



**DIRECCIÓN**  
SR. RGW/FGL/scv.

CRM 632246

ORD. : \_\_\_\_\_ 136 \_\_\_\_\_ /

ANT. : No hay.

MAT : Envía Manual de Procedimiento de Compras HPMQ.

QUILACAHUÍN, 16 de noviembre de 2022

DE : SR. RODRIGO GODOY WINKLER  
DIRECTOR HOSPITAL PU MÜLEN QUILACAHUÍN

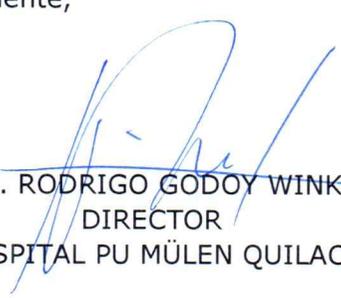
A : SRA. DORA RUÍZ  
DIRECTORA DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA



Junto con saludar y por medio del presente, informo y hago llegar a Ud. La Resolución Exenta N° 144 de fecha 14 de junio de 2022, correspondiente a la aprobación del Manual de Procedimientos de Compras 2022, elaborado por la Subdirección Administrativa del Hospital Pu Mülen Quilacahuín, para que se publique en el portal [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl)”

Sin otro particular, le saluda atentamente,

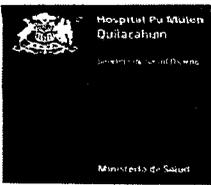


  
SR. RODRIGO GODOY WINKLER  
DIRECTOR  
HOSPITAL PU MÜLEN QUILACAHUÍN

**DISTRIBUCIÓN:**

- ✓ Dirección de Compras y Contratación Pública
- ✓ Subdirección Administrativa Hospital Pu Mülen Quilacahuín
- ✓ Oficina de Partes Hospital Pu Mülen Quilacahuín.





DIRECCIÓN  
SR.RGW/FGL/DRO/CNA/scv.

## RESOLUCIÓN EXENTA N° 144

Quilacahuín, 14 de junio de 2022

**VISTOS:** Estos antecedentes: por necesidades de buen servicio del establecimiento y Teniendo presente: las facultades que me confiere la Resolución Exenta N° 10579 del 30/09/2019 de la Dirección del Servicio de Salud Osorno, dicto la siguiente:

### RESOLUCIÓN:

- 1. APRUÉBASE** contar del 14 de junio de 2022, **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO** de la Subdirección Administrativa del Hospital Pu Mülen Quilacahuín.

**ANÓTESE, COMUNÍQUESE,**



  
**SR. RODRIGO GODOY WINKLER**  
**DIRECTOR**  
**HOSPITAL PU MÜLEN QUILACAHUIN**

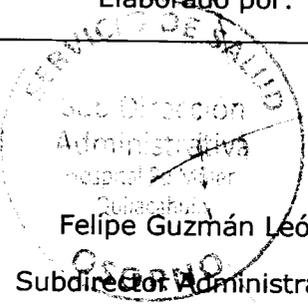
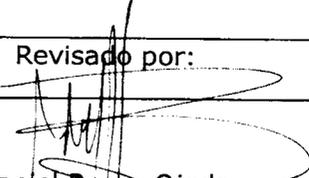
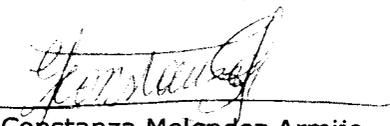
### DISTRIBUCIÓN:

- ◆ Subdirector Administrativo Hospital Pu Mülen Quilacahuín.
- ◆ Funcionarios Unidad Administrativa Hospital Pu Mülen Quilacahuín
- ◆ Archivo Hospital Pu Mülen Quilacahuín





**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE ABASTECIMIENTO**  
**SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA**  
**HOSPITAL PU MÜLEN QUILACAHUÍN**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 <p>Felipe Guzmán León Subdirector Administrativo Hospital Pu Mülen Quilacahuín</p>	 <p>Daniel Rosas Ojeda Encargado de adquisiciones de consumo interno Hospital Pu Mülen Quilacahuín</p>  <p>Constanza Melendez Armijo Encargada de contratos y licitaciones Hospital Pu Mülen Quilacahuín</p>	 <p>Rodrigo Godoy Winkler Director Hospital Pu Mülen Quilacahuín</p> 



## Contenido

1.- Introducción .....	3
2.- Objetivo .....	3
2.1.- Objetivo General .....	3
2.2.- Objetivos Específicos: .....	3
3.- Alcance .....	3
4.- Glosario .....	4
4.1.- Definiciones .....	4
4.2.- Abreviaturas o Siglas .....	6
5.- Normativas que Regulan el Proceso de Compra .....	7
6.- Organigrama y descripción de Sección de Abastecimiento .....	7
6.1 Perfiles y competencias de los involucrados en los procesos de compra .....	8
6.2 Acreditación de Competencias .....	8
7.- Plan Anual de Compras. ....	9
8.- Procedimiento de Adquisiciones de Bienes y Servicios .....	10
8.1 Principios de compra y contratación .....	10
8.2 Etapas del proceso .....	10
9.- Mecanismos de compra .....	11
9.1 Catálogo Electrónico de Convenios Marco .....	11
9.2.- Licitación Pública .....	12
9.2.1.- Formulación de Bases Administrativas y Técnicas .....	13
9.2.2.- Criterios y mecanismo de evaluación .....	14
9.3.- Compra Colaborativa .....	14
9.4.- Licitación Privada .....	15
9.5.- Trato directo .....	15
9.6.- Compra Ágil .....	18
10.- Orden de compra .....	20
11.- Gestión de Contratos .....	20
12.- Gestión de Garantías .....	21
13.- Gestión de Reclamos .....	22



## 1.- Introducción

El proceso de adquisiciones ha pasado de jugar un papel principal a uno más estratégico, dados los avances en tecnologías de la información y sus aplicaciones, la globalización de los mercados y los procesos de reforma y modernización del Estado. La subdirección administrativa enmarca las adquisiciones en un papel fundamental en el cumplimiento de sus objetivos (**eficacia**) así como en la cantidad de recursos que se utilizan para lograr dichos objetivos (**eficiencia**).

Se describirá a continuación el proceso de adquisiciones y los pasos a seguir para obtener los mejores resultados posibles utilizando de la mejor manera los recursos disponibles y garantizando la **transparencia** en la asignación y utilización de éstos.

## 2.- Objetivo

### 2.1.- Objetivo General

- ✓ Identificar los lineamientos generales y específicos de los procedimientos de almacenaje y abastecimiento de la Unidad de Almacenamiento y Suministros (ALYSUM), con el propósito de sustentar en forma efectiva las necesidades del Hospital Pu Mullen, suministrando los productos necesarios para la atención y gestión hospitalaria otorgando un soporte efectivo para nuestra Institución.

### 2.2.- Objetivos Específicos:

- ✓ La adquisición de bienes y servicios para el funcionamiento óptimo de la institución.
- ✓ Recepción, almacenamiento y administración de productos solicitados por las distintas unidades del hospital.
- ✓ Llevar un adecuado registro del ingreso y despacho de los productos,
- ✓ Gestión de stock para evitar deterioro y/o vencimiento.
- ✓ Velar por la entrega oportuna de los productos a los distintos clientes internos.
- ✓ Mantener el orden y seguridad en todos los procesos de almacenamiento y suministros.
- ✓ Coordinar el acceso de los proveedores y en el horario estipulado.
- ✓ Optimizar los recursos físicos, humanos e informáticos administrados.

## 3.- Alcance

Este Manual de Procedimiento de Abastecimiento, se establece en cumplimiento de la Ley Nº 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento.

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.



Este manual será conocido y aplicado por todos los funcionarios de la Subdirección Administrativa del Hospital Pu Múlen.

## 4.- Glosario

### 4.1.- Definiciones

- **Adjudicación:** Acto administrativo fundado, por medio del cual la autoridad competente selecciona a uno o más Oferentes para la suscripción de un Contrato de Suministros o Servicios.
- **Adjudicatario:** Oferente al cual le ha sido aceptada una oferta o una cotización en un Proceso de Compras, para la suscripción del contrato definitivo.
- **Bases:** Documentos aprobados por la autoridad competente que contienen el conjunto de requisitos condiciones y especificaciones, establecidos por la Entidad Licitante, que describen los bienes y servicios a contratar y regulan el Proceso de Compras y el contrato definitivo. Incluyen las Bases Administrativas y Bases Técnicas.
- **Bases Administrativas:** Documentos aprobados por la autoridad competente que contienen de manera general y/o particular, las etapas, plazos, mecanismos de consulta y/o aclaraciones, criterios de evaluación, mecanismos de adjudicación, modalidades de evaluación, cláusulas del contrato definitivo, y demás aspectos administrativos del Proceso de Compras a Regular.
- **Bases Técnicas:** Documentos aprobados por la autoridad competente que contienen de manera general y/o particular las especificaciones, descripciones, requisitos y demás características del bien o servicio a contratar.
- **Catálogo Electrónico de Convenios Marco:** Lista de bienes y/o servicios y sus correspondientes condiciones de contratación, previamente licitados y adjudicados por la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas (DCCP) y puestos, a través del Sistema de información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), a disposición de las Entidades Públicas.
- **Certificado de Disponibilidad Presupuestaria:** Documento extendido por el encargado/a de la unidad de Finanzas, quien certifica que existen los fondos necesarios para celebrar una compra con el proveedor adjudicado.
- **Contratista:** Proveedor que suministra bienes o servicios a las Entidades, en virtud de la Ley de Compras y del presente Reglamento.
- **Contrato de Suministro y Servicio:** Contrato que tiene por objeto la contratación o el arrendamiento, incluso con opción de compra, de bienes muebles o servicios.
- **Comisión de Evaluación:** Instancia conformada al menos tres funcionarios públicos encargados de efectuar la apertura y evaluación de las ofertas recibidas y de proponer una adjudicación fundada a la Dirección del establecimiento.
- **Oferente:** Proveedor que participa en un Proceso de Compras, presentando una oferta o cotización.
- **Plan Anual de Compras:** Lista de bienes y/o servicios de carácter referencial, que una determinada Entidad planifica comprar o contratar durante un año calendario.



- **Proceso de Compras:** Corresponde al proceso de compras y contratación de bienes y/o servicios, a través de algún mecanismo establecido en la Ley de Compras y en el Reglamento, incluyendo los Convenios Marcos, Licitación Pública, Licitación Privada, Tratos o Contratación Directa y Compra Ágil.
- **Licitación Pública:** Es el procedimiento administrativo de carácter concursal mediante el cual la Administración realiza un llamado público para que los oferentes formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará a la que ajustándose a los establecido en las bases de licitación, sea la oferta que obtiene la más alta calificación, según los criterios de evaluación.
- **Licitación Privada:** Proceso de carácter concursal para la adquisición o contratación de bienes o servicios requeridos por una entidad, sólo a participantes que han sido invitados por la entidad licitante, lo que, de acuerdo a las normativas de compras públicas, corresponde a un mínimo de 3 proveedores.
- **Trato Directo:** Contratación de algún bien o servicio de manera excepcional, que requiere de una resolución fundada y su uso se encuentra restringido a las situaciones especiales o excepcionales contempladas en el Art. 8 de la Ley de Compras Públicas y Art. 10 del Reglamento dicha Ley.
- **Compra Ágil:** Modalidad de compra expedita a través de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), de bienes y/o servicios y los proveedores pueden enviar sus cotizaciones y vender sus productos por un monto igual o inferior a 30 Unidades Tributarias Mensuales (UTM).
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica, chilena o extranjera, o agrupación de las mismas, que puedan proporcionar bienes y/o servicios a las Entidades.
- **Orden de Compra/Contrato (OC):** 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.
- **Formulario de solicitud de compra:** Documento formal en el cual se solicita la adquisición de algún bien o servicio. Este debe tener los VB de la jefatura solicitante y de la Subdirección respectiva.
- **Oficina de Partes:** Unidad quien tramita todos los documentos que son entregados al Hospital proveniente de afuera.
- **Control de Facturas:** Unidad asignada a cumplir las funciones administrativas de cotejo de documentos para proceso de pago.
- **Contabilidad:** Unidad asignada a realizar las transacciones contables entre el Hospital, proveedores y personal a cargo.
- **Cliente interno:** Se denomina todo usuario que requiere de los servicios de ALYSUM (servicios clínicos y Unidades).
- **Artículos o Bienes:** Se denomina así a las mercancías o productos que Ingresan a nuestras dependencias de suministros.



- Artículos en Existencia: Número determinado de artículos que están registrados en el sistema de información de suministros y que se mantienen físicamente en existencia en nuestras bodegas.
- Bodegas: Espacio físico organizado destinado a almacenar los artículos de primera necesidad y consumo frecuente. Existen tres bodegas: Bodega general, de alimentación.
- Código: Numerología medio del cual se clasifican los productos, según su característica. Este código permite guardarlos y ubicarlos en nuestro Sistema computacional.
- Control de Inventario: Revisión cuantitativa de las existencias físicas que contiene la dependencia de almacenamiento o bodega.
- Control Interno: Evaluación de método y procesos que se interrelacionan para disminuir el riesgo de la operación y comprobar que la información es correcta, de no serlo tomar las medidas del caso para retroalimentar positivamente las operaciones y la observación de políticas dictadas así como el cumplimiento de objetivos y metas establecidas. Para realizar control interno debe existir plena conciencia de los procesos, capacidad y competencia del recurso humano para detectar errores o desvíos en las operaciones diarias y un sistema de información que acompañe el proceso completo vía monitoreo. Monitoreo constante.
- Stock mínimo: Es la cantidad mínima que se puede mantener en stock, considerando el consumo mensual y de acuerdo a la política del hospital, para evitar quiebre de stock.
- Stock crítico: Es el stock que debe tenerse de los insumos, para satisfacer una necesidad fuera de la programación normal de las compras. Esta cantidad debe cubrir el tiempo de reposición de los artículos.
- Stock máximo: Es la cantidad de mercadería máxima que se debe tener en stock considerando el promedio de consumo, la estacionalidad y las características inherentes del producto, debería ser equivalente al total de insumos que se consumirá en un periodo igual a un mes por los Servicios o Unidades del Hospital.
- Sobre-stock: Es mantener en el stock de Bodegas una cantidad mayor a la consumida por la totalidad de los Servicios Clínicos, en un periodo determinado, es decir casos excepcionales.
- Pedido Trimestral: Es la solicitud mensual de las compras necesarias para abastecer el Hospital es un determinado tiempo, según criterios de consumo y demanda de los servicios y unidades del establecimiento.
- DTE: Documento Tributario Electrónico.

#### 4.2.- Abreviaturas o Siglas

- SP: Servicio Público.
- OC: Orden de Compra.
- DCCP: Dirección de Compras y Contrataciones Públicas.
- LP: Licitación Pública.
- TD: Trato Directo.
- CM: Convenio Marco.
- PAC: Plan Anual de Compras.
- UTM: Unidad Tributaria Mensual.



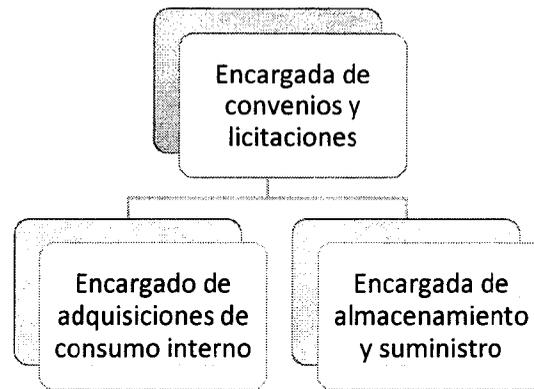
- RE: Resolución Exenta V°B° : Visto Bueno
- SE: OC Sin emisión automática
- AG: Compra ágil
- CC: Compra coordinada
- L1: Licitaciones menores a 100 UTMs, con plazo de publicación de 5 días corridos.
- LE: Licitaciones que tienen un rango entre 100 a 1.000 UTMs, con un plazo de publicación de 10 días corridos.
- LP: Licitaciones que tienen un rango entre 1.000 a 2.000 UTMs, con un plazo de publicación de 20 días corridos.
- LQ: Licitaciones que tienen un rango entre 2.000 a 5.000 UTMs, con un plazo de publicación de 20 días corridos
- LR: LR: Licitaciones que tienen un rango igual o superior a las 5.000 UTMs, con un plazo de publicación de 30 días.

## 5.- Normativas que Regulan el Proceso de Compra

- Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley 18.834 Estatuto Administrativo
- Ley de Presupuesto del Sector Público que se dicta cada año.
- Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios
- Ley N°19.653, de Probidad Administrativa aplicable a los Órganos 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.
- Ley sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma N°19.799 y su reglamento.
- 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.
- Resolución 7/2019 de Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.
- Instrucciones y directivas de la Dirección de Compras Públicas para orientar y uniformar la operatoria de compras.
- Políticas y condiciones de uso del Sistema Chilecompra.

## 6.- Organigrama y descripción de Sección de Abastecimiento

La sección de Abastecimiento tiene como propósito velar por la correcta y eficiente adquisición de bienes y servicios que el Hospital requiera, tanto en tiempo, calidad y bajo las normas legales existentes y políticas internas del Hospital, además del control de Stocks de las bodegas que administra. El presente esquema, indica los cargos asociados la unidad de abastecimiento



## 6.1 Perfiles y competencias de los involucrados en los procesos de compra

La plataforma de mercado público tiene varias opciones de perfiles para cada funcionario que se le otorga acceso, los cuales se detallan a continuación:

Perfiles:

- a) **Operador o comprador:** Tiene acceso a catálogo electrónico de convenio marco, crea y edita procesos de compra, conforme a los procedimientos y normativa legal vigente.
- b) **Supervisor:** Perfil encargado de revisar y validar los requerimientos de compra para posteriormente publicarlos en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), las facultades del Supervisor(a) de Compras es de acuerdo a la normativa interna.
- c) **Auditor:** Tiene acceso a consulta de procesos de compra y reportes de gestión que le permiten auditar que ellos se ajusten a la normativa legal vigente.
- d) **Abogado:** Su acceso en el portal es de observador de mercado público. Su función es asesorar y velar por la legalidad de los actos y contratos administrativos de la organización, revisar y visar los documentos del proceso de compra y contratación.
- e) **Administrador de Mercado Público:** Para funcionario de la Institución, corresponde a un perfil del sistema [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), el cual es responsable, entre otros, de: Crear, modificar y desactivar usuarios. Determinar perfiles de cada usuario, como supervisores y compradores. Crear, desactivar y modificar áreas de compra.

## 6.2 Acreditación de Competencias

De acuerdo a lo establecido en el artículo 5 bis del D.S. N° 250 del Ministerio de Hacienda (Reglamento de Compras Públicas) y lo indicado en los Términos y Condiciones de Uso del Sistema de Información,

*“Los usuarios de las entidades licitantes deberán acreditar sus competencias técnicas ante la Dirección para operar en el Sistema de Información, en la forma y plazos que ésta establezca en las Políticas y Condiciones de Uso del Sistema de Información y Contratación Electrónica. A todo aquel usuario que no apruebe el proceso de acreditación de competencias, la Dirección de Compras podrá bloquearle su clave de acceso al sistema de información hasta que obtenga la certificación respectiva. Los usuarios sujetos a la obligación a que se refiere el inciso anterior serán los usuarios*



*de las instituciones que cuenten con clave de acceso al sistema de compras públicas en alguno de los perfiles enunciados, las autoridades, jefaturas y funcionarios responsables de las unidades de adquisición o abastecimiento del respectivo Servicio, o de aquellas unidades a las que se haya conferido facultades para la ejecución de los Procesos de Compra, y funcionarios que participen del proceso de compra y que no poseen clave de acceso al sistema de información. Tales competencias técnicas estarán referidas a los distintos perfiles de dichos usuarios y comprenderán materias relacionadas con gestión de abastecimiento, uso del portal, aplicación de la normativa y conceptos de ética y probidad. Cabe destacar que la Dirección podrá dejar en estado inactivo a los usuarios del Sistema de Información que no registren ingreso a la plataforma transaccional en un periodo de dos años consecutivos.”*

## 7.- Plan Anual de Compras.

Cada Servicio y Unidad de la Institución deberá elaborar y evaluar un Plan Anual de Compras, el cual contendrá una lista de los bienes y/o servicios que necesitan para realizar sus procedimientos durante cada mes del año. El Plan Anual de Compras debe indicar la especificación, número y valor estimado, de lo que requiere cada Servicio y Unidad clínica. La naturaleza del proceso por el cual se adquirirán o contratarán dichos bienes y servicios es evaluado por la Unidad de Abastecimiento.

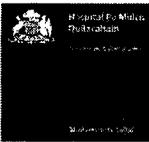
Procedimiento elaboración del Plan Anual de Compras:

Para levantar el proceso de planificación anual de compras, la Subdirección Administrativa en conjunto con sus unidades y servicios deben confeccionar una planilla que detalla los productos y/o servicios, cantidades requeridas, fecha estimada y costos estimados de los mismos, con el fin de detallar las adquisiciones más relevantes que presupuestan llevarán a cabo el año siguiente.

Para determinar un requerimiento de compras, se debe considerar a lo menos la siguiente información:

- La frecuencia del uso del producto.
- La información histórica de consumo bien o servicio.
- La Programación de Actividad que efectúa anualmente la Subdirección respectiva (plan de actividades o focos de producción, ya sean estacionales o programados).
- Proyectos nuevos planificados para el periodo correspondiente.
- Eventos y/o Actividades excepcionales a realizar durante el periodo a estimar.
- La Disponibilidad Presupuestaria asignada.

La Unidad de Abastecimiento recibe la información de los requerimientos remitidos por cada unidad o servicio, consolidando todo en un solo maestro. Esta información se contrastará con los datos administrados por esta área, validando tanto la planificación, fecha de necesidad y disponibilidad presupuestaria asignada.



Obtenida toda esta información y pre validada por Abastecimiento, será remitida a la Subdirección de Administración quien visará este Plan en base a la información entregada. Aprobado el Plan Anual de Compras, se publica en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). La aprobación del Plan en el sistema se realiza sólo una vez al año en la fecha establecida por la DCCP (Dirección de Compras Públicas), sin perjuicio de las posteriores modificaciones que se pudieran informar a través del sistema.

## 8.- Procedimiento de Adquisiciones de Bienes y Servicios

El proceso de adquisiciones es una parte de la cadena de suministro. Más particularmente puede ser definido como el proceso que realiza la organización para obtener aquellos bienes y servicios que son necesarios para su operación, los cuales son producidos o prestados por terceros, con los cuales se debe establecer una relación comercial/contractual. Esta concepción del proceso implica necesariamente incorporar en la definición de este, todas aquellas actividades relacionadas con la compra o contratación, desde la detección de necesidades hasta la extinción de la vida útil del bien o servicio. El proceso adquisitivo para las entidades públicas, esta normado bajo la ley número 19.886 y su reglamento, en donde se explicitan los mecanismos, norma el procedimiento y aspectos legales asociados a las adquisiciones y contrataciones a realizar.

### 8.1 Principios de compra y contratación

#### Eficiencia, Eficacia y Transparencia

Los procesos de compra y contratación del sector público deben orientarse según los siguientes principios:

**Eficacia:** Las adquisiciones deben satisfacer una necesidad efectiva, relacionada con los objetivos de la organización.

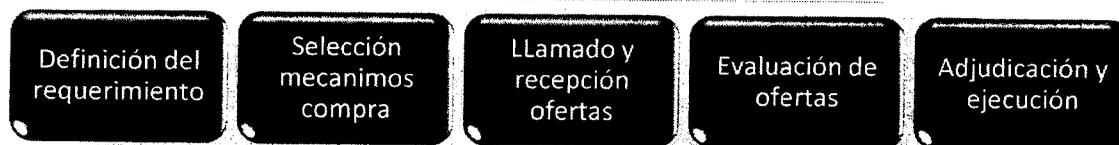
**Eficiencia:** Utilizar de la mejor manera posible los recursos disponibles para satisfacer los requerimientos. En la práctica se basa en dos preceptos; por un lado cuidar la relación entre calidad y costo del producto/servicio y por otro que el proceso de adquisición sea realizado sin utilizar más recursos que los estrictamente necesarios.

**Transparencia:** al tratarse de recursos públicos, es necesario que el proceso de compra/contratación de garantías de transparencia a todos los actores involucrados. Básicamente se trata de mantener la información disponible para quien lo requiera, para evitar situaciones poco claras, discriminatorias o que atenten contra la competencia.

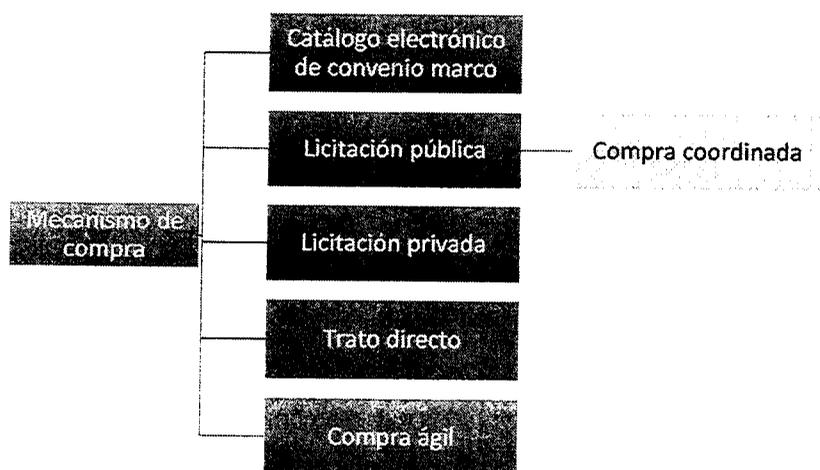
### 8.2 Etapas del proceso

El proceso de adquisiciones no es una función exclusiva de la sección de Abastecimiento, sino que es un proceso transversal a la organización que consiste en múltiples actividades donde interactúan diversos actores como otros departamentos/unidades/secciones administrativas, clientes internos y externos, proveedores, ciudadanos e incluso podría incluirse asesoría externa de expertos.

En forma esquemática, el proceso de adquisición



Para facilitar la exposición de la información esta se presentará dividida según el mecanismo de compra seleccionado pues de esta decisión depende el procedimiento a seguir en las otras etapas del proceso de adquisición. La Ley 19.866 establece 4 (cuatro) mecanismos de adquisición:



## 9.- Mecanismos de compra

### 9.1 Catálogo Electrónico de Convenios Marco

El Convenio Marco es un acuerdo celebrado previa licitación pública, por la Dirección de Compras y Contratación Pública con múltiples proveedores. En el Convenio se establecen precios condiciones de compra y otras especificaciones del producto o servicio, que rigen por un período de tiempo definido. Estos convenios se traducen en un Catálogo Electrónico que contiene la descripción de los bienes y servicios ofrecidos, sus condiciones de contratación y la individualización de los proveedores a los que se adjudicó el Convenio Marco, se encuentra disponible el sistema de información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

Este mecanismo es el primer mecanismo de compra y, por lo tanto, se debe revisar siempre. Además ofrece amplias garantías de transparencia y permite realizar adquisiciones recurrentes o estándares de modo simple y rápido. Sin perjuicio de la utilización del mencionado mecanismo de compra, si se comprueba mediante cotizaciones condiciones más ventajosas que las ofrecidas a través del Convenio Marco, se podrán utilizar otro mecanismo de compra.



❖ Procedimiento

- El comprador quien deberá verificar la existencia del bien/servicio en el catálogo electrónico de Convenios Marco, para luego generar la respectiva Orden de Compra en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)
- Con la orden de compra generada, el comprador deberá solicitar el compromiso presupuestario correspondiente (SIGFE).
- Si el compromiso presupuestario se realizó, el comprador debe registrar el N°ID correspondiente, así como la ratificación de la cuenta presupuestaria (SIGFE).
- Una vez que el requirente entrega su V°B° según indica el detalle de la orden de compra, el comprador, envía la orden de compra al proveedor por medio del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)
- El proveedor acepta la orden de compra y envía los bienes o presta los servicios en los plazos estipulados.
- Una vez que la Bodega recepciona los bienes o servicios solicitados, se realiza la recepción conforme en el portal.

## 9.2.- Licitación Pública

Licitación pública es el procedimiento administrativo de carácter concursal mediante el cual la Administración realiza un llamado público para que, sujetándose a las bases fijadas, los oferentes formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará a la que ajustándose a lo establecido en las bases de licitación, sea la oferta que obtiene la más alta calificación, según los criterios de evaluación.

En las licitaciones públicas cualquier persona podrá presentar ofertas, debiendo hacerse el llamado a través de los medios o sistemas de acceso público que mantenga disponible la Dirección de Compras y Contratación Pública, en la forma que establezca el Reglamento de Compras Públicas.

❖ Procedimiento

- La unidad Requirente debe redactar los contenidos básicos de términos de referencia, o bases de licitación, según sea el caso, en las que se establezcan los aspectos técnicos más fundamentales, tales como: definición técnica del bien o servicio, plazo de entrega, garantía de fabricación y todas las características necesarias para individualizar el bien o servicio y las condiciones de prestación. En caso de considerarse necesaria asesoría técnica experta se solicitará al servicio/unidad correspondiente la designación de un referente técnico validado por el Hospital. En caso de no contar con expertos al interior del Hospital, se podrá solicitar asesoría técnica externa, incluso consultas a potenciales proveedores. Las bases serán enviadas a la encargada de convenios y licitaciones del Hospital.
- La encargada de convenios y licitaciones debe generar las bases administrativas, para luego publicar las bases de licitación (administrativas y técnicas). Además de responder a las preguntas efectuadas por los oferentes y hacer las aclaraciones solicitadas en el plazo correspondiente exclusivamente por medio del portal [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).



- Una vez cumplidos los plazos estipulados y el estado de la licitación en el portal es “cerrado” se debe obtener desde el portal toda la información/documentación enviada por los oferentes, con la que procederá a elaborar los cuadros comparativos, los cuales deben ser completos y fundamentados y atenderán a todos los criterios de evaluación definidos en las bases. Además, deben ser suscritos en caso que corresponda, por la Comisión Evaluadora pertinente, la que debe estar integrada por a lo menos un funcionario de Abastecimiento y uno de la Unidad Requirente.
- La resolución de adjudicación o la resolución que declara el proceso de contratación desierto, deberá ser suscrita por el Director. Una vez adjudicada la licitación al oferente seleccionado se debe subir al portal toda la documentación de respaldo así como la resolución adjudicatoria.
- Para oficializar la relación comercial se redacta un contrato, el cual en caso de ser necesario es revisado y aprobado por el asesor jurídico del Servicio de Salud de Osorno (SSO). En caso de tratarse de adquisiciones de menor complejidad/monto (L1) bastará con la orden de compra respectiva, en caso de adquisiciones de complejidad/monto medios (LE) se evaluará la necesidad de utilizar contrato u orden de compra y para adquisiciones de alta complejidad/monto (LP) será obligatoria la redacción de un contrato. El contrato deberá ser suscrito por el representante legal del proveedor y por el Director del SSO. Se deberá subir el contrato junto con la resolución que lo aprueba al portal [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).
- • Los bienes adquiridos deberán ser entregados por el proveedor en la bodega correspondiente según las condiciones y plazos estipulados en el contrato o las bases de licitación (ver procedimiento bodega) y se constatará mediante aviso a la encargada de convenios y licitaciones.

#### 9.2.1.- Formulación de Bases Administrativas y Técnicas

La Unidad de Abastecimiento junto a la Unidad Requirente, deberá proponer las Bases Administrativas y Técnicas de la Licitación, considerando al menos, los siguientes parámetros:

- La descripción y los requisitos mínimos de los productos o servicios requeridos.
- Objeto o Motivo del contrato o compra.
- Requisitos que deben cumplir los oferentes.
- Criterios de evaluación.
- Etapas y plazos de la licitación.
- Formas y modalidad de pago.
- Plazos definidos de entrega del bien o servicio.
- Nombre y correo electrónico del contacto para la licitación.
- Garantías que se exigirán, si fuere necesario.
- Etapas de preguntas y respuestas, dependiendo del plazo de publicación y la complejidad de la compra o contratación.



### 9.2.2.- Criterios y mecanismo 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.

Los criterios de evaluación se pueden clasificar en:

- Criterios Económicos: por ejemplo, precio ofertado que corresponde al precio final del producto o servicio (incluyendo valorización del servicio de mantenimiento y distribución).
- Criterios Técnicos: tales como, garantías post venta de los productos, carta de canje para el caso de los fármacos, certificaciones GMP, plazos de entrega, calidad técnica de la solución propuesta, normas de calidad (ISO).
- Criterios Administrativos: tales como el Cumplimiento de los requisitos formales.

### 9.3.- Compra Colaborativa

A través de las “compras colaborativas”, dos o más entidades públicas pueden agregar demanda y llevar a cabo un único procedimiento de compra, logrando importantes ahorros y reduciendo los costos de transacción.

Condiciones de mercado que justifican la utilización de una compra coordinada

- ✓ La utilización de esta modalidad de compra resulta aplicable en la adquisición de bienes y servicios de uso común, estandarizables, y en los que la demanda agregada del Estado sea tal que permita presumir la obtención de menores precios para éste, en comparación con los que podrían obtener las instituciones compradoras fuera del convenio.
- ✓ Este modelo de compra resulta aplicable para aquellas adquisiciones en las que es factible estandarizar los requerimientos de distintas entidades compradoras.
- ✓ La dispersión geográfica de los compradores puede constituir un problema para el desarrollo exitoso de una compra coordinada.
- ✓ La estructura organizacional de los organismos coordinados debiera ser más o menos similar. Idealmente, las entidades que participen en la compra coordinada debieran encontrarse bajo el alero de un mismo ministerio o sector dentro de la Administración, ya que ello facilitará los esfuerzos de coordinación.
- ✓ Las entidades compradoras que compren coordinadamente debieran describir las cantidades, fechas y distribución de bienes y servicios, que se requerirán durante la ejecución de los contratos, ya que ello les permitirá a los proveedores conocer con antelación la demanda solicitada.
- ❖ Procedimiento

Las compras colaborativas se desarrollan a través de una licitación pública o privada, mediante la aprobación de bases de licitación conjunta, por parte de 2 o más entidades públicas, concurriendo



las entidades participantes a la evaluación de las ofertas, y suscribiéndose contratos en forma separada entre cada entidad compradora y el o los proveedores adjudicados.

#### 9.4.- Licitación Privada

Es un proceso de carácter concursal para la adquisición o contratación de bienes o servicios requeridos por una entidad, pero a diferencia de la licitación pública, sólo participan los proveedores que han sido invitados por la entidad licitante, lo que de acuerdo a las normativas de compras públicas, corresponde a un mínimo de 3 proveedores.

Este tipo de procedimiento requiere de resolución fundada que los autorice, lo cual debe ser publicada en el sistema de información de Compras Públicas.

La licitación privada es un mecanismo excepcional de compra su utilización se encuentra restringido a las siguientes situaciones especiales o excepcionales contempladas en el Art. 8 de la Ley de Compras Públicas y Art. 10 del Reglamento de dicha Ley:

Si en las licitaciones públicas respectivas no se hubieren presentado interesados. En tal situación procederá primero la licitación o propuesta privada y, en caso de no encontrar nuevamente interesados, será procedente el trato o contratación directa.

Las bases que se fijaron para la licitación pública deberán ser las mismas que se utilicen para contratar directamente o adjudicar en licitación privada. Si las bases son modificadas, deberá procederse nuevamente como dispone la regla general.

##### ❖ Procedimiento

Una vez finalizado el proceso de Licitación Pública, declarándose desierta la licitación por no presentarse oferentes, respaldado por la resolución correspondiente firmada por el Director se podrá proceder a utilizar el mecanismo de Licitación Privada.

El proceso es similar al de la Licitación Pública en todas sus etapas, excepto en los siguientes aspectos:

- Se requiere de resolución fundada que autorice la utilización de este mecanismo por declararse desierta por falta de oferentes la licitación pública para la adquisición de los bienes/servicios en cuestión. Esta resolución deberá ser suscrita por el Director y deberá ser publicada en el portal [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).
- Únicamente los proveedores invitados podrán acceder a la licitación y enviar sus ofertas a través del portal [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) para que estas sean evaluadas según los criterios establecidos en las bases de la licitación y consideradas para su adjudicación.

#### 9.5.- Trato directo

El trato directo es un mecanismo excepcional, que requiere de una resolución fundada y su uso se encuentra restringido a las siguientes situaciones especiales o excepcionales contempladas en el Art. 8 de la Ley de Compras Públicas y Art. 10 del Reglamento dicha Ley:

1. Si en las licitaciones públicas respectivas no se hubieran interesados. En tal situación, procederá primero la licitación o propuesta privada y, en caso de no encontrar nuevamente interesados, será procedente el trato o contratación directa
2. Si se tratara de contratos que correspondieran a la realización o terminación de un contrato que haya debido resolverse o terminarse anticipadamente por falta de cumplimiento del contratante u otras causales, y cuyo remanente no supere las 1.000 UTM.
3. En casos de emergencia, urgencia o imprevisto, calificados mediante resolución fundada del jefe superior de la entidad contratante, sin perjuicio de las disposiciones especiales para los casos de sismo y catástrofe contenida en la legislación pertinente.
4. Si sólo existe un proveedor del bien o servicio.
5. Si se tratara de convenios de prestación de servicios a celebrar con personas jurídicas extranjeras que deban ejecutarse fuera del territorio nacional.
6. Si se trata de servicios de naturaleza confidencial o cuya difusión pudiere afectar la seguridad o el interés nacional, los que serán determinados por decreto supremo.
7. Cuando por la naturaleza de la negociación existan circunstancias o características del contrato que hagan del todo indispensable acudir al Trato o Contratación Directa, de acuerdo a los casos y criterios que se señalan a continuación:
  - a. Si se requiere contratar la prórroga de un Contrato de Suministro o Servicios, o contratar servicios conexos, respecto de un contrato suscrito con anterioridad, por considerarse indispensable para las necesidades de la Entidad y sólo por el tiempo en que se procede a un nuevo Proceso de Compras, siempre que el monto de dicha prórroga no supere las 1.000 UTM.
  - b. Cuando la contratación se financie con gastos de representación en conformidad a las instrucciones presupuestarias correspondientes.
  - c. Cuando pueda afectarse la seguridad e integridad personal de las autoridades siendo necesario contratar directamente con un proveedor probado que asegure discreción y confianza.
  - d. Si se requiere contratar consultorías cuyas materias se encomiendan en consideración especial de las facultades del Proveedor que otorgará el servicio o ellas se refieran a aspectos claves y estratégicos, fundamentales para el cumplimiento de las funciones de la entidad pública por lo cual no pueden ser sometidas a un Proceso de Compras público.
  - e. Cuando la contratación de que se trate sólo pueda realizarse con los proveedores que sean titulares de los respectivos derechos de propiedad intelectual, industrial, licencias, patentes y otros.
  - f. Cuando por la magnitud e importancia que implica la contratación se hace indispensable recurrir a un proveedor determinado en razón de la confianza y seguridad que se derivan de su experiencia comprobada en la provisión de los bienes o servicios requeridos, y siempre que se estime fundadamente que no existen otros proveedores que otorguen esa seguridad y confianza.



- g. Cuando se trate de la reposición o complementación de equipamiento o servicios accesorios, que deben necesariamente ser compatibles con los modelos, sistemas o infraestructura previamente adquirida por la respectiva Entidad.
- h. Cuando el conocimiento público que generaría el proceso licitatorio previo a la contratación pudiera poner en serio riesgo el objeto y la eficacia de la contratación de que se trata.
- i. Cuando se trate de adquisiciones de bienes muebles a oferentes extranjeros, para ser utilizados o consumidos fuera de Chile, en el cumplimiento de las funciones propias de la entidad adquirente, y en las que por razones de idioma, de sistema jurídico, de sistema económico o culturales, u otra de similar naturaleza, sea del todo indispensable acudir a este tipo de contratación. Las entidades determinarán por medio de una resolución, los procedimientos internos que permitan resguardar la eficiencia, transparencia, publicidad, igualdad y no discriminación arbitraria en esta clase de adquisiciones.
- j. Cuando el costo de evaluación de las ofertas, desde el punto de vista financiero o de utilización de recursos humanos, resulta desproporcionado en relación al monto de la contratación y ésta no supera las 100 Unidades Tributarias Mensuales.
- k. Cuando se trate de la compra de bienes y/o contratación de servicios que se encuentren destinados a la ejecución de proyectos específicos o singulares, de docencia, investigación o extensión, en que la utilización del procedimiento de licitación pública pueda poner en riesgo el objeto y la eficacia del proyecto de que se trata. En estos casos, las entidades determinarán por medio de una resolución, disponible en el portal [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl), los procedimientos internos que permitan resguardar la eficiencia, transparencia, publicidad, igualdad y no discriminación arbitraria en esta clase de adquisiciones.
- l. Cuando habiendo realizado una licitación pública previa para el suministro de bienes o contratación de servicios no se recibieran ofertas o éstas resultaran inadmisibles por no ajustarse a los requisitos esenciales establecidos en las bases y la contratación es indispensable para el organismo.
- m. Cuando se trate de la contratación de servicios especializados inferiores a 1.000 UTM, de conformidad con lo establecido en el artículo 107 del Reglamento de Compras Públicas.
- n. Cuando se trate de adquisiciones inferiores a 10 UTM, y que privilegien materias de alto impacto social, tales como aquellas relacionadas con el desarrollo inclusivo, el impulso a las empresas de menor tamaño, la descentralización y el desarrollo local, así como aquellas que privilegien la protección del medio ambiente, la contratación de personas en situación de discapacidad o de vulnerabilidad social. El cumplimiento de dichos objetivos, así como la declaración de que lo contratado se encuentre dentro de los valores de mercado, considerando las especiales características que la motivan, deberán expresarse en la respectiva resolución que autorice el trato directo.



❖ Procedimiento

- Se debe generar la resolución que autoriza el trato directo argumentando alguno de los motivos expuestos anteriormente, la que debe contar con las firmas del Director del Hospital. Esta resolución debe contar con toda la documentación de respaldo que permita corroborar las condiciones que dan origen al trato directo.
- La negociación entre el proveedor y el Hospital será efectuada directamente y por el medio que se estime conveniente dada la complejidad y el monto involucrados. Se deben establecer las condiciones que debe presentar bien/servicio requerido, así como el precio, plazos y toda otra condición relevante, para esto es conveniente elaborar términos de referencia o bases cuando el bien/servicio reviste una complejidad mayor o involucra un monto considerable. Estos términos de referencia o bases deben ser elaboradas por el usuario requirente y en caso de considerarse necesaria asesoría técnica experta se solicitará al servicio/unidad correspondiente la designación de un referente técnico validado por el Hospital. En caso de no contar con expertos al interior del Hospital, se podrá solicitar asesoría técnica externa, incluso consultas a potenciales proveedores.
- Una vez efectuada la negociación y establecidas las condiciones se oficializará la adquisición mediante la emisión de orden de compra. La resolución que aprueba el contrato debe contar con la firma del del Director del Hospital.
- La encargada de convenios y licitaciones deberá subir toda la documentación involucrada en el proceso ya sean resoluciones, contratos, cotizaciones, etc. al portal [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).
- El proceso de recepción del bien/servicio y pago por este es idéntico al de los bienes/servicios adquiridos por otro medio.

### 9.6.- Compra Ágil

La Compra Ágil es una modalidad de compra mediante la cual las Entidades podrán adquirir bienes y/o servicios por un monto igual o inferior a 30 UTM, de una manera dinámica y expedita, a través del Sistema de Información, requiriendo un mínimo de tres cotizaciones previas. En este caso el fundamento de la compra se referirá únicamente al monto de la misma, por lo que no se requerirá la dictación de la resolución fundada que autoriza la compra, bastando con la emisión y posterior aceptación de la orden de compra por parte del proveedor.

La Compra Ágil facilita y simplifica estas adquisiciones al no requerir la dictación de una resolución que autorice su procedencia, sino que basta únicamente con la emisión de la orden de compra, aceptada por el proveedor.

En la Compra Ágil no se requerirá la suscripción de un contrato con el proveedor cuya cotización ha sido seleccionada. Al respecto, el vínculo contractual entre la entidad compradora y el proveedor se entenderá perfeccionado a través de la aceptación de la respectiva orden de compra, a través del Sistema de Información.



Con la finalidad de que las adquisiciones bajo la modalidad Compra Ágil se efectúen a través del Sistema de Información, como lo mandata el artículo 10 bis del Reglamento, la Dirección ChileCompra ha desarrollado una plataforma en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). La mencionada plataforma, denominada Compra Ágil, presenta las siguientes características:

- No se podrán recibir a través de la plataforma Compra Ágil cotizaciones que superen el umbral de las 30 UTM.
- La plataforma Compra Ágil conlleva el envío general de invitaciones a todos los proveedores pertenecientes a un determinado rubro o segmento.
- Si se utiliza la Compra Ágil, las cotizaciones deben requerirse necesariamente “a través del Sistema de Información”, esto es, a través de la plataforma especialmente disponibilizada para el funcionamiento de esa modalidad de contratación, en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) (ver Dict. E108767, de 2021, de la Contraloría General de la República).
- La plataforma de Compra Ágil se visualiza como un módulo en el escritorio del comprador en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
- Considerando que la exigencia que establece el Reglamento está referida a requerir un mínimo de tres cotizaciones y no a obtenerlas, las entidades compradoras podrán llevar a cabo la contratación respectiva si le llegasen menos de ese límite (ver citado Dict. E108767, de 2021).
- El comprador público debe finalizar el proceso de compra por este medio, formalizando el envío de la orden de compra, la cual se gatilla directamente en el proceso que se visualiza en el módulo de Compra Ágil.

En el evento que respecto de los bienes y/o servicios a adquirir, la Dirección de Compras y Contratación Pública mantuviere uno o más Convenios Marco vigentes, la Compra Ágil sólo procederá cuando por esa vía se obtengan condiciones más ventajosas en los términos referidos en el artículo 15 del presente Reglamento. En tal caso, las condiciones más ventajosas se entenderán referidas al menor precio del bien y/o servicio, el que quedará consignado en la respectiva orden de compra, sin que se requiera la dictación de un acto administrativo, debiendo, en todo caso, cada Entidad mantener los antecedentes respectivos, en donde conste la comparación de precios, para su revisión y control posterior, cuando sea procedente.

❖ Procedimiento

1. Con el formulario de compra y el presupuesto asignado, se ingresan en el aplicativo compra ágil de la plataforma de mercado público la solicitud de cotización en un plazo de 3 a 5 días.
2. Una vez escogido el proveedor se procede a completar la solicitud de compra y pedir el certificado presupuestario a la Encargada de contabilidad.
3. Se procede a generar la orden de compra.

## 10.- Orden de compra

La orden de compra (OC) es un documento electrónico emitido por el comprador al proveedor a través de Mercado Público en donde se solicita la entrega del producto o servicio que desea adquirir. En ella se detalla el precio cantidad y otras condiciones para la entrega.

Estas órdenes de compra tienen una numeración única y en Mercado Público se generan a partir de los procesos de compra. El proveedor puede aceptar o rechazar la orden de compra, justificando el motivo del rechazo. El rechazo de una orden de compra puede tener sanciones por parte del comprador, como por ejemplo el cobro de la boleta de seriedad de ofertas.

En caso de que una orden de compra no haya sido aceptada, los organismos públicos podrán solicitar su rechazo, entendiéndose definitivamente rechazada una vez transcurridas 24 horas desde dicha solicitud.

- Los estados de las órdenes de compra son los siguiente:
- Enviada a proveedor
- En proceso
- Aceptada
- Solicitud de cancelación
- Recepción conforme

## 11.- Gestión de Contratos

La Gestión de contratos está ligada a definir los lineamientos y responsabilidades de ambas partes (entidad compradora y los proveedores) con tal de minimizar los riesgos del proceso contractual y manejar eficaz y eficientemente su cumplimiento. La modalidad contractual puede variar desde una simple orden de compra hasta un contrato escriturado complejo o muy extenso. Si se utiliza el mecanismo de licitación, los antecedentes para elaborar el contrato estarán integrados por: las bases (administrativas y técnicas), las preguntas y respuestas (foro), las aclaraciones y la oferta del proveedor adjudicado. Por regla general, un proceso de contratación complejo se llevará a cabo mediante una licitación (LE o LP), pero también es posible que excepcionalmente tenga lugar mediante trato directo. En ambos casos hay que contar con un contrato escrito, que debe firmarse por cada parte y recurrir a su texto y anexos cada vez que debamos tomar decisiones relacionadas con él.

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

La unidad de Abastecimiento, debe llevar un registro actualizado de todos los contratos vigentes del Hospital a través del Sistema de información disponible en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), bajo la actual normativa, y en algún sistema propio.

Para la elaboración de los contratos, gestión de multas (resoluciones), aclaraciones varias respecto al manejo contractual, se tiene el apoyo del área Jurídica SSO, quien redacta el contrato y



resoluciones respectivas. Además del apoyo en la elaboración de bases, aclaración de dudas y ejecución del contrato de la sección de contratos SSO.

Para los temas administrativos de la gestión de contratos, la encargada de convenios y licitaciones del Hospital tendrá que velar por los siguientes aspectos:

- Gestión de firmas.
- Registro y monitoreo de plazos, boletas de garantía y control de gasto
- Hacer Seguimiento y control a cada uno de los contratos
- Con la documentación pertinente, generar OC.
- Una vez emitida factura, se realiza la revisión de documento para generar la recepción de conforme de la factura.
- Una vez obtenidas las visaciones se procede a derivación de documentos a la unidad de finanzas para proceder a la cancelación de los servicios prestados.

Si los montos asociados a estos Convenios están cercanos a completarse (aproximadamente el 80% del total), debe ser informado oportunamente a Abastecimiento con el fin de tomar los resguardos necesarios para no afectar el pago de prestaciones. Esto puede llegar a levantar un nuevo proceso licitatorio, generar prorroga o culminar el servicio.

## 12.- Gestión de Garantías

Las garantías o boletas de garantía, son instrumentos financieros, que representan una caución a favor de quien se emite. En el mercado se encuentran disponibles Boleta de Garantía Bancaria, Vales Vista, Pólizas, entre otros.

Las garantías tienen por objetivo proteger los intereses fiscales y apoyar la gestión de abastecimiento. Son de uso restringido y se utilizan solamente en contratos de mayor cuantía, donde existe riesgo de incumplimiento que pudiera afectar de manera importante la operación del organismo público y la calidad del servicio que se presta a la ciudadanía.

Las garantías tienen por objeto resguardar el correcto cumplimiento por parte del proveedor oferente y /o adjudicado, de las obligaciones emanadas de la oferta y/o del contrato, en tanto no existan suficientes mecanismos alternativos de mitigación. Las garantías pueden ser:

**Vale a la Vista:** se obtienen por medio de un banco y pueden originarse solamente por la entrega de dinero en efectivo por parte del tomador o contra fondos disponibles que mantenga en cuenta corriente o en otra forma de depósito a la vista, para caucionar una obligación de una persona o empresa a favor del contratante.

**Boleta de Garantía Bancaria:** se obtienen por medio de un banco para caucionar una obligación de una persona o empresa a favor del contratante y cuya emisión por parte del banco la constituye un depósito en dinero por parte del tomador o que éste suscriba un pagaré u otro título de crédito a favor del banco emisor.



**Póliza de Seguros de Garantía:** se obtienen por intermedio de una Compañía de Seguros, cuya póliza garantiza el fiel cumplimiento por parte del afianzado de las obligaciones contraídas en virtud del contrato como consecuencia, directa o inmediata, del incumplimiento por parte del tercero, del pago de las obligaciones en dinero o de crédito de dinero y a las cuales se haya obligado el tercero y el Asegurado.

La encargada de convenios y licitaciones de Abastecimiento debe revisar las garantías que Oficina de Partes entregue, corroborando que cumpla con los siguientes requisitos:

1. La Boleta de Garantía debe estar extendida con la Razón Social declarada en la escritura de Constitución de la Sociedad y se tomada por el adjudicatario ó un tercero.
2. Revisar el RUT de la Empresa, razón Social o los antecedentes del tercero de ser el caso.
3. Glosa extendida de acuerdo a lo correspondiente en la resolución que aprueba las bases de la licitación. En caso que no alcance a ser incorporada en el espacio correspondiente del documento de garantía, la glosa puede continuar en el dorso o reverso, pero deberá igualmente ser firmada y timbrada.
4. Seberá ser tomada a nombre del Hospital Pu Mülen Quilacahuín, RUT: 61.980.080-K.
5. Siempre deberá ser pagadera A LA VISTA.
6. Su vigencia debe corresponder a la señalada en la resolución aprobatoria de la respectiva licitación.

Aquellas garantías que no se ajusten a uno o más de los requisitos descritos no deben recepcionarse. La unidad de finanzas es quien resguarda o custodia las garantías correctamente recepcionadas y validadas, además es el único ente validado para proceder con el Endoso de las mismas.

### 13.- Gestión de Reclamos

Las inquietudes que los proveedores manifiesten, respecto de los procesos de adquisición que la Institución realice, serán recibidas por el Subdirector Administrativo (SDA). 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 SDA, quien gestionará las respuestas a cada una de las inquietudes. La respuesta al proveedor deberá ser enviada en un plazo no superior a cinco días hábiles.