

## **DIALOGO CON LA CIUDADANÍA CUENTA PÚBLICA 2013**

### **1. Consulta**

Nombre: Verónica Contreras  
Comuna: Santiago  
Sexo: Femenino  
Correo: [veronica.contreras@arteclima.cl](mailto:veronica.contreras@arteclima.cl)

Ha enviado el siguiente comentario:

Buenas tardes

El Sr. Director de Chile Compra Roberto Pinedo, informa que el modelo se ha consolidado estos 10 años, y el desafío ahora es llegar a lograr compras de mejor calidad, licitaciones claras, capacitación, pagos oportunos, y proveedores que entreguen productos y servicios de calidad a buen precio y con eficiencia.

Nuestra Empresa es PYME, cuyo giro es Ventas y Servicios de Ingeniería en Climatización. Llevamos 4 años en el Mercado y este año 2013 nos integramos a Chile Compra, ofertando a través de Mercado Público.

Debo manifestarles nuestra inquietud por la ponderación que le dan los organismos públicos al precio, nosotros entregamos un buen precio, trabajamos con productos de excelente calidad, garantizados, de marcas acreditadas, pero es difícil competir cuando los compradores no le dan la importancia a esto y solo ponderan el precio menor. Sería interesante que consideraran estos aspectos.

**Por otro lado el producto que nosotros ofertamos que es uno "Equipos de climatización" de diferentes capacidades, de acuerdo al espacio que debe cubrir, nos ha pasado que ofertan capacidades menores al espacio a climatizar, eso queda en evidencia cuando se realizan las visitas en terreno, dándonos cuenta que no están capacitados al ofertar lo que realmente desean.**

En cuanto a las mantenciones de estos equipos, debiera haber un piso del precio por este concepto, los proveedores que ofertan postulan con precios por equipo muy, muy bajo lo que a nuestra Empresa no nos motiva a participar.

A nosotros también nos ha tocado tener paciencia y resignación en los pagos, que algunos organismos no lo realizan oportunamente, además no está muy definido por algunos compradores a quien hay que dirigirse para el pago, porque no siempre es la persona que aparece en la ficha o en la Orden de Compra.

Esperando contribuir con las observaciones realizadas, felicitarlos por estos 10 años y por las mejoras que desean implantar.

### **Respuesta ChileCompra:**

Estimada Sra. Verónica Contreras, agradecemos su contacto y participación en este diálogo ciudadano en el contexto del cumplimiento de los 10 años de la Dirección ChileCompra, organismo que administra el sistema de compras públicas a través del cual 850 organismos del Estado realizan sus contrataciones.

Sobre los criterios de evaluación, podemos informarle que cada organismo licitante es el

responsable de la elaboración de sus respectivas bases. Sin embargo, estas deben estar bajo los principios de libre concurrencia al llamado, igualdad ante bases y no discriminación, entre otros, lo que apunta a la realización de compras de calidad. Esto es, comprar bien: un equilibrio entre la calidad, el precio, la forma de entrega del producto o servicio, los servicios anexos y de post venta, como mantención y/o retiro de material, si es que fuera pertinente.

De igual forma, la normativa emanada por Contraloría General de la República, ha referido que las licitaciones deben adjudicarse a quien de manera integral realice la mejor oferta, tanto en lo económico como en lo técnico, pues de conformidad con lo previsto en el artículo 6° de la ley N° 19.886, y los artículos 10 y 41 de su reglamento, las bases de licitación deberán establecer las condiciones que permitan alcanzar la combinación más ventajosa entre todos los beneficios del bien que se pretende adquirir y todos sus costos asociados, presentes y futuros, no atendiendo sólo al precio de la oferta, por lo que el adjudicatario será aquél que, en su conjunto, haga la propuesta más ventajosa.

Sobre los pagos, por Ley la Dirección ChileCompra no cuenta con facultades fiscalizadoras para controlar el comportamiento individual y autónomo de cada organismo público o proveedor. No obstante, se encuentra trabajando en una serie de iniciativas en el ciclo de abastecimiento de modo modernizar la gestión de pago y seguimiento en el sistema al momento de la recepción de productos y servicios y la gestión de facturas, permitiendo que el ciclo de aprobación de factura para generar el pago sea moderno y ágil.

Por su parte, el Ministerio de Hacienda cuenta con el programa ChilePaga que tiene como objetivo monitorear el comportamiento de pago de los distintos organismos y servicios públicos correspondiente al gobierno central, de modo que estos cumplan sus plazos de pago, 30 días para todos los servicios a excepción de Salud que es de 45 días. A través de este sistema los proveedores pueden hacer seguimiento a sus facturas.

En mayo de 2013, ChileCompra lanzó el Observatorio de Compras Públicas, con el objetivo de promover las buenas prácticas en los procesos de compras públicas y así aumentar los niveles de transparencia, probidad y eficiencia. Incluye un sistema de alertas, monitoreo, gestión activa y asesoría especializada a las instituciones compradoras, como herramienta de detección de brechas y puntos de mejora en los procesos de compras públicas.

Ante alguna situación que afecte la transparencia de un proceso en el que usted participa o del que tiene conocimiento a través de la plataforma de licitaciones del Estado, la Dirección ChileCompra le invita a interponer un reclamo a través del formulario en línea disponible en sección servicio al cliente en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).

El interés de la institución es que sean cada vez más las empresas que participen del mercado público, de modo que este sea cada vez más competitivo, eficiente y transparente. Esperamos que las nuevas iniciativas y acciones que se están desarrollando propendan a una mejor relación entre las empresas participantes y los organismos compradores, con el fin de generar mayores oportunidades de negocios para las primeras, y mejores compras y de calidad para los segundos.

Esperamos seguir contando con su participación.

Con cordiales saludos,

Dirección ChileCompra

## 2. Consulta

Nombre: Pablo Navarrete  
Comuna: S/I  
Sexo: masculino  
Correo: [mercadoclinico@gmail.com](mailto:mercadoclinico@gmail.com)

Ha enviado el siguiente comentario:  
SRES.CHILECOMPRA

SOLO EN LO UNICO QUE NO ESTOY DE ACUERDO CON EL PORTAL CHILECOMPRA ES EN EL TEMA DE LOS PAGOS .

TENDRIAN QUE DE ALGUNA MANERA HACER QUE SE CUMPLAN LAS CONDICIONES DE PAGO DECLARADAS EN CADA SOLICITUD DE COTIZACION.

ATENTAMENTE

### **Respuesta ChileCompra:**

Estimado Sr. Pablo Navarrete, agradecemos su contacto y participación en la celebración de los 10 años de la Dirección ChileCompra. Sobre la cancelación de servicios y productos que cada organismo debe realizar a sus proveedores, por Ley la Dirección ChileCompra no cuenta con facultades fiscalizadoras para controlar el comportamiento individual y autónomo de cada organismo público o proveedor. No obstante se encuentra trabajando en una serie de iniciativas en el ciclo de abastecimiento de modo modernizar la gestión de pago y seguimiento en el sistema al momento de la recepción de productos y servicios, y la gestión de facturas, permitiendo que el ciclo de aprobación de factura para generar el pago sea moderno y ágil. Por su parte, el Ministerio de Hacienda cuenta con el programa ChilePaga que tiene como objetivo monitorear el comportamiento de pago de los distintos organismos y servicios públicos correspondiente al gobierno central, de modo que estos cumplan sus plazos de pago, 30 días para todos los servicios a excepción de Salud que es de 45 días. A través de este sistema los proveedores pueden hacer seguimiento a sus facturas.

En mayo de 2013, ChileCompra lanzó el Observatorio de Compras Públicas, con el objetivo de promover las buenas prácticas en los procesos de compras públicas y así aumentar los niveles de transparencia, probidad y eficiencia. Incluye un sistema de alertas, monitoreo, gestión activa y asesoría especializada a las instituciones compradoras, como herramienta de detección de brechas y puntos de mejora en los procesos de compras públicas.

Ante alguna situación que afecte la transparencia de un proceso en el que usted participa o del que tiene conocimiento a través de la plataforma de licitaciones del Estado, la Dirección ChileCompra le invita a interponer un reclamo a través del formulario en línea disponible en sección servicio al cliente en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).

El interés de la institución es que sean cada vez más las empresas que participen del mercado público, de modo que este sea cada vez más competitivo, eficiente y transparente. Esperamos que las nuevas iniciativas y acciones que se están desarrollando propendan a una mejor relación entre las empresas participantes y los organismos compradores, con el fin de generar mayores oportunidades de negocios para las primeras, y mejores compras y de calidad para los segundos.

Esperamos seguir contando con su participación.

Con cordiales saludos,

Dirección ChileCompra

### 3. Consulta

Nombre: Pablo Jaramillo Benavente  
Comuna: Viña del Mar  
Sexo: masculino  
Correo: [pjaramillo@baltazar.cl](mailto:pjaramillo@baltazar.cl)

Ha enviado el siguiente comentario:

Estimad@s,

Mis felicitaciones por estos diez años, la verdad es que ha sido un cambio importante, sin embargo creo que hay que mejorar en dos aspectos:

1) Los reclamos por no pago o pago fuera del plazo acordado, la verdad creo que no sirven de mucho, ya que al menos en nuestro caso hemos realizado varios reclamos contra la Municipalidad de Casablanca que mantiene una deuda millonaria con nuestra empresa desde marzo de este año, y cada vez que realizamos un reclamo por esta situación, desde la Municipalidad dan una respuesta que no es satisfactoria, es decir no resuelve el pago pendiente, sin embargo al consultar en la página analiza.cl el reclamo aparece como resuelto.

2) Para las Pymes se dan situaciones de abusos en cuanto a los plazos de pago. Desde mi punto de vista, ChileCompra debiera apoyar en forma activa, por ejemplo: asesoría o servicios jurídicos, hacer pública la información de pagos con atrasos injustificados, etc. Las empresas Pymes nos vemos enormemente perjudicados con este tipo de prácticas muy comunes sobre todo en el ámbito de las Municipalidades.

Atentamente,

#### **Respuesta ChileCompra:**

Estimado Sr. Pablo Jaramillo, agradecemos su contacto, felicitaciones y comentarios enviados. A modo de antecedente y en ocasión de su consulta en materia de los pagos que cada organismo debe realizar a sus proveedores, informamos que por Ley la Dirección ChileCompra no cuenta con facultades fiscalizadoras para controlar el comportamiento individual y autónomo de cada organismo público o proveedor. No obstante, se encuentra trabajando en una serie de iniciativas en el ciclo de abastecimiento de modo modernizar la gestión de pago y seguimiento en el sistema al momento de la recepción de productos y servicios, y la gestión de facturas, permitiendo que el ciclo de aprobación de factura para generar el pago sea moderno y ágil.

Por su parte, el Ministerio de Hacienda cuenta con el programa ChilePaga que tiene como objetivo monitorear el comportamiento de pago de los distintos organismos y servicios públicos correspondiente al gobierno central, de modo que estos cumplan sus plazos de pago, 30 días para todos los servicios a excepción de Salud que es de 45 días. A través de este sistema los proveedores pueden hacer seguimiento a sus facturas.

En mayo de 2013, ChileCompra lanzó el Observatorio de Compras Públicas, con el objetivo de promover las buenas prácticas en los procesos de compras públicas y así aumentar los niveles de transparencia, probidad y eficiencia. Incluye un sistema de alertas, monitoreo, gestión activa y asesoría especializada a las instituciones compradoras, como herramienta de detección de brechas y puntos de mejora en los procesos de compras públicas.

Dada la inquietud que ha hecho llegar, hemos derivado internamente su consulta y se contactarán con usted para conocer más en detalle su caso y así poder prestar el apoyo requerido.

En materia de política de incentivo en acceso y oportunidades para las micro y pequeñas empresas, le comentamos que durante el 2013 se trabajó con representantes de asociaciones

gremiales e instituciones del Estado a través de Consejo Propyme, con el fin de confluir y acordar acciones tendientes a otorgar mayor competitividad a la microempresa dentro del mercado público. Actualmente, usted puede acceder gratuitamente a capacitación y asesorías que se realizan a través de los Centros ChileCompra y en convenio con la Universidad Santo Tomás, en todo el país. Se lanzaron, además, el programa de gestión comercial y el de tutoría empresarial para proveedores inscritos en el mercado público.

A la fecha, el 91% de quienes adjudican negocios con el Estado corresponden a micro y pequeñas empresas. El trabajo de ChileCompra apunta a que cada vez sean más las empresas que participen del mercado público, de modo que este sea más competitivo, eficiente y transparente. Esperamos que las nuevas iniciativas y acciones que se están desarrollando propendan a una mejor relación entre las empresas participantes y los organismos compradores, con el fin de generar mayores oportunidades de negocios para las primeras, y mejores compras y de calidad para los segundos.

Esperamos seguir contando con su participación.

Con cordiales saludos, se despide

Dirección ChileCompra

#### 4. Consulta

Nombre: Pamela Díaz Castro  
Comuna: Santiago  
Sexo: femenino  
Correo: [pdiaz@dylproducciones.cl](mailto:pdiaz@dylproducciones.cl)

Ha enviado el siguiente comentario:

Mercado Publico ha sido una gran puerta de negocios y sin duda ha presentado grandes posibilidades de crecimiento para la pequeña y mediana empresa. Pero lo que consideramos a mejorar son situaciones que nos parecen de alguna forma, irregulares o extrañas.

Por ejemplo existen instituciones que han dejado de publicar solicitudes de cotizaciones ( en mi rubro imprenta)siendo que en muchas ocasiones se veía la participación activa de estas entidades, me refiero en caso particular a I. Municipalidad de San Bernardo, I Municipalidad de El Bosque entre otras, también se debe considerar que si hay políticas de impulsar la economía a través de la mediana y pequeña empresa es muy difícil que esto suceda a través de las múltiples solicitudes de boletas de garantías considerando que con sólo el hecho de querer participar en una licitación hay que invertir para esto. La pregunta que se hace en estos casos ¿qué de cierto hay con promover la economía con pymes si esto claramente abre las posibilidades fáciles a las grandes empresas?

Esta inquietud se las hago llegar debido a que es recurrente estos comentarios dentro de los que participamos en este portal.

#### **Respuesta ChileCompra:**

Estimada Pamela Díaz Castro, agradecemos su contacto y consulta enviada. Sobre las boletas de garantía, informamos que esta es obligatoria sobre las 1000 UTM, lo que no significa que no pueda exigirse bajo ese monto. Por otra parte, con los cambios en el reglamento de compras el **2011, este permite que la "boleta de garantía" pueda ser fraccionada y liberada parcialmente** a medida que se va cumpliendo el contrato. Esta medida implica que las garantías de fiel cumplimiento de contrato pueden ser fraccionadas de forma de que cada una corresponda a períodos de pago, con el fin que los proveedores no deban mantener durante mucho tiempo capital inmovilizado, ya que antes debían esperar el término del contrato para que les fuera devuelta la garantía. Lo anterior debe estar especificado en las bases de licitación.

Por otra parte, el Artículo 31 señala que cuando se solicite garantía de seriedad de la oferta –por parte de organismo comprador- las Bases deberán establecer el monto, plazo de vigencia y si debe expresarse en pesos chilenos, unidades de fomento o en otra moneda o unidad reajutable. La garantía podrá otorgarse física o electrónicamente. En los casos en que se otorgue de manera electrónica, deberá ajustarse a la Ley N° 19.799 sobre Documentos Electrónicos, Firma Electrónica y Servicios de Certificación de dicha firma. Salvo que se establezca algo distinto en las Bases, la caución o garantía deberá ser pagadera a la vista, tomada por uno o varios integrantes del Oferente y tener el carácter de irrevocable. Las Bases podrán establecer que la caución o garantía sea otorgada a través de vale vista, póliza de seguro, depósito a plazo o cualquier otra forma que asegure el pago de la garantía de manera rápida y efectiva. La Entidad Licitante solicitará a todos los oferentes la misma garantía, no pudiendo establecer diferencias entre los distintos oferentes.

No obstante, ante alguna situación que afecte la transparencia de un proceso en el que usted participa o del que tiene conocimiento a través de la plataforma de licitaciones del Estado, la invitamos a interponer un reclamo a través del formulario en línea disponible en sección Servicio

al cliente en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) .

Respecto de la participación de las micro y pequeñas empresas en el mercado público, estas alcanzan el 91% de participación, lo que equivale al 44% de los montos transados en el sistema. ChileCompra se encuentra trabajando de la mano con las asociaciones gremiales para encontrar puntos de acuerdo que permitan mejorar la participación, entregando mayores herramientas y capacitaciones y al mismo tiempo generando mejoras que apuntan a agilizar los procesos de pago para los proveedores. Durante el 2013 se han abierto nuevos programas, de tutorial y de gestión comercial para micro y pequeñas empresas, además de la capacitación y asesoría gratuita a través de Centros ChileCompra, ubicados en las principales ciudades del país. Esperamos que las nuevas iniciativas y acciones que se están desarrollando propendan a una mejor relación entre las empresas participantes y los organismos compradores, con el fin de generar mayores oportunidades de negocios para las primeras, y mejores compras y de calidad para los segundos.

La invitamos a seguir participando, acercarse a nuestros centros y solicitar apoyo para lograr mayor éxito en sus propuestas.

Con cordiales saludos, se despide

Dirección ChileCompra

## 5. Consulta

Nombre: Marcela Toledo Cornejo  
Comuna: Rancagua  
Sexo: femenino  
Correo: [pdiaz@dylproducciones.cl](mailto:pdiaz@dylproducciones.cl)

Ha enviado el siguiente comentario:

Felicitaciones en su Aniversario; gracias a las diversas gestiones creadas por ChileCompra nuestra empresa Periódica Portales Ltda , Editora del Diario Sexta Región ha incrementado su crecimiento y expansión.

### **Respuesta ChileCompra:**

Estimada Marcela Toledo, agradecemos su contacto y felicitaciones enviadas. En ChileCompra estamos conscientes de que más probidad, fomentar mejores prácticas y requerimientos claros y objetivos, permite aumentar las oportunidades para las empresas de menor tamaño, que son el sector que le da dinamismo y competitividad a este mercado. Tenemos aún muchos desafíos que estamos abordando. Queremos contribuir al desarrollo del mercado público, del Estado y de las MIPES que son el motor de la economía chilena. El trabajo de los medios de comunicación es clave para la difusión de las diferentes iniciativas que propenden al cumplimiento de este objetivo, a la vez que permite visibilizar los logros de empresarios de todas las regiones que logran posicionarse y generar negocios en este mercado.

A la fecha, el 91% de quienes adjudican negocios con el Estado corresponden a micro y pequeñas empresas. El trabajo de ChileCompra apunta a que cada vez sean más las empresas que participen del mercado público, de modo que este sea más competitivo, eficiente y transparente. Esperamos que las nuevas iniciativas y acciones que se están desarrollando propendan a una mejor relación entre las empresas participantes y los organismos compradores, con el fin de generar mayores oportunidades de negocios para las primeras, y mejores compras y de calidad para los segundos.

Esperamos seguir contando con su participación.

Con cordiales saludos, se despide

Dirección ChileCompra

## **6. Consulta**

Nombre: Patricio Díaz

Comuna: S/I

Sexo: masculino

Correo: Patricio Díaz <pdiaz@impresionuno.cl>

Ha enviado el siguiente comentario:

Estimados(as),

Los felicito, por la innovadora presentación. Las cifras los avalan.

Saludos cordiales,

Atte.,

### **Respuesta ChileCompra:**

Estimado Patricio Díaz, agradecemos su contacto y felicitaciones enviadas. En ChileCompra estamos conscientes de que más probidad, fomentar mejores prácticas y requerimientos claros y objetivos, permite aumentar las oportunidades para las empresas de menor tamaño, que son el sector que le da dinamismo y competitividad a este mercado. Tenemos aún muchos desafíos que estamos abordando. Queremos contribuir al desarrollo del mercado público, del Estado y de las MIPES que son el motor de la economía chilena. Es por lo anterior que seguimos trabajando en la relación con los proveedores desde su inscripción y capacitación en el uso del sistema y de su plataforma, a nuevos espacios de apoyo como asesoría personalizada y el entrenamiento en gestión comercial.

El interés de la institución es que sean cada vez más las empresas que participen del mercado público, de modo que este sea cada vez más competitivo, eficiente y transparente. Esperamos que las nuevas iniciativas y acciones que se están desarrollando propendan a una mejor relación entre las empresas participantes y los organismos compradores, con el fin de generar mayores oportunidades de negocios para las primeras, y mejores compras y de calidad para los segundos. Esperamos seguir contando con su participación.

Cordialmente, le saluda

Dirección ChileCompra

## 7. Consulta

Nombre: Francisco Sazo Ceci  
Comuna: S/I  
Sexo: masculino  
Correo: Francisco Sazo [fsazoc@gmail.com](mailto:fsazoc@gmail.com)

Ha enviado el siguiente comentario:

Como puedo hacer para que paguen, más de un año que tengo una factura y nadie responde.

Atte

### **Respuesta ChileCompra:**

Estimado Sr. Francisco Sazo, agradecemos su contacto y participación en el mercado público. Sobre el pago de servicios y productos que cada organismo debe realizar a sus proveedores, por Ley la Dirección ChileCompra no cuenta con facultades fiscalizadoras para controlar el comportamiento individual y autónomo de cada organismo público o proveedor. No obstante se encuentra trabajando en una serie de iniciativas en el ciclo de abastecimiento de modo modernizar la gestión de pago y seguimiento en el sistema al momento de la recepción de productos y servicios, y la gestión de facturas, permitiendo que el ciclo de aprobación de factura para generar el pago sea moderno y ágil.

Por su parte, el Ministerio de Hacienda cuenta con el programa ChilePaga que tiene como objetivo monitorear el comportamiento de pago de los distintos organismos y servicios públicos correspondiente al gobierno central, de modo que estos cumplan sus plazos de pago, 30 días para todos los servicios a excepción de Salud que es de 45 días. A través de este sistema los proveedores pueden hacer seguimiento a sus facturas.

En mayo de 2013, ChileCompra lanzó el Observatorio de Compras Públicas, con el objetivo de promover las buenas prácticas en los procesos de compras públicas y así aumentar los niveles de transparencia, probidad y eficiencia. Incluye un sistema de alertas, monitoreo, gestión activa y asesoría especializada a las instituciones compradoras, como herramienta de detección de brechas y puntos de mejora en los procesos de compras públicas.

Dada la inquietud que ha hecho llegar, hemos derivado internamente su consulta y se contactarán con usted para conocer más en detalle su caso y así poder prestar el apoyo requerido.

Ante alguna situación que afecte la transparencia de un proceso en el que usted participa o del que tiene conocimiento a través de la plataforma de licitaciones del Estado, la Dirección ChileCompra le invita a interponer un reclamo a través del formulario en línea disponible en sección servicio al cliente en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).

El interés de la institución es que sean cada vez más las empresas que participen del mercado público, de modo que este sea cada vez más competitivo, eficiente y transparente. Esperamos que las nuevas iniciativas y acciones que se están desarrollando propendan a una mejor relación entre las empresas participantes y los organismos compradores, con el fin de generar mayores oportunidades de negocios para las primeras, y mejores compras y de calidad para los segundos.

Esperamos seguir contando con su participación.

Con cordiales saludos,

Dirección ChileCompra

## 8. Consulta

Nombre: Marcelo Brevis O.

Comuna: S/I

Sexo: masculino

Correo: Rene Brevis <renebrevis@gmail.com>

Ha enviado el siguiente comentario:

Estimados, junto con saludar y esperando que se encuentren bien, quisiera hacer una observación y una sugerencia al sistema. Antes que todo creo que este sistema ha permitido un gran avance en términos de transparencia ya que incluye un sistema de retroalimentación, entre otras cosas.

Sin embargo creo que hay un gran obstáculo para los emprendedores ya que prácticamente todas las licitaciones exigen experiencia en el tema y es evaluada con un muy alto puntaje, en este sentido creo que este hecho contribuye a reducir el índice de éxito en las nuevas empresas y reduce las probabilidades de generar nuevos y mejores empleos ya que las empresas con mayor trayectoria siempre consiguen mejores puntajes y no siempre lo hacen de la mejor manera. Tampoco pretendo que este sea un punto sin importancia, por supuesto que el estado debe velar porque los trabajos sean realizados de la mejor manera y con el máximo de profesionalismo, pero este ítem puede tener una puntuación mucho menos importante en toda la evaluación ya que por otro lado también posibilita el "juego sucio".

Espero que se entienda mi punto de vista y se tome en cuenta ya que hace tiempo he estado tratando de emprender una nueva empresa y este ha sido el mayor obstáculo que he encontrado.

Atentos saludos

### **Respuesta ChileCompra:**

Estimado Sr. Marcelo Brevis, agradecemos su contacto y sugerencia. Sobre su observación respecto de los criterios de evaluación aplicados por organismos públicos a través del sistema, comentamos que la experiencia es uno de los factores de evaluación que los organismos compradores pueden considerar en sus bases administrativas y así está señalado en la Ley de Compras. Es así que el artículo 38 inciso quinto, del mismo cuerpo legal, dispone que: " Se podrán considerar como criterios técnicos o económicos el precio, la experiencia, la metodología, la calidad técnica, la asistencia técnica o soporte, los servicios de post-venta, los plazos de entrega, los recargos por fletes, consideraciones medioambientales, de eficiencia energética, los consorcios entre oferentes, el comportamiento contractual anterior, el cumplimiento de los requisitos formales de la oferta, así como cualquier otro criterio que sea atingente de acuerdo con las características de los bienes o servicios licitados y con los requerimientos de la entidad licitante." Sin embargo, y en virtud del principio de libre competencia, la "experiencia" no debe ser una limitante para la participación de distintos proveedores en los procesos de licitación pública de los organismos regidos por la ley de compras. De ser considerado como único factor de evaluación para una contratación, tal procedimiento puede ser objeto de reclamo en la Contraloría General de la República o de demanda de impugnación ante el Tribunal de Contratación Pública.

Dado lo anterior, y ante alguna situación que afecte la transparencia de un proceso en el que usted participa o del que tiene conocimiento a través de la plataforma de licitaciones del Estado, la Dirección ChileCompra le invita a interponer un reclamo a través del formulario en línea

disponible sección servicio al cliente de [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).

Asimismo, le informamos que durante el 2013 se han abierto nuevos programas, de tutorial y de gestión comercial para micro y pequeñas empresas, además de la capacitación y asesoría gratuita a través de Centros ChileCompra, ubicados en las principales ciudades del país.

Esperamos que las nuevas iniciativas y acciones que se están desarrollando propendan a una mejor relación entre las empresas participantes y los organismos compradores, con el fin de generar mayores oportunidades de negocios para las primeras, y mejores compras y de calidad para los segundos.

Lo invitamos a seguir participando y acercarse a nuestros centros para solicitar apoyo que le permitan lograr mayor éxito en sus propuestas.

Con cordiales saludos, se despide

Dirección ChileCompra

## 9. Consulta

Nombre: Ruben Duarte A

Comuna: S/I

Sexo: masculino

Correo: ruben marcos duarte araya <ruben.marcos.duarte@gmail.com>

Ha enviado el siguiente comentario:

Me gustaría que me clarificaran el termino transparencia ya que la empresa que yo represento se ha visto afectada en forma descarada en proceso de adjudicación como por ejemplo una adjudicación con emisión de orden de compra de la comuna de Peñaflor en la cual cumplimos todos los pasos y nos encontramos con que el director del departamento de educación de la I Municipalidad de Peñaflor nos informa que no realizaremos los trabajos adjudicados a nuestra empresa sin ninguna justificación nosotros, como oferente tenemos que cumplir con una gran cantidad de requisito como el pago para entrar al mercado publico boletas de garantías, multas por atrasos presentación de documentación legalizados cumplir en presentar las ofertas para cada licitación en hora y día de cierre pero quien vela por el correcto proceso de adjudicación sin perjuicio de quien se adjudique. Con respecto al tema de las responsabilidades solo las veo que son del oferente y ninguna le cabe al mandante ya que no se respetan horas de visita fechas de adjudicación nosotros como oferente si no cumplimos no somos evaluados si no cumplimos en fechas de entrega de obras os emiten una multa y quien fiscaliza que los procesos de licitación se realicen como figuran en el portal me gustaría tener una respuesta a mis inquietudes de ante mano gracias

### **Respuesta ChileCompra:**

Estimado Sr. Ruben Duarte, agradecemos su contacto y participación en el mercado público. Sobre su observación. Al referirnos a la transparencia en el mercado público, queremos hacer énfasis en que a través del sistema de compras públicas que administra la Dirección ChileCompra, se encuentra todo el proceso y antecedentes a la vista y acceso de la ciudadanía. Lo anterior no ocurría hace 10 años atrás. Hoy en día, cualquier persona puede ingresar a mercado público y saber lo que compra un organismo, el valor a pagar por el servicio o producto, en qué periodo, además de información sobre los requerimientos, fechas, criterios de evaluación, hacer consultas a organismo, revisar quienes ofertaron y quien resultó adjudicado. Asimismo, mediante el sitio [www.analiza.cl](http://www.analiza.cl), ChileCompra pone a disposición información que pueden servir para análisis de mercado, como por ejemplo, conocer qué organismos adquirieron un servicio determinado o evaluar periodos de adquisiciones de modo de planificar stock. Por otra parte, le informamos que ChileCompra lanzó en mayo de 2013 un Observatorio de Compras Públicas, el cual busca reforzar la probidad y buenas prácticas en las adquisiciones, mediante una gestión activa y asesoría especializada a los organismos y proveedores del Estado mediante un sistema de alertas, campañas y monitoreo permanente. Este Observatorio trabaja coordinadamente con la Contraloría General de la República, derivando reclamos y antecedentes que son factibles de análisis por parte de la entidad fiscalizadora. Dada la inquietud presentada hemos derivado internamente su consulta y se contactarán con usted para conocer más en detalle su caso y así poder prestar el apoyo requerido. Por otra parte, si bien por ley ChileCompra no cuenta con las facultades fiscalizadoras, la institución se encuentra desarrollando una serie de iniciativas en el ciclo de abastecimiento tendientes a modernizar la gestión de pago y seguimiento en el sistema al momento de la recepción de productos y servicios, y la gestión de facturas, permitiendo que el ciclo de aprobación de factura para generar el pago sea moderno y ágil. Por lo anterior, y ante alguna situación que afecte la transparencia de un proceso en el que

usted participa o del que tiene conocimiento a través de la plataforma de licitaciones del Estado, le invitamos a interponer un reclamo a través del formulario en línea disponible en la sección servicio al cliente del sitio [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).

El interés de la institución es que sean cada vez más las empresas que participen del mercado público, de modo que este sea cada vez más competitivo, eficiente y transparente. Esperamos que las nuevas iniciativas y acciones que se están desarrollando propendan a una mejor relación entre las empresas participantes y los organismos compradores, con el fin de generar mayores oportunidades de negocios para las primeras, y mejores compras y de calidad para los segundos.

Esperamos seguir contando con su participación.

Cordialmente, le saluda

Dirección ChileCompra

## 10. Consulta

Nombre: Alexandra Pañero

Comuna: S/I

Sexo: femenino

Correo: [apanero@capitalpublico.cl](mailto:apanero@capitalpublico.cl)

Ha enviado el siguiente comentario:

Como usuaria del sistema, me gustaría que se tenga presente una forma de controlar las Licitaciones que los Municipios tienen por meses cerradas y no sale resolución alguna, entrapa los recursos que el gobierno Regional dispone para el año y al año siguiente se cuenta con menos recursos por quedar estas licitaciones con los recursos disponibles, pero congelados, porque generalmente el Municipio no ha hecho la pega, no podemos saber si es por incapacidad de gestión o deficiencia técnica; , lo que atenta contra el principio de transparencia que inspira todo el sistema público me refiero por ejemplo Licitación ID: 2455-54-LP12 REPOSICIÓN CANCHAS BDO. O'HIGGINS Y ESPARTA, QUINTA NORMAL.

Estimada Sra. Alexandra Pañero, agradecemos su contacto y participación en el mercado público. Sobre la consulta que nos ha hecho llegar, le informamos que ChileCompra cuenta con un Observatorio de Compras Públicas, el cual busca reforzar la probidad y buenas prácticas mediante una gestión activa y asesoría especializada a los organismos y proveedores del Estado a través de un sistema de alertas, campañas y monitoreo permanente. Este Observatorio trabaja coordinadamente con la Contraloría General de la República, derivando reclamos y antecedentes que son factibles de análisis por parte de la entidad fiscalizadora.

Dada la inquietud presentada, hemos derivado internamente su consulta y se contactarán con usted para conocer más en detalle su caso y así poder prestar el apoyo requerido.

Asimismo, y ante alguna situación que afecte la transparencia de un proceso en el que usted participa o del que tiene conocimiento a través de la plataforma de licitaciones del Estado, la Dirección ChileCompra le invita a interponer un reclamo a través del formulario en línea disponible en sección Servicio al Cliente de [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).

El interés de la institución es que sean cada vez más las empresas que participen del mercado público, de modo que este sea cada vez más competitivo, eficiente y transparente. Esperamos que las nuevas iniciativas y acciones que se están desarrollando propendan a una mejor relación entre las empresas participantes y los organismos compradores, con el fin de generar mayores oportunidades de negocios para las primeras, y mejores compras y de calidad para los segundos.

Con atentos saludos,

Dirección ChileCompra

## 11. Consulta

Nombre: Esteban Coñoman Guzman

Comuna: S/I

Sexo: masculino

Correo: [Esteban.c@intekltda.cl](mailto:Esteban.c@intekltda.cl)

Ha enviado el siguiente comentario:

Estimados, El mercado público (ChileCompra) debería contar con más atribuciones para la resolución de controversias, así también los procesos licitatorios deberían ser más homogéneos a la hora de la solicitud de antecedentes administrativos, seguridad de ejecución (seguros o boletas de garantías), puesto que son barreras de entrada importantes para muchos proveedores que podrían tener complicación en tener que disponer de personal administrativo solamente para recopilar información que muy bien podría estar en red, con SII, registro civil, contraloría, dirección del trabajo, tesorería general de la república, etc.

Espero esta opinión sea leída y procesada.

### **Respuesta ChileCompra:**

Estimado Sr. Esteban Coñoman, agradecemos su contacto y comentario enviado. A modo de antecedente y en ocasión de la inquietud enviada, informamos que por Ley la Dirección ChileCompra no cuenta con facultades fiscalizadoras para controlar el comportamiento individual y autónomo de cada organismo público o proveedor. No obstante, en mayo de 2013, se lanzó el Observatorio de Compras Públicas, que promueve un estándar de calidad y buenas prácticas en los procesos de compras públicas con el objeto de aumentar los niveles de transparencia, probidad y eficiencia. Incluye un sistema de alertas, monitoreo, gestión activa y asesoría especializada a las instituciones compradoras, como herramienta de detección de brechas y puntos de mejora en los procesos de compras públicas. Además se trabaja coordinadamente con la Contraloría General de la República, derivando reclamos y antecedentes que son factibles de análisis por parte de la entidad fiscalizadora.

Como parte de este Observatorio, la Dirección ChileCompra ofrece un Servicio de Mediación de Reclamos para apoyar a los proveedores y a los compradores a establecer mejores y más claros canales de comunicación. El objetivo principal de este servicio es lograr generar por parte del comprador público, respuestas adecuadas a las consultas o reclamos que los proveedores realizan y que en algunas oportunidades requieren de análisis más en profundidad o bien de aclaraciones conceptuales sobre el uso del sistema de compras públicas y la normativa vigente. ChileCompra revisa los reclamos recibidos a través de los formularios en línea y, en determinados casos en los que el proveedor no se encuentra satisfecho, inicia gestiones con el organismo involucrado. Cabe destacar que el proceso de mediación no exime a las instituciones de la responsabilidad que tienen de responder los reclamos ingresados por el portal dentro de 48 horas.

De manera paralela, se está implementando el proyecto "Estandarización de Procesos de Compra", que tiene por objeto facilitar y apoyar a los compradores públicos en sus procesos de compra, en particular en la elaboración de las bases de licitación. Lo anterior abarca temas como cláusulas tipo de evaluación, adjudicación y contratación, criterios de evaluación y documentos relacionados al proceso de licitación y licitaciones.

El interés de la institución es que sean cada vez más las empresas que participen del mercado público, de modo que este sea cada vez más competitivo, eficiente y transparente. Esperamos que las nuevas iniciativas y acciones que se están desarrollando propendan a una mejor relación entre las empresas participantes y los organismos compradores, con el fin de generar mayores oportunidades de negocios para las primeras, y mejores compras y de calidad para los segundos. Esperamos seguir contando con su participación.

Con cordiales saludos,

Dirección ChileCompra

## 12. Consulta

Nombre: Karem Egle Kruberg  
Comuna: S/I  
Sexo: masculino  
Correo: Dir-Karem Kruberg <karem.kruberg@redsalud.gov.cl>

Ha enviado el siguiente comentario:

La dependencia administrativa de los funcionarios de las áreas de compras públicas, debería ser independiente de las respectivas Instituciones. Podrían depender por ejemplo directamente de la DCP o Hacienda., esto podría permitir efectivamente poder aplicar las disposiciones legales, ya que muchos funcionarios a pesar de estar capacitados y acreditados se ven vulnerados por presiones indebidas derivadas de la dependencia administrativa directa con la Institución.

### Respuesta ChileCompra:

Estimado Sr. Karem Egle Kruberg , agradecemos su contacto y comentario enviado. A modo de antecedente y en ocasión de la inquietud enviada, informamos a usted que la creación de la Dirección ChileCompra como organismo que administra el sistema de compras públicas se encuentra inserto en el marco de la Ley de Compras Públicas N° 19.886, fruto del Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública.

Es esta ley la que entrega los marcos normativos para el funcionamiento del sistema y comportamiento de los organismos que lo componen. En este marco legal, la Dirección ChileCompra no cuenta con facultades fiscalizadoras para controlar el comportamiento individual y autónomo de cada organismo público o proveedor. No obstante, a través del Reglamento de Compras de "Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios", se han realizado mejoras en términos de requerimientos, plazos y criterios para la realización de licitaciones y procesos de contratación que llevan a cabo las 850 instituciones.

Por otra parte, en mayo de 2013, ChileCompra lanzó el Observatorio de Compras Públicas, que promueve un estándar de calidad y buenas prácticas en los procesos de compras públicas con el objeto de aumentar los niveles de transparencia, probidad y eficiencia. Incluye un sistema de alertas, monitoreo, gestión activa y asesoría especializada a las instituciones compradoras, como herramienta de detección de brechas y puntos de mejora en los procesos de compras públicas.

Además se trabaja coordinadamente con la Contraloría General de la República, derivando reclamos y antecedentes que son factibles de análisis por parte de la entidad fiscalizadora.

Como parte de la preparación para un buen uso del sistema y conocimiento de la normativa, anualmente se realizan procesos de acreditación, en los que participan cerca de 6 mil funcionarios. Estos procesos de acreditación también han incluido a altos directivos de los organismos públicos, entre jefes de servicios, de centros de salud y representantes del gobierno central y municipios, que pudieron interiorizarse sobre los procesos, normativa y comportamiento del mercado público a fin de generar adquisiciones de mejor calidad y cautelar el buen uso de los recursos del Estado. En 2013 se realizaron cinco acreditaciones con un total de 94 directivos y jefes de servicio del sistema público certificados.

Finalmente, y en consideración de su comentario, cualquier modificación en términos de atribuciones y cambios en el sistema deberá emanar de una moción parlamentaria o bien un proyecto de Ley para ser presentada en el Congreso.

Dado lo anterior, y ante alguna situación que afecte la transparencia de un proceso en el que usted participa o del que tenga conocimiento a través de la plataforma de licitaciones del Estado, la Dirección ChileCompra le invita a interponer un reclamo a través del formulario en línea disponible en sección servicio al cliente de [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).

El interés de la institución es que sean cada vez más las empresas que participen del mercado público, de modo que este sea cada vez más competitivo, eficiente y transparente. Esperamos que las nuevas iniciativas y acciones que se están desarrollando propendan a una mejor relación entre las empresas participantes y los organismos compradores, con el fin de generar mayores oportunidades de negocios para las primeras, y mejores compras y de calidad para los segundos.

Con atentos saludos,  
Dirección ChileCompra