la Entidad Licitante en la misma resolución que aprueba el llamado a licitación.
2. Cuando haya indisponibilidad técnica del Sistema de Información, circunstancia que deberá ser ratificada por la Dirección.
3. Cuando en razón de caso fortuito o fuerza mayor no es posible efectuar los Procesos de Compras a través del Sistema de Información.
4. Cuando no exista de manera alguna conectividad en la comuna correspondiente a la Entidad Licitante para acceder u operar a través del Sistema de Información.
5. Tratándose de contrataciones relativas a materias calificadas por disposición legal o por decreto supremo como de naturaleza secreta, reservada o confidencial.

En el caso de las garantías, planos, antecedentes legales, muestras y demás antecedentes que no estén disponibles en formato digital o electrónico, podrán enviarse a la Entidad Licitante de manera física, de acuerdo a lo que establezcan en cada caso las Bases”.

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

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

En estos casos, el Encargado de la Unidad de Abastecimiento resolverá, previa autorización de Jefe directo, de acuerdo a las siguientes reglas:

- Requerimiento previo, por escrito, de la Unidad Requirente, en el formulario correspondiente.
- La Unidad Requirente del bien o servicio a adquirir deberá fundamentar claramente la razón o motivo que origine su adquisición.
- Adjuntar 3 cotizaciones, de acuerdo a la normativa vigente.

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

La Encargada de la Unidad de Abastecimiento, previa autorización de su Jefe directo, resolverá, ejecutará y delegará estas compras y contrataciones. En estas contrataciones se procederá de acuerdo a las siguientes reglas:

- Requerimiento previo por escrito de la División o Departamento que lo formula, el que deberá ser autorizado por Jefe de Sección Logística y Distribución y Encargada de la Unidad de Abastecimiento, en función de la fundamentación de su adquisición y de la disponibilidad presupuestaria.
- La unidad Requirente deberá redactar los contenidos básicos de términos de referencia, o bases de licitación, según sea el caso, en las que se establezcan los aspectos administrativos más fundamentales, tales como: definición técnica del bien o servicio, forma de pago, plazo de entrega, garantía de fabricación y todas las características necesarias para individualizar el bien o servicio y las condiciones de prestación. Las bases de los procesos de licitación deberán ser visadas por el Departamento Jurídico.
- Se deberán publicar los llamados a licitación o cotizaciones a través del Sistema de Información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), salvo los casos de indisponibilidad señalados en el Reglamento de la Ley N° 19.886<sup>4</sup>.
- Las resoluciones que aprueben las bases respectivas, que las modifiquen o aclaren, y todos los demás actos administrativos que se realicen durante los procesos de contratación serán suscritos por el Encargado de la Unidad de Abastecimiento.
- Los cuadros comparativos que se elaboren sobre la base de la información recibida a través del Sistema, deben ser completos y fundamentados y atenderán a todos los criterios de evaluación definidos.
- La resolución de adjudicación o la resolución que declara el proceso de contratación desierto, deberá ser visada por Encargado de Abastecimiento, Jefe de Logística y Distribución, Subdirector Administrativo y firmada por el Director.

---

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

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

Resuelve el Director del Establecimiento de acuerdo a las siguientes reglas:

- Se seguirán las mismas reglas establecidas precedentemente. Asimismo, las resoluciones que aprueben las bases respectivas, que las modifiquen o aclaren, y todos los demás actos administrativos que se realicen durante los procesos de contratación serán suscritos por él previa delegación de facultades emitidas por el Director del Servicio de Salud Arauco, previa visación del Departamento de Asesoría Jurídica.
- La Resolución de Adjudicación o la resolución que declara el proceso de contratación desierto, será suscrita directamente por el Director del Establecimiento.

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

### 2.4 Procedimiento planificación de compras

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

#### Procedimiento elaboración Plan Anual de Compras:

1. La Jefe de Administración y Finanzas envía Instrucciones acerca de la formulación del Anteproyecto Presupuestario.
2. **La Unidad de Abastecimiento** recibe esta información y se encarga de procesar.
3. **El encargado de la unidad de Administración (Mercado Público)**, durante el mes de Enero se solicitan los requerimientos de bienes y servicios a contratar el año siguiente a todas las Unidades demandantes a nivel nacional.
4. **Las Unidades Demandantes** reciben la solicitud, completan formulario de bienes y servicios a contratar el año siguiente y lo envían a Administración o Unidad que determine la Institución.

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

- N° de personas que componen la unidad
- La cantidad de producto que ocupa cada persona
- La frecuencia del uso del producto
- La información histórica de consumo de bienes y servicios
- Proyectos nuevos planificados durante el periodo a detallar
- Disponibilidad Presupuestaria

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

- Consumos históricos

- Stock de reserva
- Disponibilidad Presupuestaria

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

- Proyectos planificados a ejecutar en el período.
- Carta Gantt de Proyectos
- Cuantificación de Servicios de apoyo en función de Proyectos

5. **La Unidad de Abastecimiento** durante el mes de Octubre, recepciona información de requerimientos y la analiza a través de la evaluación de las siguientes variables:
  - Análisis histórico de consumo, por tipo de materiales de uso habitual.
  - Análisis histórico de consumo, por tipo de materiales de uso contingencial y excepcional.
  - Stock en bodega.
  - Unidades que comprometan en su gestión nuevos consumos, productos, etc.
 Está información es relevante para la planificación correcta de los insumos a comprar el año siguiente.
6. La Unidad de Abastecimiento, durante el mes de Noviembre, con los datos obtenidos, recopilados y analizados procede a consolidar la información para construir el plan de compras exploratorio del siguiente año, y la envía a la unidad que consolida el proceso de planificación de compra en la Institución.
7. **El Encargado de Compras Institucional a través de su Jefatura de Logística** en el mes de Noviembre, recepciona la información, y evalúa el contenido respecto a cantidades, montos y tiempos expuestos en el informe.
8. Se recepciona Presupuesto Marco aprobado por el Congreso, Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuestos y entes que los regulan, ítem izado por las partidas globales.
9. **La Jefatura de Finanzas** informa a las unidades requirentes el Presupuesto Marco.
10. **Las Unidades Demandantes** son informadas sobre Presupuesto Marco, y reciben información acerca de la planificación de compras institucional.
11. **El Encargado de Compras Institucional** genera propuesta de Plan de Compras, de acuerdo a formatos entregados por la Dirección de Compras y Contratación Pública cada año, y cuadra con el presupuesto asignado, dentro de las partidas indicadas por la legislación chilena en esta materia. Paralelamente genera Plan de Compras ítem izado de acuerdo a formato del Clasificador Presupuestario, indicado en las instrucciones presupuestarias de cada año, generado por la Dirección de Presupuestos.
12. **Publicación del Plan de Compras en el sistema de información:** La Administración o Unidad que determine la institución se encargará de revisar, ingresar, modificar, enviar a aprobar, y aprobar el plan de compras.
13. **El Administrador del Sistema mercado público en la Institución** aprueba el Plan de Compras y lo publica en el Sistema de Compras y Contratación Pública, el que genera un Certificado que acredita el ingreso y publicación.  
La aprobación del Plan en el sistema se realiza sólo una vez, sin perjuicio de las posteriores modificaciones que se pudieran informar a través del sistema en otra ocasión, oportunidad y modalidad que son informadas por la Dirección de Compras y Contratación Pública.

14. En el caso que el **Administrador del Sistema mercado público** no apruebe el Plan de Compras, éste se devuelve a la Unidad que esté encargada del ingreso, para que se proceda a modificar sobre la base de los reparos realizados por el Administrador.
15. **Difusión del plan de compras al interior de la Institución:** La Unidad de Abastecimiento se encargará de difundir el Plan de compras, con el objetivo de que sea conocido por todas las Unidades Demandantes de la Institución.
16. **Ejecución del Plan de Compras:** Las Unidades demandantes envían solicitudes de bienes y/o servicios a la Unidad de Abastecimiento, basándose en la programación de compras realizada o, en la medida de que se presentan sus necesidades.  
Una vez recibido el Requerimiento por parte de la **Unidad de Compras**, se procederá a hacer entrega del producto si es que se encuentra en bodega, o en caso contrario, recepcionará la solicitud y procederá a realizar compra de producto y/o servicio solicitado, de acuerdo a los procedimientos descritos anteriormente.
17. **El Encargado de Compras Institucional** efectuará el seguimiento del Plan, comparándolo con las compras y contrataciones realizadas por cada partida, ítem, que corresponda. Esta Unidad será la responsable de sugerir mecanismos de control para efectuar mejoramiento continuo del proceso de planificación anual para el próximo año calendario.
18. **Modificaciones y Actualizaciones:** El plan de compras podrá ser modificado cuando el organismo lo determine, lo cual podrá ser informado en el Sistema en la oportunidad y modalidad que la Dirección de Compras determine. En estos casos se procederá según lo dispuesto en los puntos 9, 13,14 y 15.

## **2.5 Proceso de Compra**

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

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

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

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

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

## 2.5.2 Compra a través de Catalogo Chile compra Express

### **Paso 1: Completar formulario de requerimiento.**

Todo Servicio, Departamento, Sección o Unidad que requiera un producto o servicio, no incluido en el Plan Anual de Compras, debe completar el Formulario de Requerimiento, formato que se adjunta al final de este Manual en la página 50.

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

El Jefe de Servicio, Departamento, Sección o Unidad del que emana el requerimiento, en caso de estar de acuerdo con lo solicitado, firma el Formulario de Requerimiento; posteriormente lo envía a visación de la Subdirección correspondiente a su área, éste lo envía a la Subdirección Administrativa, quien lo deriva al Departamento Finanzas, para la asignación de Ítem Presupuestario, una vez terminado este proceso, la SDA lo envía al Departamento de Logística y Distribución, para que éste lo derive a la Unidad de Abastecimiento para que gestione la compra. En caso de presentar reparos a lo solicitado, se devuelve el Formulario de Requerimiento al remitente, con sus observaciones. Para estos efectos sólo será válido el formulario de Solicitud de Compra que se adjunta al final de este Manual en la página 50.

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

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

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

Una vez revisado el Formulario de Requerimiento, la Unidad de Abastecimiento asigna el requerimiento a un operador de compra para genere la respectiva orden de compra a través del catálogo Chile compra Express.<sup>5</sup>

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

### **Paso 5: Solicitar Compromiso Presupuestario**

Con la orden de compra generada, el operador de compra deberá solicitar el compromiso presupuestario correspondiente, indicando claramente la información del centro de responsabilidad, el producto estratégico, subproducto específico y el programa presupuestario.

### **Paso 6: Firma de documento compromiso presupuestario por encargado**

Si el compromiso presupuestario se realizó, el encargado de compromiso firma la documentación y le registra el N°ID correspondiente, así como la ratificación de la cuenta presupuestaria.

### **Paso 7: Firma de documento compromiso presupuestario por autoridad**

Posteriormente, este documento debe ser revisado y firmado por la autoridad competente. En caso de que existan observaciones antes de la firma, la autoridad competente devuelve al operador de compra el documento. De lo contrario solicita el Visto Bueno (V°B°) del jefe de departamento donde emana el requerimiento.

---

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

**Paso 8: Envío OC al proveedor**

Una vez que el jefe de departamento entrega su V°B°, el Supervisor de compra envía la Orden de compra al proveedor.

**Paso 9: Aceptación OC por el proveedor y despacho de bienes y/o servicios**

El proveedor acepta la orden de compra y la envía los bienes o servicios.

**Paso 10: Informar recepción conforme para pago**

Una vez que la Unidad Demandante recibe los bienes o servicios solicitados, solicita al Usuario Requiriente la emisión del Informe de Recepción conforme, que funda el pago. Lo envía al Departamento o Subdepartamento, registra el número respectivo interno y lo envía a Finanzas para pago y la evaluación de proveedores se la envía al Supervisor de Compras de la Unidad de Compras para su registro, control y gestión.

**Paso 11: Clasificación a Proveedor(es) Adjudicados**

El usuario requirente califica en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) al proveedor, a través de funcionalidad correspondiente.<sup>6</sup>

Observaciones Respecto del Proceso de Compra a través de catalogo Chile compra Express

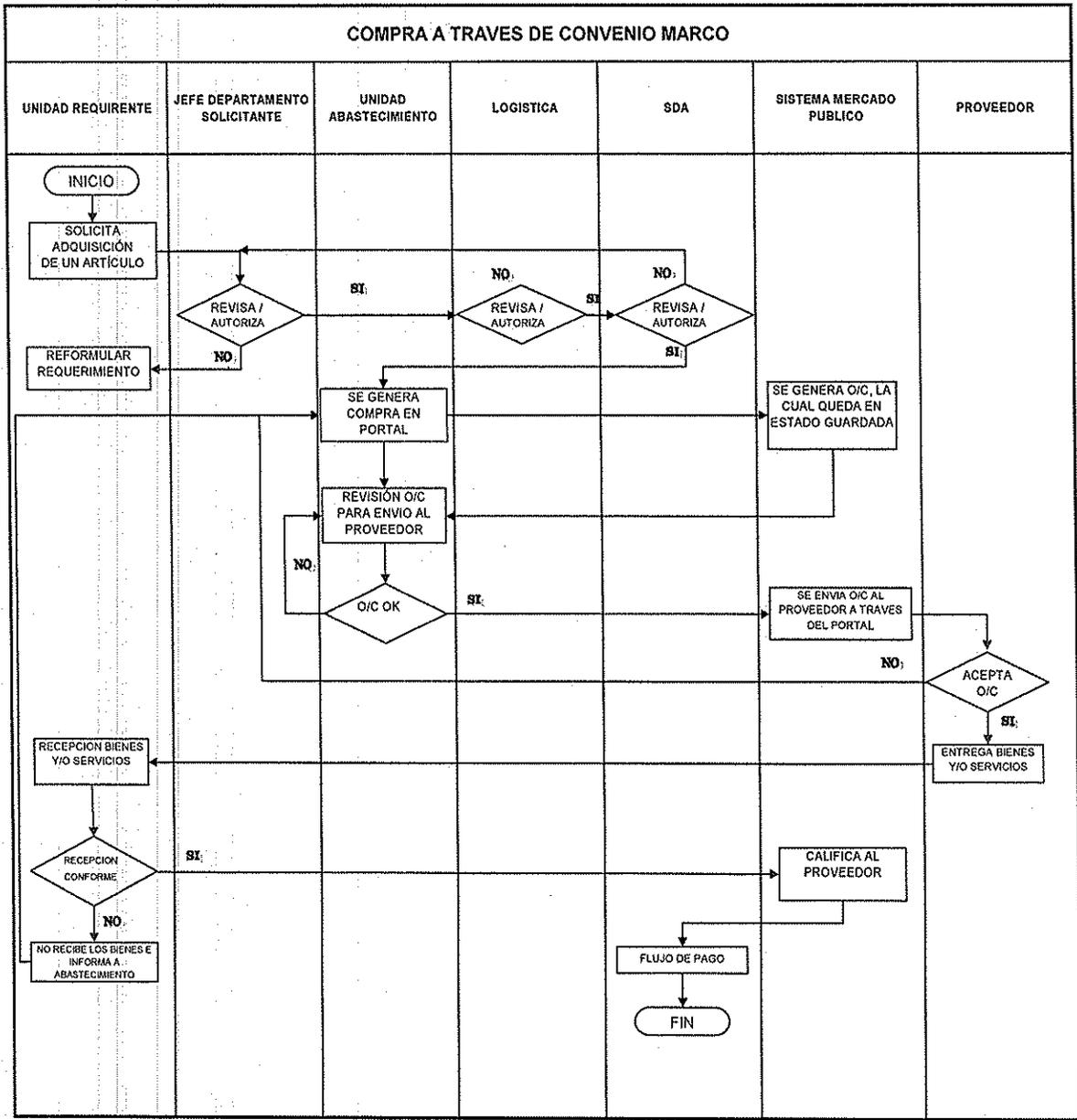
En caso que el operador de Compra, considerando todos los costos y beneficios asociados a la compra o contratación del producto o servicio motivo del requerimiento, identifique condiciones objetivas, demostrables y substanciales, que configuren una oferta más ventajosa que la existente en Chile compra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

En caso que la Unidad requirente no cuente con el perfil para acceder a [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) y constatar el estado del proceso o realizar acciones directamente, la Unidad de Abastecimiento le enviará reportes que den cuenta de los avances en el proceso y el formulario para que la Unidad requirente realice la calificación del proveedor.

---

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

**FLUJOGRAMA ACTIVIDADES**



**2.5.3 Compra a través de convenios de suministro vigentes de la Institución**

**Paso 1: Completar formulario requerimiento**

Todo departamento o unidad que requiera un producto o servicio no incluido en el plan anual de compras, pero contenido en un convenio de suministro vigente en la institución, debe completar el Formulario de Requerimiento.

## **Paso 2: Autorizar requerimiento**

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

## **Paso 3: Revisión y aprobación requerimiento**

La Unidad de Abastecimiento revisa el Formulario de Requerimiento, para verificar que no tenga errores ni le falten datos y para sancionar la disponibilidad inicial de presupuesto.

## **Paso 4: Asignación del operador responsable y selección del proveedor**

En caso de que el producto o servicio requerido se encuentre disponible en un convenio de suministro vigente, el Encargado de la Unidad de Abastecimiento asigna el requerimiento a un operador de compra, para que genere el respectivo proceso de compra a través [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).<sup>7</sup>

El Supervisor de Compra determina a qué proveedor(es) enviará la orden de compra, según la tabla de evaluación de los proveedores que se encuentran adjudicados en este convenio de suministro, establecida en las respectivas bases o TDR según corresponda, y deriva esta información al operador de compra.

## **Paso 5: Emisión OC**

El operador de Compra genera la Orden de Compra a través de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)<sup>8</sup>

## **Paso 6: Solicitud Compromiso Presupuestario**

Con la orden de compra generada, el operador de compra deberá solicitar el compromiso presupuestario correspondiente, indicando claramente la información del centro de responsabilidad, el producto estratégico, subproducto específico y el programa presupuestario.

## **Paso 7: Firma documento Compromiso Presupuestario**

Realizado el compromiso presupuestario, el encargado de compromiso firma la documentación y le registra el N°ID correspondiente, así como la ratificación de la cuenta presupuestaria donde se realizó el compromiso.

Posteriormente, este documento debe ser revisado y firmado por la autoridad competente. En caso de que existan observaciones antes de la firma, la autoridad competente devuelve al operador de compra el documento. De lo contrario solicita el V°B° del jefe de departamento donde emana el requerimiento.

## **Paso 8: Envío de OC al proveedor**

Una vez que el jefe de departamento entrega su V°B°, el Supervisor de compra envía la Orden de compra al proveedor.

## **Paso 9: Aceptación de OC por el proveedor**

El proveedor acepta la orden de compra y la envía los bienes o servicios.

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

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

**Paso 10: Informe Recepción conforme de pago**

Una vez que la Unidad Demandante recibe los bienes o servicios solicitados, si está conforme con los bienes o servicios adquiridos se procede por parte del Usuario Requirente a la emisión del documento administrativo que sirve para permitir el pago y lo envía a la Unidad de Abastecimiento, quien registra el número respectivo y lo envía a Contabilidad para pago y la evaluación de proveedores se la envía al Supervisor de Compras de la Unidad de Compras para su registro, control y gestión.

**Paso 11: Calificación Proveedor**

El usuario requirente califica en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) al proveedor, a través de funcionalidad correspondiente.<sup>9</sup>

**Observaciones Respecto del Proceso Convenio de Suministro**

En caso de que la Unidad requirente no cuente con el perfil para acceder a [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) y constatar el estado del proceso o realizar acciones directamente, la Unidad de Abastecimiento le enviará reportes periódicos que den cuenta de los avances en el proceso y el formulario para que la Unidad requirente realice la calificación del proveedor.

---

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



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

### Paso 1: Completar Formulario requerimiento

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

### Paso 2: Firma Formulario Requerimiento

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

### Paso 3: Asignación y Aprobación Requerimiento

La Unidad de Abastecimiento revisa el Formulario de Requerimiento, para verificar que no tenga errores ni le falten datos y para sancionar la disponibilidad inicial de presupuesto.

### Paso 4: Se asigna Operador Responsable

La unidad de Abastecimiento asigna el requerimiento a un operador de compra para que complete el formulario de Términos de Referencia en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)<sup>10</sup> y lo publique, con apoyo de la unidad requirente.

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

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

### Paso 5: Elaborar Cuadro Comparativo

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

### Paso 6: Evaluación

La comisión evaluadora o, en caso de no existir la mencionada comisión, la unidad requirente será la que determine quién es el (o los) adjudicado(s), considerando los criterios de evaluación definidos para el proceso.

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

### **Paso 7: Creación Resolución Adjudicación**

El Departamento de Asesoría Jurídica del Servicio de Resolución que aprueba la compra en la que, además, establece la procedencia de la contratación directa en función del monto del proceso, y la entrega para su V°B° a la unidad de Abastecimiento. Esta resolución debe estar basada en los criterios de evaluación que se definieron por parte de la Unidad Requirente.

### **Paso 8: Aprobación Resolución de Adjudicación y publicación en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)**

La Resolución que aprueba la compra con los V°B° correspondiente es enviada a la autoridad competente, quien en caso de estar de acuerdo con la decisión de contratación firma la resolución y la deriva a la unidad de Abastecimiento, quien ingresa y publica de la decisión de contratación en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).<sup>11</sup>

### **Paso 9: Emisión OC al proveedor**

Una vez que el jefe de departamento entrega su V°B°, el Supervisor de compra envía la Orden de Compra al proveedor.

### **Paso 10: Informe Recepción**

Una vez que la Unidad Demandante recibe los bienes o servicios solicitados, solicita al Usuario Requirente la emisión del informe de recepción conforme, que funda el pago y lo envía a la unidad de Abastecimiento. Luego, le asigna un número y lo envía a Finanzas para pago, y la evaluación de proveedores se la envía al Supervisor de Compras de la Unidad de Compras para su registro, control y gestión.

### **Paso 10: Calificación a proveedor**

El usuario requirente califica en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) al proveedor, a través de funcionalidad correspondiente.

### **Paso 11: Proceso de Cierre**

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

### **Paso 12: Gestión de Contrato**

La unidad de Abastecimiento realiza seguimiento para analizar el grado de cumplimiento de lo comprometido por el proveedor.

### **Paso 13: Gestión de Reclamos**

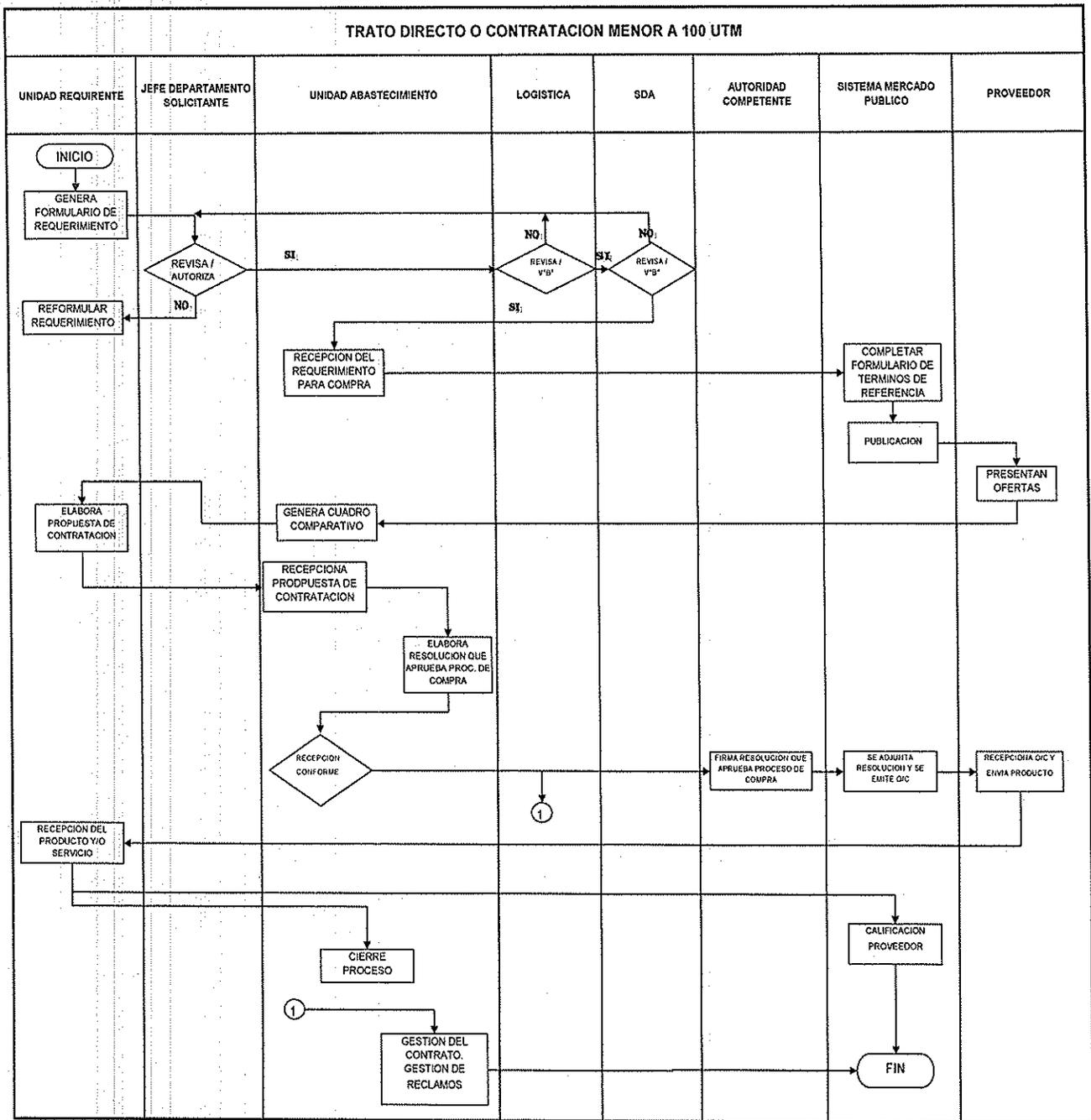
En caso de que se presente un reclamo relacionado al proceso, el Director, debe derivar este reclamo a quien corresponda, para que en un plazo no superior a 48 horas, se comuniquen con el proveedor y le hagan llegar por escrito la respuesta.

### **Observaciones Respecto del Proceso Trato o Contratación directa menor a 100 UTM**

En caso de que la Unidad Requirente no cuente con el perfil para acceder a [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) y constatar el estado del proceso o realizar acciones directamente, La unidad de Abastecimiento le enviará reportes periódicos que den cuenta de los avances en el proceso y el formulario para que la Unidad Requirente realice la calificación del proveedor.

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

FLUJOGRAMA ACTIVIDADES



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

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

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

### **2.5.6 Compra por Licitación Pública**

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

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

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

El jefe de Departamento de la unidad en que emana el requerimiento en caso de estar de acuerdo con lo solicitado firma el Formulario de Requerimiento y lo deriva a la Sección Logística y Distribución para su revisión y visación, quien lo derivará a la Unidad de Abastecimiento. En caso de no estar de acuerdo con lo solicitado devuelve el Formulario de Requerimiento al remitente, con sus observaciones.

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

La unidad de Abastecimiento revisa el Formulario de Requerimiento, para verificar que no tenga errores ni le falten datos y para sancionar la disponibilidad inicial de presupuesto.

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

La unidad de Abastecimiento asigna el requerimiento a un operador de compra para que complete el formulario de bases en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)<sup>12</sup> y lo publique, con apoyo de la unidad requirente.

#### **Paso 5: Envío de Bases**

Una vez completado, el operador de compra, envía el formulario de bases a Jefaturas correspondientes para revisión, se utilizan formatos de Bases previamente revisados por Departamento de Asesoría Jurídica del Servicio, pero excepcionalmente y dependiendo de la complejidad de la compra se envía primeramente al Departamento Jurídico para su revisión y V°B°.

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

Una vez aprobadas las Bases se validan y se autoriza la resolución aprueba bases por parte de las jefaturas correspondientes para su posterior publicación. En caso de revisión del Departamento Jurídico este valida el formulario de bases en el Sistema de Información, genera la resolución que aprueba las bases y la envía a la autoridad competente para su autorización.

<sup>12</sup> El procedimiento a seguir para este proceso en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) se encuentra contenido en el Capítulo 11 del presente manual.

### **Paso 7: Publicación de Bases**

La autoridad competente autoriza, a través del Sistema, la publicación de la adquisición y envía a la unidad de Abastecimiento la resolución que aprueba las bases, documento que el Supervisor de la compra utiliza como respaldo para publicar en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)<sup>14</sup>.

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

Al cumplirse la fecha de cierre, La unidad de Abastecimiento habiendo realizado los correspondientes procesos de apertura bajará las ofertas presentadas, con las que se realizará el proceso evaluación de ofertas<sup>15</sup> en función de los criterios de evaluación y todos los parámetros definidos en las bases de licitación.<sup>16</sup>

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

La comisión evaluadora o, en caso de no existir la mencionada comisión, la unidad requirente, será la que determine quién es el (o los) adjudicado(s), considerando para estos efectos el mayor puntaje obtenido de acuerdo a los criterios de evaluación definidos en las Bases para el proceso.

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

La unidad de Abastecimiento procederá a generar la Resolución de Adjudicación, utilizando para estos efectos el formato general visado previamente por el Departamento de asesoría Jurídica del Servicio. De ser una compra de mayor complejidad el Departamento Jurídico procederá a generar la Resolución de Adjudicación y la entrega para su V°B° a la unidad de Abastecimiento. Esta resolución debe estar basada en los criterios de evaluación que se definieron por la Unidad Requirente.

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

La Resolución de Adjudicación con los V°B° correspondientes es enviada a la autoridad competente quien, en caso de estar de acuerdo con la propuesta de adjudicación firma la resolución y la deriva a la unidad de Abastecimiento, quien procederá a realizar el proceso de adjudicación en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).<sup>17</sup>

### **Paso 12: Elaboración Contrato**

Si el monto de la contratación es mayor a 100 UTM, la unidad de Abastecimiento envía los antecedentes del proceso al Departamento Jurídico, para que elabore el respectivo contrato.

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

El Departamento Jurídico elabora el respectivo contrato y gestiona que sea suscrito por las partes involucradas. Una vez suscrito la Unidad de Abastecimiento genera la resolución que apruebe el contrato utilizando para estos efectos el formato de resolución previamente visado por el departamento de asesoría Jurídica.

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

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

<sup>15</sup> Para mayor información respecto del proceso de evaluación de ofertas, ver capítulo

<sup>16</sup> El procedimiento a seguir para este proceso en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) se encuentra contenido en el Capítulo 11 del presente manual.

<sup>17</sup> El procedimiento a seguir para este proceso en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) se encuentra contenido en el Capítulo 11 del presente manual.

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

El contrato suscrito por ambas partes y la resolución que aprueba contrato son enviados por el departamento Jurídico al área de abastecimiento, para ésta lo anexe en la ficha del proceso publicado en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)<sup>19</sup>.

**Paso 15: Informe Recepción**

Una vez que la Unidad Demandante recibe los bienes o servicios solicitados, solicita al Usuario Requirente la emisión del informe de recepción conforme, que funda el pago y lo envía a la Unidad de Abastecimiento. Luego, asigna un número respectivo y lo envía a Contabilidad para pago y la evaluación de proveedores se la envía al Supervisor de Compras de la Unidad de Compras para su registro, control y gestión.

**Paso 16: Envío Factura**

Cuando el proveedor envíe la Factura concerniente a la adquisición, e la Unidad de Abastecimiento enviará esta a Contabilidad para que efectúe el pago.

**Paso 17: Calificación del proveedor**

El usuario requirente califica en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) al proveedor, a través de la funcionalidad correspondiente.

**Paso 18: Proceso de Cierre**

La Unidad de Abastecimiento envía correo electrónico a los proveedores que ofertaron con los resultados finales del proceso y agradeciendo su participación, invitándoles a seguir participando en futuros procesos de adquisición.

**Paso 19: Gestión de Contrato**

La Unidad de Abastecimiento realiza seguimiento para analizar el grado de cumplimiento de lo comprometido por el proveedor.

**Paso 20: Gestión de Reclamos**

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

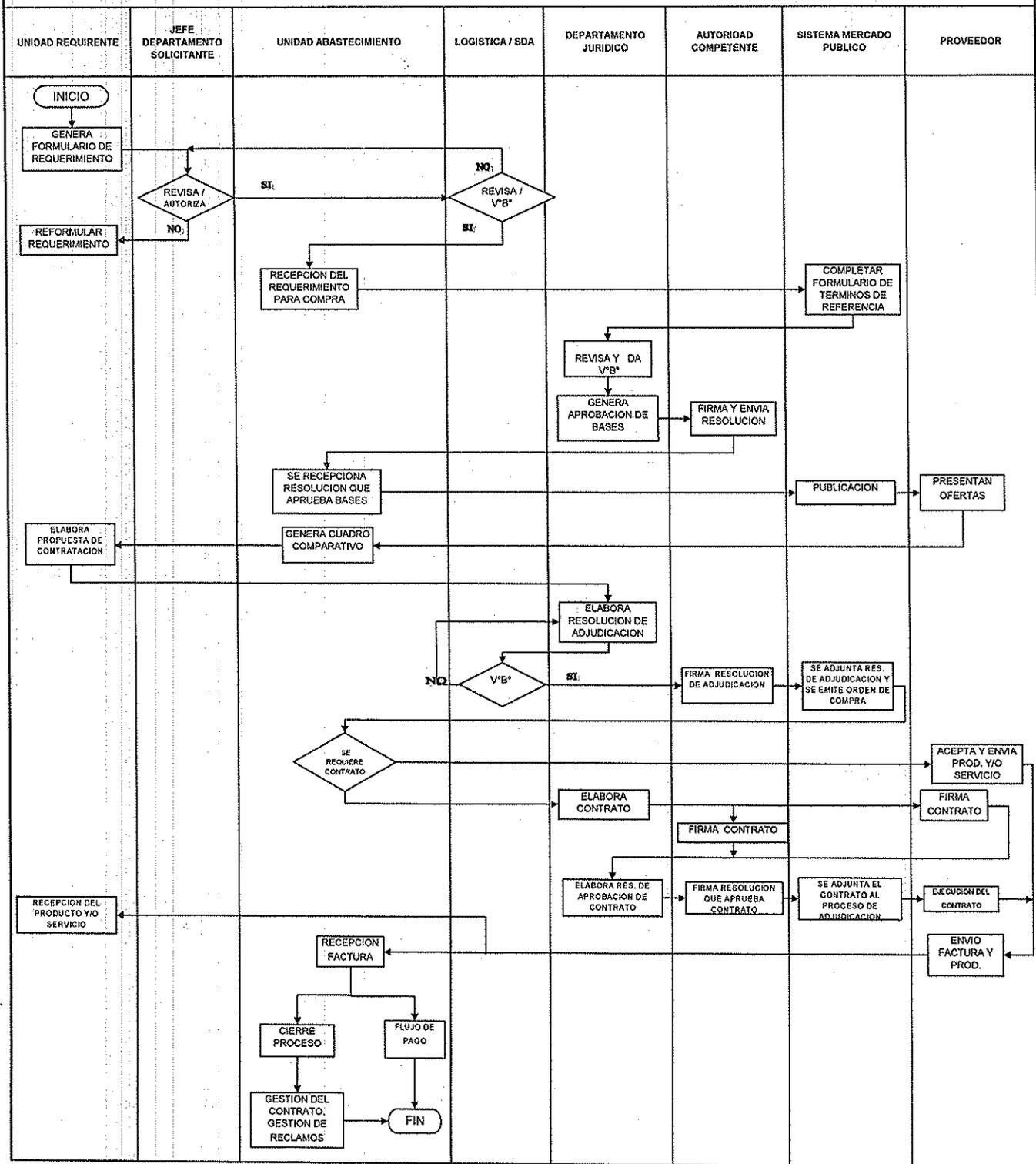
**Observaciones Respecto del Proceso Licitación Pública**

En caso que la Unidad requirente no cuente con el perfil para acceder a [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) y constatar el estado del proceso o realizar acciones directamente, la Unidad de Abastecimiento le enviará reportes periódicos que den cuenta de los avances en el proceso y el formulario para que la Unidad requirente realice la calificación del proveedor.

<sup>18</sup> El procedimiento a seguir para este proceso en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) se encuentra contenido en el Capítulo 11 del presente manual.

<sup>19</sup> El procedimiento a seguir para este proceso en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) se encuentra contenido en el Capítulo 11 del presente manual.

### LICITACION PUBLICA



## 2.5.7 Compra por Licitación Privada

Los pasos a seguir para el procedimiento de compra a través de licitación privada deben ser los mismos que en el de la pública, exceptuando lo indicado en el art. 8 de la ley de compras y 10 del reglamento.

Se procederá a realizar una contratación a través de licitación privada, previa resolución fundada que autorice la procedencia de éste, así también el tipo de convocatoria será diferente ya que en este caso será cerrada (paso 7).

## 2.5.8 Formulación de bases

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

### Contenidos de las Bases

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

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

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

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

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

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

## 2.6. Evaluación de las ofertas

### 2.6.1 Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación son parámetros cuantitativos y objetivos que siempre serán considerados para decidir la adjudicación, atendiendo a la naturaleza de los bienes y servicios que se licitan, la idoneidad y calificación de los oferentes y cualquier otro antecedente que sea relevante para efectos de la Adjudicación.

Es obligatorio que todos los procesos de contratación cuenten con criterios de evaluación.

Los criterios de evaluación se pueden clasificar en:

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

**Criterios Técnicos**, tales como: garantía post venta de los productos, experiencia del oferente y del equipo de trabajo, plazos de entrega, infraestructura, solidez financiera, calidad técnica de la solución propuesta, cobertura, etc.

**Criterios Administrativos**, que tienen mayor relación con el cumplimiento de presentación de los antecedentes administrativos y legales que se solicitan a los oferentes, como por ejemplo: constitución de la sociedad, vigencia de la sociedad, certificado de la inspección del trabajo, declaraciones juradas o simples de diversa índole, boletas de garantía, entre otros. Estos elementos, en general, no tienen ponderación en la evaluación de la oferta sino que, más bien, se consideran requisitos de postulación, debido a que si alguno se omite, la oferta se considera incompleta.

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

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

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

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

## Ejemplo de cuadro de Criterios de Evaluación

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

## Ejemplo de cuadro de Criterios de Evaluación aplicado a una oferta

Variable a medir Proveedor X	Ponderador	Tramos	Puntos	Puntos totales
•Experiencia comprobable en el desarrollo del tema de Eficiencia Energética. X = N° proyectos relacionados al tema en que ha participado directamente ( 7 proyectos)	30			
		X > 5	100	30
•Experiencia en proyectos de asistencia técnica en materias de eficiencia energética. X = N° proyectos de asistencia técnica que ha desarrollado en materias de eficiencia energética (7 Proyectos)	40			
		3 ≤ X ≤ 10	50	20
•Conocimiento del actual modelo de compras públicas X = Nota Entrevista personal (5.8)	20			
		4 < X ≤ 6	50	10
•Experiencia de trabajo con el Sector Público y Municipalidades, deseable. X = N° proyectos en que ha trabajado para el sector público y municipalidades, en el tema de EE (5 proyectos)	10			
		x > 3	100	10

Total Puntaje Proveedor X: 70 puntos.

### 2.6.2 Evaluación de ofertas para procesos de baja complejidad

Para contrataciones de baja complejidad, la evaluación de las ofertas presentadas por los proveedores debe ser realizada por la Unidad de abastecimiento, quien debe levantar la información de las ofertas, y aplicar a éstas los criterios de evaluación previamente definidos en las respectivas Bases o TDR, según corresponda.

Con la información de las ofertas recibidas, el Gestor de Compra debe generar el Cuadro Comparativo de Ofertas, documento que registra la información de los distintos parámetros a considerar en la evaluación de las ofertas.

A partir del Cuadro Comparativo de Ofertas, el Gestor de compras aplica los Criterios de Evaluación y genera el Informe de Evaluación, documento que registra el puntaje final obtenido por cada una de la ofertas en función de los Criterios de Evaluación, y que debe estar anexado a la Resolución que da cuenta del resultado final del proceso de contratación.

### **2.6.3 Evaluación de ofertas para procesos de alta complejidad**

En los casos de contrataciones de alta complejidad, la evaluación de las ofertas presentadas por los proveedores será realizada por una Comisión de Evaluación.

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

La Unidad de Abastecimiento entregará a cada uno de los integrantes de la Comisión de Evaluación la información completa de las ofertas recibidas, información con la que la Comisión de Evaluación procederá a iniciar su trabajo.

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

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

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

## **2.7 Cierre de Procesos**

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

### **2.7.1 Fundamentación de la decisión de compra**

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

La Resolución que da cuenta del resultado final del proceso debe estar en concordancia con el Informe o Acta de Evaluación, y establecer claramente las condiciones en las cuales se

contratará con los proveedores adjudicados, o de lo contrario, las condiciones que hacen necesario declarar desierto todo o parte del proceso.

### **2.7.2 Comunicados de resultados y agradecimientos**

Una vez concluido cualquier proceso de adquisición de la Institución, el [Departamento de Administración o Abastecimiento] enviará un comunicado, a través de mail o carta formal, a nombre del Jefe del [Departamento de Administración o Abastecimiento], a los proveedores participantes del proceso, informando que se encuentra disponible en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) la información del término del proceso de adquisición.

En el comunicado además se agradecerá la participación de los proveedores en el proceso, se establecerá la posibilidad de manifestar al Jefe de la Unidad de Abastecimiento inquietudes respecto de la decisión final de la institución, e invitará a continuar participando de los procesos de adquisiciones que la Institución realice.

En caso de procesos que no hubiesen sido realizados a través de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) y por tanto no sea posible conocer el resultado del proceso por esa vía, el comunicado deberá contener la Resolución correspondiente que da cuenta del resultado final del proceso.

### **2.7.3 Resolución de inquietudes**

Las inquietudes que los proveedores manifiesten, respecto de los procesos de adquisición que la Institución realice, serán recibidas por Encargada de la Unidad de Abastecimiento. En caso de que otro funcionario de la Institución reciba directamente consultas o inquietudes respecto de algún proceso de adquisición de la Institución deberá derivar esta consulta al Encargado de la Unidad de Abastecimiento, quien gestionará las respuestas a cada una de las inquietudes y derivará las consultas al responsable de cada uno de los procesos.

El responsable de cada proceso deberá preparar la respuesta a la inquietud del proveedor, la que deberá remitir directamente al proveedor, vía correo electrónico, con copia al Encargado de la Unidad de abastecimiento. La respuesta al proveedor deberá ser enviada en un plazo no superior a 48 horas hábiles.

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

## **2.8 Recepción de bienes y servicios**

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

Para esto el procedimiento es el siguiente:

### **Paso 1**

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

### **Paso 2**

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

### **Paso 3**

Si existe conformidad, generar informe de recepción y enviarlo a Contabilidad para que proceda al pago.

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

### **Paso 4**

Despachar los artículos solicitados a los requirentes.

### **Paso 5**

Posteriormente registrar los antecedentes en el formulario de recibo.

### **Paso 6**

Solicitar el informe de recepción de los artículos a la unidad requirente y obtener la conformidad de los artículos entregados con la firma del formulario de recepción.

### **Paso 7**

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

### **Paso 8**

Envío del reporte con la calificación obtenida al ejecutivo de ventas de la empresa proveedora, pudiendo ser vía correo electrónico, o vía correo normal. En este documento se le informará la calificación obtenida.

## **2.9 Procedimiento de pago**

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

Previo a la emisión de la resolución de pago respectivo se deberá requerir completar el Formulario de ejecución de compras y contratos, debidamente aprobado y firmado por el Jefe de División, de Departamento o encargado del área que recepción el bien o verificó el cumplimiento de los servicios contratados.

Asimismo se deberá adjuntar informes completos y rigurosos en caso de adquisiciones de bienes y servicios de valor superior a 3 UTM.

### 2.9.1 Respaldo el pago con el Informe de Recepción Conforme

Con el objeto de poder materializar un pago a un tercero se requerirá siempre, salvo aquellos que se realicen por Caja Chica, una Resolución, a la que se adjuntará el Informe de recepción de bienes y servicios, que lo autoriza de acuerdo al tramo que se establece a continuación:

### 2.9.2 Realizar resolución de pago

- Pagos entre 3 UTM y 100 UTM, la Resolución deberá estar suscrita por el Subdirector Administrativo o quien lo subroge, previa revisión de Jefe de Finanzas del Establecimiento.
- Para pagos superiores a UTM 1000, la Resolución será suscrita por el [Director del Servicio del Establecimiento o su Subrogante, previa revisión de Jefe de Finanzas de la Institución.

Las personas autorizadas para hacer pago son:

- Director
- Subdirector Administrativo

El Jefe del Contabilidad y Presupuesto deberá preparar la información contable y la planilla de pago correspondiente.

## 2.10 Gestión de contratos y de proveedores

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

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

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

La Unidad de Abastecimiento, llevará registro y actualización mensual de todos los contratos vigentes de la Institución. Esto, de acuerdo a familias clasificadas de la siguiente manera:

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

Cada registro debe contener los siguientes datos:

- Todas las contrataciones reguladas por contrato,
- Fecha de inicio de contrato
- Antigüedad del Contrato (en años y meses)
- Monto anual de contrato
- Si tiene cláusula de renovación automática
- Si tiene cláusula de término anticipado
- Fecha de entrega de productos o cumplimiento de hitos
- Fecha de pago
- Funcionario de la entidad responsable o coordinador de ese contrato
- Garantías
- Multas
- Calificación al Proveedor

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

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

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

#### **Criterios a evaluar, cuando corresponda:**

- Antigüedad<sup>20</sup>
- Especificidad
- Complejidad de licitarlo
- Cláusulas de término de contrato
- Cumplimiento del contrato por parte del proveedor

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

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

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

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

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

---

<sup>20</sup> A mayor antigüedad, es recomendable evaluar la posibilidad de re-licitar.

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

## **2.12 Manejo de incidentes**

La Institución siempre dará solución a todos los problemas que se pudieran generar producto de los procesos de adquisición que realiza.

Estos problemas serán analizados según se trate de situaciones o incidentes internos o externos.

### **2.12.1 Incidentes internos**

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

Para dar respuesta a un incidente interno relacionado con una adquisición el Jefe de Administración o Abastecimiento convocará al Jefe del Departamento de la Unidad Requirente a constituir una comisión especial, que deberá determinar las acciones a seguir.

En caso de que esta comisión no pueda determinar las acciones a seguir, sea por las competencias de quienes la componen o por la imposibilidad de lograr acuerdo absoluto, el incidente será sometido a la evaluación del comité de ética de la institución.

### **2.12.2 Incidentes externos**

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

Para dar respuesta a un incidente externo relacionado con una adquisición el Jefe de Administración o Abastecimiento convocará al Jefe del Departamento de la Unidad Requirente a constituir una comisión especial, que deberá determinar las acciones a seguir.

En caso de que esta comisión no pueda determinar las acciones a seguir, sea por las competencias de quienes la componen o por la imposibilidad de lograr acuerdo absoluto, el incidente será sometido a la evaluación del comité de ética de la institución.

### **2.12.3 Comité de ética**

Cualquier conducta apartada de las buenas prácticas de abastecimiento, que atente contra los principios y valores de la Institución, será sometida a la evaluación del comité de ética de la Institución.

El comité de ética estará conformado por el Subdirector Administrativo, el Jefe de Recursos Humanos, Auditor y Jefe Departamento Jurídico, y tendrá como objetivo someter a evaluación los casos que le sean presentados y determinar si corresponde ejecutar acciones producto de conductas no apropiadas de funcionarios de la Institución.

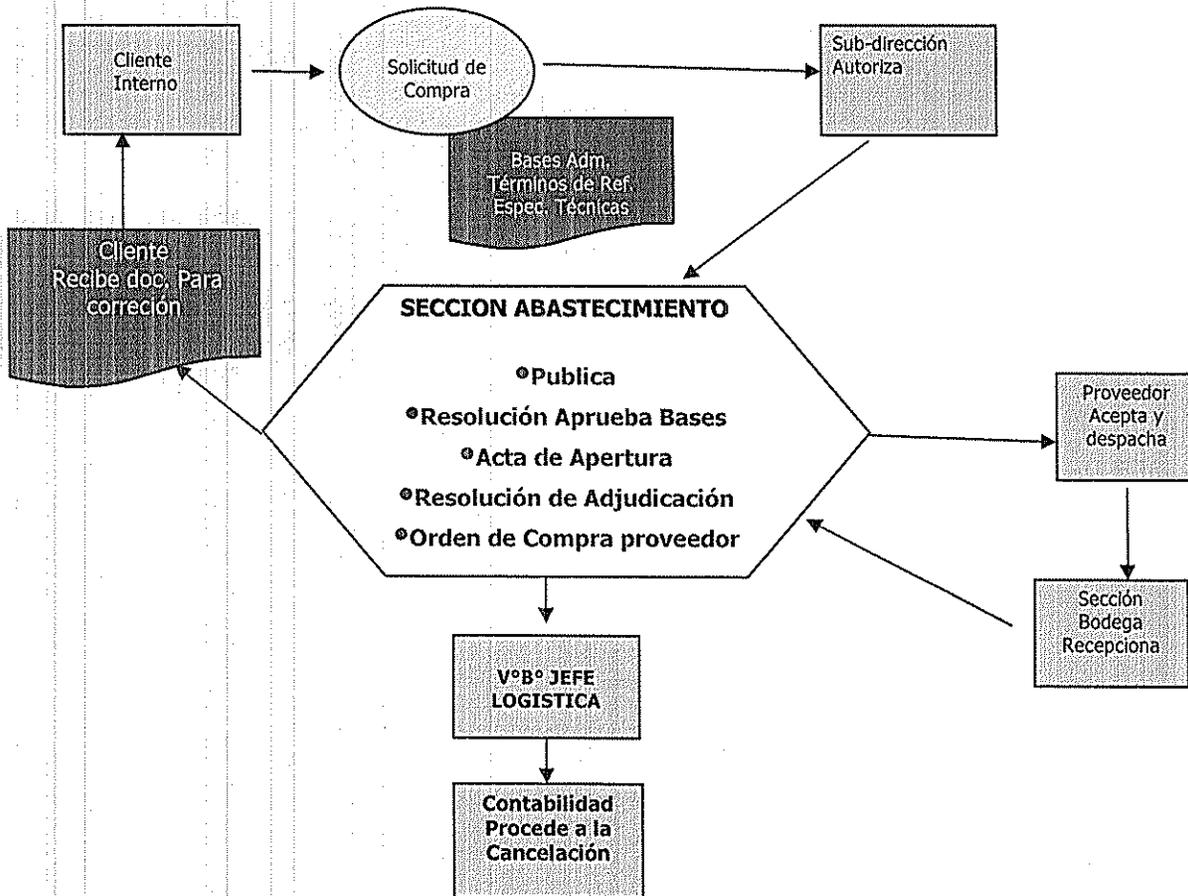
El comité de ética sesionará solo cuando se presenten situaciones que asilo requiera pudiendo ser convocado en forma excepcional por el Subdirector Administrativo para dar a conocer algún tema extraordinario.

Además, es responsabilidad del comité de ética conocer y sancionar incidentes internos y externos que no puedan ser solucionados por las comisiones que los evalúen, y determinar acciones a seguir en cada caso.

Las decisiones adoptadas por el comité de ética se formalizarán a través de las actas que se levantarán cada vez que el comité sesione.

## 2.13 Áreas que intervienen en los procesos de compra.

### DIAGRAMA DE FLUJO Sección Abastecimiento

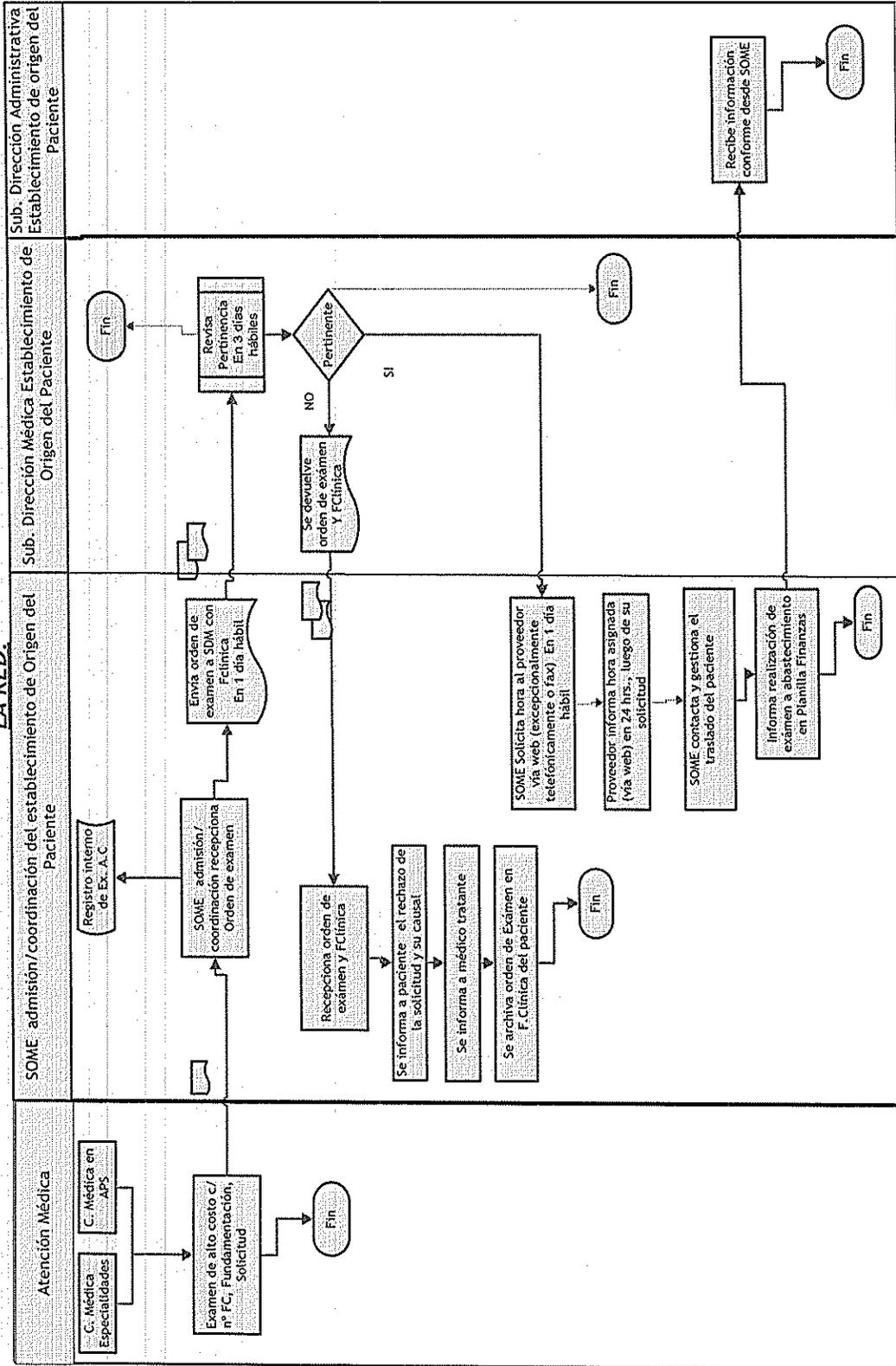


1. El Cliente Interno envía la Solicitud de compra a la Sub-Dirección que corresponda ya sea Medica o Administrativa, para luego derivar a la Sección de Abastecimiento, la cual la enumera correlativamente y valida para poder realizar la publicación correspondiente (es validada siempre y cuando los términos de referencia o especificaciones técnicas vengan claros para poder realizar la publicación correspondiente, si este el caso o si no vienen adjuntos los antecedentes técnicos, se devuelve al cliente interno para adjuntar toda la documentación correspondiente).
2. Cuando la solicitud de compra, esta validada se realiza la Resolución Exenta de Aprueba Bases o Términos de Referencia, la cual es enviada a la firma de los diferentes

departamentos para su firma no es correspondiente, luego se procede a la publicación de dicha adquisición, dejando los plazos correspondientes, dependiendo de la adquisición que corresponda.

3. Al cierre de la licitación, se realiza el Acto de Apertura, el cual se realiza con todos los integrantes nombrados en la Resolución anteriormente mencionada, en este caso sería Sub-Director Administrativo, Jefe de Finanzas, Jefe de Logística, Ejecutivo de compra.
4. Realizado el Acto de Apertura, se envían todos los antecedentes al Cliente Solicitante, para que revise todos los antecedentes y realice el Informe de Adjudicación, con las metodologías de evaluación, y posteriormente es derivado nuevamente a la Unidad de Abastecimiento.
5. La Unidad de Abastecimiento procede a la Adjudicación correspondiente, enviando la Orden de Compra al Proveedor, el proveedor acepta la Orden de Compra y despacha los productos a la Sección de Bodega que corresponde a su materia.
6. La Sección Bodegas revisa cuidadosamente los productos y los recepciona conforme.
7. La facturas y la Recepción Conforme es remitida a oficina de partes para su ingreso a programa computacional SIA, luego se despacha a Sección de Abastecimiento, para que se proceda adjuntar documentación correspondiente al expediente para su pago.
8. Llegando todos los antecedentes a Contabilidad este debe realizar la cancelación correspondiente al Proveedor.

**FLUJOGRAMA COMPRA EXÁMENES DE ALTO COSTO AL SECTOR PRIVADO DESDE ESTABLECIMIENTOS HOSPITALARIOS DE LA RED.**



\* Nuevo formato enviado desde el Servicio de Salud Arauco

