



# **MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE ABASTECIMIENTO**

## **SISTEMA DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS**

DIRECCIÓN DE PLANEAMIENTO

Marzo 2022  
Abastecimiento  
Departamento de Administración y Gestión de Personas

## **Contenidos del Manual de Procedimiento de Abastecimiento**

Contenidos del Manual de Procedimiento de Abastecimiento .....	2
1. Objetivo .....	3
2. Alcance .....	3
3. Definiciones .....	3
4. Normativa que regula el proceso de compra .....	6
5. Responsabilidades .....	7
6. Solicitud de Claves nuevas y Acreditación de Competencias .....	9
7. Descripción de Actividades .....	10
7.1 Elaboración Plan Anual de Compras .....	10
7.2 Proceso de Compra .....	12
7.2.1 Utilización del Portal Mercado Público .....	13
7.2.2 Requerimiento .....	13
7.2.3 Autorización del Requerimiento .....	13
7.2.4 Solicitud de compra no programada del Nivel Nacional .....	13
7.2.5 Selección de Procedimiento o Mecanismo de Compra .....	13
7.2.6 Compra a través de ChileCompra Express (Convenio Marco) .....	14
7.2.6.1 Aceptación Orden de Compra por el proveedor y despacho de bienes y/o servicios.....	14
7.2.7 Compras a través de Licitación Pública .....	15
7.2.7.1 Asignación del Requerimiento .....	15
7.2.7.2 Revisión y aprobación del formulario de bases .....	15
7.2.7.3 Publicación de bases .....	16
7.2.7.4 Evaluación.....	16
7.2.7.5 Criterios de Evaluación .....	16
7.2.7.6 Generación Resolución Adjudicación.....	17
7.2.7.7 Elaboración Contrato .....	17
7.2.7.8 Publicación del Contrato.....	17
7.2.7.9 Gestión de Contrato .....	18
7.2.7.10 Resolución de reclamo de proveedores .....	18
7.2.8 Compra a través de Licitación Privada .....	18
7.2.8.1 Formulación de bases.....	18
7.2.8.2 Invitación a participar.....	19
7.2.8.3 Evaluación de las Ofertas .....	19
7.2.8.4 Aprobación Resolución de Adjudicación y publicación .....	19
7.2.9 Compra a través de Trato o Contratación Directa .....	20
7.2.10 Compra a través Compra Ágil .....	20
8. Recepción de bienes y/o servicios.....	21
9. Procedimiento de pago .....	21
10. Política de Inventario.....	21
11. Gestión de Contratos y de Proveedores .....	22
12. Gestión de Garantías.....	23
13. Manejo de Incidentes .....	24
13.1 Incidentes internos .....	24
13.2 Incidentes externos .....	24
14. Uso del Sistema <a href="http://www.chilecompra.cl">http://www.chilecompra.cl</a> .....	24

## **1. Objetivo**

El objetivo de este manual es definir la forma en que la Dirección de Planeamiento (Dirplan) realiza los procesos de compra y contratación de bienes y servicios para su normal funcionamiento, los tiempos de trabajo, coordinación y comunicación, y los responsables de cada una de las etapas relativas al proceso de abastecimiento.

## **2. Alcance**

El presente Manual de Procedimiento de Abastecimiento Sistema de Compras y Contrataciones Públicas de la Dirección de Planeamiento, debe ser conocido y aplicado por todos los funcionarios y funcionarias pertenecientes a cada una de las Unidades de Compras Regionales y Abastecimiento del Nivel Nacional.

Las Unidades de Compras Regionales quedarán excluidas de los puntos 7.2.2, 7.2.3 y 7.2.4.

## **3. Definiciones**

Para efectos del presente Manual, el significado de los siguientes conceptos se indica a continuación:

- **Portal Mercadopublico:** ([www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)), Sistema de Información de Compras y Contrataciones de la Administración Pública, a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública, utilizado por las Unidades de Compras Regionales y Abastecimiento del Nivel Nacional para realizar los procesos de Publicación y Contratación, en el desarrollo de los procesos de adquisición de sus Bienes y/o Servicios.
- **Requerimiento:** Es la manifestación formal de la necesidad de un bien o servicio que el Requirente solicita a las Unidades de Compras Regionales y Abastecimiento del Nivel Nacional.
- **Plan Anual de Compras (PAC):** Corresponde a la lista de bienes y/o servicios de carácter referencial, que la Institución planifica comprar o contratar durante un año calendario. Los procesos de compra se deben elaborar en conformidad y en la oportunidad determinada en el Plan Anual de Compras elaborado por cada Unidad de Compra Regional y Abastecimiento del Nivel Nacional.
- **Convenio Marco:** Procedimiento de contratación realizado por la Dirección de Compras, para procurar el suministro directo de bienes y/o servicios a las Entidades, en la forma, plazo y demás condiciones establecidas en dicho convenio.
- **Licitación Pública :** Procedimiento administrativo de carácter concursal, mediante el cual se realiza un llamado público, convocando a los interesados, de acuerdo a las bases de licitación, formulen propuestas, de entre las cuales, se seleccionará y aceptará la más conveniente para el interés fiscal.

- **Licitación o Propuesta Privada:** Procedimiento administrativo de carácter concursal, previa resolución fundada que lo disponga, mediante el cual la Administración invita a determinadas personas para que, sujetándose a las bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.
- **Oferente:** Proveedor que participa en un Proceso de Compras, presentando una oferta o cotización.
- **Bases Administrativas:** Documentos Aprobados por la autoridad competente, que contiene de manera general y/o particular, las etapas, plazos mecanismos de consultas y/o aclaraciones, criterios de evaluación, mecanismos de adjudicación, cláusulas del contrato definitivo y demás aspectos administrativos del Proceso de Compras.
- **Bases o Especificaciones Técnicas:** Documentos Aprobados por la autoridad competente, que contiene de manera general y/o particular, las especificaciones, descripciones, requisitos y demás características del bien o servicio a contratar.
- **Trato Directo:** Procedimiento de contratación que por la naturaleza de la negociación debe efectuarse sin la concurrencia de los requisitos señalados para la Licitación o Propuesta Pública y para la Privada.
- **Compra Ágil:** Modalidad de compra mediante la cual las Entidades podrán adquirir bienes y/o servicios por un monto igual o inferior al fijado por el artículo 10 bis del Reglamento de Compras Públicas, de una manera dinámica y expedita, a través del Sistema de Información, mediante el procedimiento de trato directo, requiriendo un mínimo de tres cotizaciones previas.
- **Resolución:** Acto administrativo dictado por la autoridad o funcionario competente, contiene una declaración de voluntad realizada en el ejercicio de una potestad pública.
- **Garantía:** Documento mercantil de orden administrativo y/o legal que tiene como función respaldar los actos de compras, ya sea para cursar solicitudes, llamados a licitación (seriedad de la oferta), como también la recepción conforme de un bien y/o servicio (fiel cumplimiento de contrato). En casos en que el monto de la contratación sea superior a UTM 1000 será siempre exigible.
- **Factura o Boleta de Honorarios:** Documento tributario que respalda el pago, respecto de la solicitud final de productos o servicios, y que está asociado a una orden de compra.
- **Guía de Despacho:** Documento formal emitido por el proveedor, utilizado para trasladar mercadería desde el exterior hacia lugares de la Institución.

- **Orden de Compra:** Documento de orden administrativo y legal que determina el compromiso entre la unidad demandante y el proveedor.
- **Contrato:** Documento de orden legal que determina el compromiso entre la Dirección de Planeamiento y el proveedor, tiene como función respaldar los actos de compras o contratación. Estos documentos son validados con la firma del/la Director/a Nacional o Regional según corresponda y el representante legal de la Empresa.
- **Tribunal de Contratación Pública:** Órgano Jurisdiccional que garantiza transparencia e igualdad de las compras y contrataciones públicas. Será competente para conocer de la acción de impugnación contra actos u omisiones, ilegales o arbitrarios, ocurridos en los procedimientos administrativos de contratación con organismos públicos regidos por la ley de compras públicas.
- **Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado:** ([www.chileproveedores.cl](http://www.chileproveedores.cl)), registro electrónico oficial de contratistas de la Administración, a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública.
- **Centro de Gestión o de Responsabilidad:** Quién solicita la compra de un bien y/o servicio.
- **JIRA:** Plataforma informática MOP (<http://jira.mop.gov.cl/>), donde se realizan las solicitudes de adquisiciones de bienes y/o servicios.
- **Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SAFI):** Sistema de información único, integral y uniforme, en que se ingresan y administran financieramente todos los pagos y proyecciones relacionados con el presupuesto asignado a cada Servicio del Ministerio de Obras Públicas.
- **Bodega:** Espacio físico organizado destinado a almacenar los productos de uso corriente y consumo frecuente adquiridos, con la finalidad de mantener niveles de inventarios necesarios para evitar quiebres de stock.
- **Siglas:** Para los efectos del presente instrumento, las siglas que se indican tendrán los siguientes significados:
  - AG : Administración General
  - ADQ : Adquisición
  - CM : Convenio Marco
  - DCCP : Dirección de Compras y Contratación Pública
  - DIRPLAN : Dirección de Planeamiento
  - LP : Licitación Pública
  - TD : Trato Directo
  - CA : Compra Ágil
  - OC : Orden de Compra
  - SP : Servicio Público

- TDR : Términos de Referencia
- UCR : Unidades de Compra Regionales
- RMS : Región Metropolitana de Santiago
- CR : Centro de Responsabilidad

#### **4. Normativa que regula el proceso de compra**

- Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, en adelante "Ley de Compras" y sus modificaciones.
- Decreto N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, en adelante "el Reglamento", y sus modificaciones.
- DFL 1-19.653 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley N°19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Resolución N°7, de 2019, de la Contraloría General de la República, texto refundido, coordinado y sistematizado, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.
- El DFL MOP N°850 de 1997, que fija el texto actualizado de la Ley N°15.840, de 1964 Orgánica del Ministerio de Obras Públicas.
- Decreto MOP N° 263 de 2016 modifica en el sentido que se indica, y fija el texto refundido del decreto N° 1.141, de 2006, que aprueba nuevo reglamento sobre adquisiciones de bienes muebles nacionales y por importación y de contrataciones de servicios, modificado por el decreto n° 412, de 2007, ambos del Ministerio de Obras Públicas.
- Ley de Presupuestos del Sector Público vigente.
- Normas e Instrucciones para la ejecución del Presupuesto y sobre materias específicas, sancionadas por Resolución y/o Circular del Ministerio de Hacienda, documentos los cuales son prácticos y dictados año a año, en virtud a los contenidos que incorpore la Ley de Presupuestos.
- Ley N°20.285, sobre Transparencia de la Función Pública y de Acceso de la Información de la Administración del Estado.
- Ley N°19.799, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.

- Políticas y condiciones de uso del Sistema ChileCompra, instrucción que la Dirección de Compras Públicas emite para uniformar la operatoria en el Portal ChileCompra.
- Ley N°20.730 sobre regulación del Lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios.
- Directivas de ChileCompra.
- Resoluciones DP Exentas vigentes que designan al Jefe/a de Departamento de Administración y Gestión de Personas, con la denominación que corresponda y que delegan facultades administrativas de la Dirección de Planeamiento.

## **5. Responsabilidades**

- **Jefe de Servicio:** Responsable de generar condiciones para que las áreas de la organización realicen los procesos de compra y contratación de acuerdo a la normativa vigente, preservando máxima eficiencia y transparencia, y de las decisiones adoptadas en los procesos de compra, sean directas o delegadas.
- **Jefe del Departamento de Administración y Gestión de Personas** (con la denominación que corresponda): responsable de entregar las directrices y disponer los recursos necesarios para cumplir con la Ley 19.886 y su Reglamento, efectuar el compromiso presupuestario de las Órdenes de Compra, contratos y otros pagos relacionados con los procesos de compras.
- **Subdepartamento de Administración y Finanzas:** encargado de coordinar la Gestión de Abastecimiento y gestionar los requerimientos de compra que generen los requirentes. En su labor debe aplicar la normativa vigente de compras públicas, el presente manual y toda otra normativa relacionada.
- **Abastecimiento:** encargado de coordinar la Gestión de Abastecimiento de la Institución. Debe aplicar la normativa vigente de compras públicas, el presente manual y toda otra normativa relacionada. Bajo su responsabilidad se encuentra la provisión efectiva de bienes y servicios de calidad requeridos para el cumplimiento de las funciones de la Institución.

Para estos efectos ejecuta tareas tales como:

- Apoyar en la definición del requerimiento.
- Apoyar la creación de Licitaciones en portal de compras públicas.
- Apoyar la creación de órdenes de compra en portal de compras públicas.
- Gestionar y validar la visación de resoluciones de compras.
- Coordinar la recepción de los productos o servicios correspondientes al abastecimiento institucional.
- Preparar las resoluciones de adquisición y/o pago de proveedores con toda la documentación requerida y obtener las autorizaciones correspondientes.

- Publicación de adjudicación en el sistema de compras públicas, de acuerdo a la normativa interna vigente.
  - Informe de Compras Excluidas del Sistema Electrónico de Compras Públicas, de acuerdo a Ley de Transparencia.
  - Análisis y Evaluación de Indicadores de Desempeño cuando correspondan.
  - Seguimiento de Ejecución del Plan de Compras Institucional.
- **Encargado (a) Administrativo (a) Regional:** Al igual que Abastecimiento, bajo su responsabilidad se encuentra la provisión efectiva de bienes y servicios de calidad requeridos para el cumplimiento de las funciones de su Dirección Regional respectiva, aplicando la normativa vigente de compras públicas, el presente manual y toda otra normativa relacionada en la ejecución de sus tareas del área.
  - **Administrador (a) del Sistema ChileCompra:** Nombrado por la Autoridad de la Institución, corresponde a un perfil del sistema [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), el cual es responsable de:
    - Crear, modificar y desactivar usuarios.
    - Determinar perfiles de cada usuario, como supervisores y compradores.
    - Crear, desactivar y modificar Unidades de Compras.
    - Modificar y actualizar la información institucional registrada en el Sistema.
  - **Administrador (a) Suplente del Sistema ChileCompra:** Es responsable de administrar el Sistema ChileCompra en ausencia del Administrador (a) ChileCompra, es nombrado por la Autoridad de la Institución.
  - **Supervisores/as de Compras:** Funcionarios del Subdepartamento de Administración y Finanzas encargados de generar, revisar y validar los requerimientos de compra para posteriormente publicarlos en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
- Además, una vez cerrados los procesos y recibidas las ofertas a través de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), el Supervisor de Compras debe realizar el proceso de adjudicación, en virtud de los criterios de evaluación definidos o respecto de la recomendación de adjudicación de la comisión de evaluación.
- **Centro de Gestión o Responsabilidad:** Unidad/Departamento/Subdepartamento al que pertenece el Requirente.
  - **Requirente:** Todos los funcionarios de la institución con facultades específicas para, a través de documentos internos, generar requerimientos de compra. Los Usuarios requirentes deben enviar al Subdepartamento Administración y Finanzas, a través de los procesos administrativos internos, los requerimientos generados.
  - **Bodega:** Dependiente de Servicios Generales del Subdepartamento de Administración y Finanzas, encargada del almacenamiento, registro y control de los

stocks de artículos, materiales e insumos de uso corriente, que se requieren para el normal funcionamiento de la Institución.

- **Servicios Generales:** Responsable de supervisar y coordinar el normal funcionamiento de las instalaciones de la Dirplan ante el/la Director/a. Encargado de administrar los contratos de outsourcing y personas externas, administrar y coordinar de manera efectiva el stock, solicitar y recibir compras y despacho de la bodega de materiales, como así mismo la supervisión y coordinación de auxiliares en labores de soporte, y de la operación del Sistema de Registro de Activo Fijo y de Bodega.
- **Comisión Evaluadora:** Grupo de personas internas a la Organización convocadas para integrar un equipo multidisciplinario que se reúne para evaluar ofertas y proponer el resultado de un llamado a Licitación.

Su creación será necesaria siempre que se realice una licitación, sea ésta pública o privada, y estará, por lo general, consignada en las respectivas Bases de Licitación.

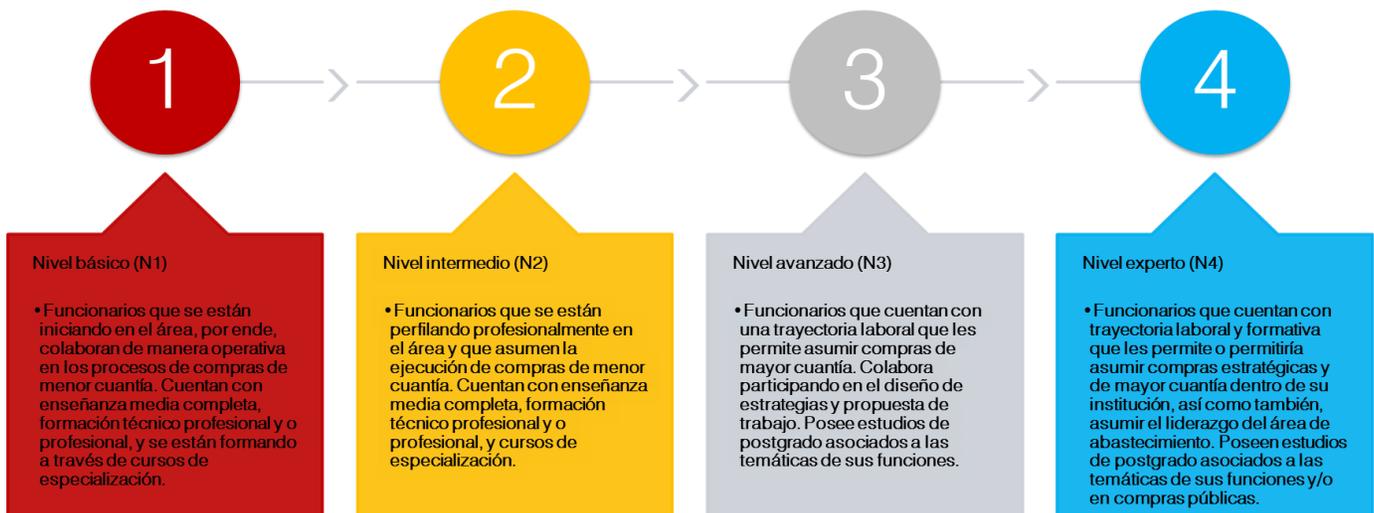
- **Gestión Presupuestaria y Financiera:** Responsable de efectuar el compromiso y control presupuestario de las Órdenes de Compra, contratos y otros pagos relacionados con los procesos de compras.
- **Auditor Interno:** Responsable de auditar los procesos de acuerdo a programa definido por la Unidad de Auditoría y aprobado por el CAIGG.

## **6. Solicitud de Claves nuevas y Acreditación de Competencias**

Toda nueva solicitud debe ser canalizada a través del Administrador/a del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) o su Subrogante y deberá ser solicitada por la jefatura directa del funcionario (a). Debido a la responsabilidad que obliga a todo funcionario que acceda como usuario Comprador de ChileCompras, a los seis meses de entregada la clave, el funcionario deberá rendir la prueba de acreditación de competencias, que pone a disposición anualmente la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas, para lo cual se deberá apoyar con los cursos disponibles a través del link <https://capacitacion.chilecompra.cl/> donde podrán acceder a la inscripción con su usuario y clave personal e intransferible.

La responsabilidad del cumplimiento de este hito recae directamente en el propio funcionario y en su Jefatura directa, no obstante, el Nivel Nacional por medio del Administrador (a) del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) o su subrogante, informaran las fechas de acreditación y monitorearan el cumplimiento del proceso de acreditación.

El nuevo proceso de acreditación en Compras y Contratación Pública consiste en la realización de módulos de aprendizaje asociados a competencias en compras públicas y a una prueba virtual, su finalidad es evaluar las competencias que habiliten al usuario, según su nivel. Las referidas competencias y niveles se detallan en el siguiente cuadro:



La Acreditación tendrá una vigencia de 1 año para el Nivel Básico y 2 años para los demás niveles, contados desde la fecha de aprobación de la prueba.

La clave de acceso al Sistema será bloqueada a todos aquellos usuarios que reprueben o no participen en algún proceso de acreditación. Este se realizará en una única vez para todos los procesos, durante la segunda quincena de enero o según lo determine la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas.

Solo se exceptúan de esta regla aquellos usuarios nuevos en el sistema, entendiéndose por usuario nuevo, a aquel que por primera vez es registrado en el sistema de compras públicas. Si el usuario proviene de otro Servicio, en el que era usuario del sistema de compras públicas, NO será considerado usuario nuevo, ya que está registrado en el sistema de información.

También corresponderá al Administrador del Sistema y del Jefe del Subdepartamento de Administración y Finanzas, informar formalmente de esta situación al Jefe del Servicio, una vez recibidos los resultados de cada proceso, con el fin de tomar las medidas disciplinarias y/o acciones pertinentes, esto debido a que todo quien opere con el sistema de información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) debe estar capacitado y operando con su clave personal.

## 7. Descripción de Actividades

### 7.1 Elaboración Plan Anual de Compras

Cada Centro de Responsabilidad y Unidad Regional de la Institución debe elaborar su Plan Anual de Compras, el que debe contener los procesos de compra de bienes y/o servicios que se realizarán a través del sistema [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), durante el año calendario

siguiente, con indicación de la especificación a nivel de artículo, producto o servicio, cantidad, mes de compra y valor estimado, entre otros.  
En diciembre de cada año la DCCP

Cada Unidad de Compra Regional y el Nivel Nacional, deberá seguir los siguientes pasos:

1. Identificar al responsable de ingresar el plan de compras de su Unidad de Compra Regional e informar Abastecimiento del Nivel Nacional, de acuerdo a los plazos señalados por él.
2. Los Centros de Responsabilidad, recibirán la solicitud Levantamiento de Necesidades Plan Anual de Compras, completarán la ficha de bienes y/o servicios a contratar del año y lo enviarán Abastecimiento del Nivel Nacional.

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

- Número de personas que componen la unidad.
- Cantidad de producto que utiliza cada persona.
- Frecuencia del uso del producto.
- Información histórica de consumo de bienes y servicios.
- Proyectos nuevos planificados durante el periodo a detallar.
- Disponibilidad Presupuestaria.

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

- Consumos históricos.
- Stock de reserva.
- Disponibilidad presupuestaria.

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

- Proyectos planificados con tiempo a ejecutar en el período.
  - Carta Gantt de Proyectos.
  - Cuantificación de Servicios de apoyo en función de Proyectos.
3. Abastecimiento recibirá las necesidades de compras y contrataciones públicas enviadas los Centros de Responsabilidad y consolidará la información para su publicación.
  4. Al mismo tiempo el Subdepartamento de Administración y Finanzas realizará un análisis de los bienes y servicios esenciales para el buen funcionamiento de la organización, efectuará una estimación de la demanda proyectada y generará una propuesta respecto de estos requerimientos, considerando las siguientes variables:

- Análisis histórico de consumo, por tipo de materiales de uso habitual.
- Análisis histórico de consumo, por tipo de materiales de uso excepcional y de contingencia.
- Stock en bodega.
- Unidades que comprometan en su gestión nuevos consumos, productos y servicios, entre otros.
- Revisión de la coherencia de los proyectos según definiciones de la Estrategia Institucional vigente, respaldado por el Área de Gestión Estratégica.

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

5. Abastecimiento recibirá las necesidades de compras enviadas por los Centros de Responsabilidad, consolidará la información, revisando que no se dupliquen los requerimientos por parte de los Departamentos y Unidades, considerando la disponibilidad presupuestaria, de modo de tener un elemento de comparación para proyectar el gasto en los distintos ítems y/o asignaciones. Procede a consolidar la información para construir el Plan Anual de Compras.
6. Posteriormente, el funcionario (a) habilitado (a) para eso, ingresará el Pla Anual de Compras dentro de los pazos definidos por el Sistema de Compras y Contratación Pública [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
7. El (la) Director (a), mediante Resolución Exenta, sancionará la aprobación del Plan Anual de Compras a Nivel Nacional. Adicionalmente el (la) Director (a) o a quien designe, aprobará e instruirá la publicación en el Sistema de Compras y Contratación Pública.
8. Una vez publicado el PAC en el sistema de información se descarga el consolidado final del Plan Anual de Compras que entrega el sistema de compras públicas, [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), en formato Excel y/o PDF.

La aprobación del Plan Anual de Compras en el sistema se realiza sólo una vez, sin perjuicio de las posteriores modificaciones que se pudieran informar a través del sistema.

## 7.2 Proceso de Compra

El Proceso de Compra consta de las siguientes etapas esenciales, desde que se genera el requerimiento hasta que se ejecuta el pago.



### **7.2.1 Utilización del Portal Mercado Público**

Las adquisiciones de bienes o servicios que realice la Dirplan, serán efectuadas en el Sistema de Compras y Contratación Pública, [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), a través de los convenios marcos, licitación pública, licitación privada, compra ágil, trato o contratación directa.

Las exclusiones del uso del portal se encuentran claramente reguladas en el artículo 53 del Reglamento de la Ley 19.886.

### **7.2.2 Requerimiento**

Una semana antes del mes entrante se obtiene desde la consolidación del plan anual de compras, el detalle de la compra programada por Centro de Responsabilidad (CR), se descarga y se realiza una incidencia en JIRA, solicitando al Jefe de ese CR confirmar la compra que tiene programada para el siguiente mes. Para tal efecto se adjunta Planilla donde se debe incorporar la descripción del producto. De no confirmar la compra, se solicita dar la justificación del motivo porque "NO" se realizará o bien indicar si la adquisición se reprogramará para el siguiente mes o para los meses venideros.

### **7.2.3 Autorización del Requerimiento**

Una vez efectuada la confirmación de la compra por parte del Jefe de CR a través de la incidencia JIRA, el/la Jefe(a) del Subdepartamento de Administración y Finanzas, analiza la factibilidad de la compra de acuerdo a presupuesto y otras variables que sean atingentes, aprobando o rechazando la compra. Cuando la confirmación de compra se encuentra aprobada por el Subdepartamento de Administración y Finanzas, la incidencia Jira es derivada a Abastecimiento para proceder con la ejecución de la compra.

### **7.2.4 Solicitud de compra no programada del Nivel Nacional**

El requirente, genera una incidencia en JIRA, donde se adjunta planilla de solicitud de compra no programada de artículos, servicios o pasajes aéreos, es enviada al Jefe del CR correspondiente para su aprobación o rechazo, cuando se aprueba la incidencia esta es enviada en forma automática a el/la Jefe(a) del Subdepartamento de Administración y Finanzas, quien analiza la factibilidad de la compra de acuerdo a presupuesto y otras variables que sean atingentes.

### **7.2.5 Selección de Procedimiento o Mecanismo de Compra**

Es imperativo que se lleve un control estricto de la ejecución del presupuesto asignado a cada Departamento o Unidad, este control es responsabilidad absoluta del Jefe de Departamento o Unidad, con esto se busca mantener actualizados los recursos asignados para controlar los requerimientos presentes y/o futuros.

Es responsabilidad de los Departamentos o Unidades requirentes programar sus compras y hacer llegar las solicitudes al Subdepartamento de Administración y Finanzas oportunamente.

Las adquisiciones vía mecanismo de compra por Convenio Marco, Licitación Pública, Licitación Privada, Compra Ágil o Trato Directo serán de acuerdo a la normativa vigente.

### **7.2.6 Compra a través de ChileCompra Express (Convenio Marco)**

El Usuario Requirente enviará a Abastecimiento, mediante el sistema JIRA, el formulario de solicitud de confirmación de compra o de compra no programada, el que debe ser autorizado por el Jefe del usuario requirente y finalmente por el Jefe del Subdepartamento de Administración y Finanzas, en función de la fundamentación de la adquisición y de la disponibilidad presupuestaria.

Este tipo de adquisición consiste en la celebración directa de contratos de bienes y/o servicios que se encuentran en el Catálogo de Convenios Marco, los cuales ya han sido licitados y adjudicados por la Dirección de Compras.

Si el producto requerido se encuentra en el Catálogo de Convenios Marco se genera la orden de compra a través del Sistema.

Una vez generada la Orden de Compra, se procede a realizar el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria, el que es revisado y firmado por el Jefe del Subdepartamento de Administración y Finanzas. En caso de que existan observaciones antes de la firma, la autoridad competente devuelve el documento a Abastecimiento.

Una vez que la jefatura correspondiente entrega su VºBº de la adquisición, a través del Certificado de Disponibilidad Presupuestaria, el Supervisor de Compra, procede a realizar el envío la Orden de compra al proveedor.

Realizado el envío de la OC, Abastecimiento o las Unidades de Compras Regionales, realiza la Resolución que aprueba la adquisición del bien y/o servicio, la cual es para su validación y firma según el Estatuto Interno vigente.

#### **7.2.6.1 Aceptación Orden de Compra por el proveedor y despacho de bienes y/o servicios**

El proveedor al aceptar la Orden de Compra se compromete a remitir los bienes o servicios solicitados.

En caso de que el proveedor rechace la Orden de Compra, se debe realizar un nuevo proceso de compra y generar una resolución que anule el acto administrativo anterior indicando ahí los motivos del rechazo por parte del proveedor.

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

En caso que el Supervisor (a) de Compra, considerando todos los costos y beneficios asociados a la compra o contratación del producto o servicio motivo del requerimiento, identifique condiciones objetivas, demostrables y substanciales, que configuren una oferta más ventajosa que la existente en catálogo electrónico de ChileCompra Express para el producto o servicio en cuestión, debe informar esta situación a la Dirección ChileCompra, según la Ley 19.886 y su Reglamento, y las funcionalidades que permite [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

### **7.2.7 Compras a través de Licitación Pública**

#### **7.2.7.1 Asignación del Requerimiento**

Abastecimiento o las Unidades de Compras Regionales tomará el requerimiento y propondrá al usuario que las Bases de Licitación, deben considerar a lo menos los siguientes parámetros:

- La descripción y requisitos mínimos de los productos/servicios requeridos.
- Objeto o motivo del contrato o compra.
- Requisitos que deben cumplir los oferentes.
- Criterios de evaluación.
- Etapas y Plazos de la Licitación (Modalidades aclaración, entrega, apertura, etc.).
- Formas y Modalidad de Pago.
- Plazos de entrega del Bien y/o Servicio.
- Nombre y Medio del Contacto en la Institución.
- Garantías que se exigirán, si fuere necesario.
- Etapas de preguntas y respuestas cuando el tiempo lo permite.
- Los medios para acreditar si el proveedor se encuentra hábil para contratar con el estado.
- La forma de designación de la Comisión Evaluadora.

#### **7.2.7.2 Revisión y aprobación del formulario de bases**

El Supervisor de Compras generará la Resolución que aprueba las bases administrativas y técnicas, para luego enviarla para su revisión y VºBº del Jefe del Subdepartamento de Administración y Finanzas.

El Jefe del Subdepartamento de Administración y Finanzas, revisará y validará la resolución que aprueba las bases y la enviará a la autoridad competente para su autorización. En caso de que existan observaciones antes de la firma, se devuelven los documentos para su corrección.

### **7.2.7.3 Publicación de bases**

Una vez recibida la Resolución que aprueba las bases totalmente tramitadas, Abastecimiento a través del Supervisor de Compras, procede al llenado del formulario de bases, adjunta la Resolución, bases administrativas, técnicas, anexos y otros documentos atinentes al proceso, como respaldo para publicar en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

El Monitoreo de la Licitación es de responsabilidad del Requirente y del Supervisor de Compras.

### **7.2.7.4 Evaluación**

Con las ofertas presentadas en el sistema de información y una vez cumplidos los plazos de publicación señalados en las bases de licitación, se deben comparar y evaluar las ofertas.

La comisión evaluadora será la que proponga quién es el (los) adjudicado(s), considerando los criterios de evaluación definidos para el proceso y de acuerdo al estatuto interno de la Institución. La propuesta de adjudicación debe ser enviada a Abastecimiento para su revisión. Es obligatorio para Adjudicar enviar todos los respaldos para que Abastecimiento adjudique vía [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

Es obligación de la comisión evaluadora y sus integrantes elaborar, imprimir y firmar la Declaración de Conflicto de Intereses, la que debe ser ejecutada el día que la comisión evaluadora realiza la apertura de ofertas.

De surgir algún conflicto de interés, el funcionario deberá comunicar a la Comisión Evaluadora formalmente, dentro del más breve plazo, para efectos de reemplazarlo como integrante de la Comisión Evaluadora.

### **7.2.7.5 Criterios de Evaluación**

Los criterios de evaluación tienen por objeto seleccionar a la mejor oferta, de acuerdo a los aspectos técnicos y económicos establecidos en las bases.

La Dirplan considerará criterios técnicos y económicos para evaluar de forma más objetiva las ofertas recibidas. Los criterios técnicos y económicos, podrán considerar uno o más factores y podrán incorporar, en caso necesario uno o más subfactores.

Se deberá contemplar un mecanismo para resolver los empates que puedan producirse en el resultado final de la evaluación.

El informe final de la comisión evaluadora, deberá contener:

- La declaración de inadmisibles por no cumplir con los requisitos establecidos en las bases, debiendo indicar ahí las razones de incumplimiento.

- La justificación de la declaración desierta de la licitación, cuando no se presentaron ofertas o cuando la comisión evaluadora juzgue que las ofertas no se ajustan a los intereses de la Dirplan.
- Asignar puntaje a cada criterio y las fórmulas de cálculo, como también las observaciones relativas a la forma de aplicar los criterios de evaluación.
- La propuesta final de adjudicación, dirigida a la autoridad competente para la decisión final.

#### **7.2.7.6 Generación Resolución Adjudicación**

Abastecimiento procede a generar la Resolución de Adjudicación y la entregará para su VºBº a las jefaturas correspondientes. Esta resolución debe estar basada en los criterios de evaluación que se definieron y en caso que la licitación contemple un contrato, debe individualizar la entrega de boleta de garantía y los plazos para la firma de este.

La Resolución de Adjudicación con los VºBº correspondientes es enviada a la autoridad competente quien, en caso de estar de acuerdo con la propuesta de adjudicación, firmará la resolución y la derivará al Supervisor de Compras, quien procede a realizar el proceso de adjudicación en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

Cabe destacar que al momento de ser aprobada la Resolución de Adjudicación, el Jefe del Subdepartamento de Administración y Finanzas firmará el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria, el cual se debe adjuntar al momento de la correspondiente Licitación.

La resolución que autoriza la adjudicación, asimismo, autorizará la emisión de la respectiva Orden de Compra.

#### **7.2.7.7 Elaboración Contrato**

Si la licitación contempla un contrato, se deben adjuntar todos los antecedentes del proceso, para que la Unidad Requirente elabore el respectivo contrato.

Una vez suscrito el contrato, el Subdepartamento de Administración y Finanzas realiza la resolución que apruebe el contrato, la cual será firmada por la autoridad competente.

#### **7.2.7.8 Publicación del Contrato**

El contrato suscrito por ambas partes y la resolución que aprueba contrato deben ser enviados a Abastecimiento, para anexarlo en la ficha del proceso publicado en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

### **7.2.7.9 Gestión de Contrato**

El Requirente es responsable del seguimiento para analizar el grado de cumplimiento de lo comprometido por el proveedor.

Las resoluciones que adjudican los contratos deben individualizar al profesional responsable de su administración y para su buena gestión el contrato debe ser creado y publicado en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), la última gestión que es la publicación debe ser ejecutada por el responsable de Abastecimiento, previa solicitud del Administrador del Contrato.

### **7.2.7.10 Resolución de reclamo de proveedores**

Las inquietudes que los proveedores manifiesten, respecto de los procesos de adquisición que la Institución realice, serán recibidas a través del Sistema de Información y Abastecimiento deberá proceder de la siguiente manera:

Ingresado el reclamo a la Dirplan, llega un aviso a través de correo electrónico a todos los Gestores de Reclamos, incluido (a) al (la) Director (a) Nacional de Planeamiento, los gestores de reclamo deben verificar a que Unidad Compra corresponde el reclamo.

Una vez verificado que el reclamo, el Gestor de Reclamo, remite la información al Jefe del Subdepartamento de Administración y Finanzas, para que elabore la respuesta en conjunto con el usuario requirente o la comisión evaluadora, según corresponda, en un plazo menor a los 2 días hábiles desde el ingreso del reclamo al Sistema de Información.

Recibida la respuesta, el gestor de Reclamo debe publicarla en el sistema de información, realizando las gestiones que sean necesarias para cumplir con el plazo estipulado.

### **7.2.8 Compra a través de Licitación Privada**

Los pasos a seguir para el procedimiento de compra a través de licitación privada deben ser los mismos que en una licitación pública, salvo lo dispuesto en normas especiales.

Se procede a realizar una contratación a través de licitación privada, previa resolución fundada que la disponga, publicada en el sistema de información, en conformidad a lo establecido en el Art. 8 de la ley de compras y 10 del reglamento.

#### **7.2.8.1 Formulación de bases**

Para determinar el contenido de las Bases se debe considerar la siguiente información:

- La descripción y requisitos mínimos de los productos/servicios requeridos.
- Objeto o motivo del contrato o compra.
- Requisitos que deben cumplir los oferentes.
- Criterios de evaluación.
- Etapas y Plazos de la Licitación (Modalidades aclaración, entrega, apertura, etc.).

- Formas y Modalidad de Pago.
- Plazos de entrega del Bien y/o Servicio.
- Nombre y Medio del Contacto en la Institución.
- Garantías que se exigirán, si fuere necesario.
- Etapas de preguntas y respuestas cuando el tiempo lo permite.
- Los medios para acreditar si el proveedor se encuentra hábil para contratar con el estado.
- La forma de designación de la Comisión Evaluadora.

#### **7.2.8.2 Invitación a participar**

La invitación efectuada por la Dirplan a participar de la Licitación, deberá enviarse a través del Sistema de Información, a un mínimo de 3 proveedores interesados y que tengan negocio de la naturaleza similar a los objetivos de la licitación a la que se adjuntará las respectivas bases, debiendo otorgárseles un plazo mínimo para presentar ofertas.

#### **7.2.8.3 Evaluación de las Ofertas**

Los criterios de evaluación tienen por objeto seleccionar a la mejor oferta, de acuerdo a los aspectos técnicos y económicos establecidos en las bases.

La Dirplan considerará criterios técnicos y económicos para evaluar de forma más objetiva las ofertas recibidas. Los criterios técnicos y económicos, deberán considerar uno o más factores y podrán incorporar, en caso necesario uno o más subfactores.

Se deberá contemplar un mecanismo para resolver los empates que puedan producirse en el resultado final de la evaluación.

El informe final de la comisión evaluadora, deberá contener:

- La declaración de inadmisibles por no cumplir con los requisitos establecidos en las bases, debiendo indicar ahí las razones de incumplimiento.
- La justificación de la declaración desierta de la licitación, cuando no se presentaron ofertas o cuando la comisión evaluadora juzgue que las ofertas no se ajustan a los intereses de la Dirplan.
- Asignar puntaje a cada criterio y las fórmulas de cálculo, como también las observaciones relativas a la forma de aplicar los criterios de evaluación.
- La propuesta final de adjudicación, dirigida a la autoridad competente para la decisión final.

#### **7.2.8.4 Aprobación Resolución de Adjudicación y publicación**

Abastecimiento procede a generar la Resolución de Adjudicación y la entregará para su V°B° a las jefaturas correspondientes. Esta resolución debe estar basada en los criterios de evaluación que se definieron y en caso que la licitación contemple un contrato, debe individualizar la entrega de boleta de garantía y los plazos para la firma de este.

La Resolución de Adjudicación con los VºBº correspondientes es enviada a la autoridad competente quien, en caso de estar de acuerdo con la propuesta de adjudicación, firmará la resolución y la derivará al Supervisor de Compras, quien procede a realizar el proceso de adjudicación en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

Cabe destacar que al momento de ser aprobada la Resolución de Adjudicación, el Jefe del Subdepartamento de Administración y Finanzas firmará el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria, el cual se debe adjuntar al momento de la correspondiente Licitación. La resolución que autoriza la adjudicación, asimismo, autorizará la emisión de la respectiva Orden de Compra.

### **7.2.9 Compra a través de Trato o Contratación Directa**

Las adquisiciones de bienes o servicios que realice la Dirplan a través del trato directo, se considerarán casos excepcionales de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 10 del reglamento vigente, donde se requerirán un mínimo de 3 cotizaciones de diferentes proveedores con excepción de aquellos tratos directos contenidos en los números 3, 4, 6 y 7.

Abastecimiento, deberá autorizar la contratación directa, a través de una resolución fundada. Además, se deberá acreditar la concurrencia de la circunstancia que permite efectuar una adquisición mediante el trato o contratación directa.

La Dirplan deberá publicar en el Sistema de Información, la resolución fundada que autoriza la procedencia del trato o contratación directa, especificando el bien y/o servicio contratado y la identificación del proveedor, a más tardar dentro de un plazo de 24 horas desde la dictación de dicha resolución.

Para compras y contrataciones inferiores a 3 UTM se podrá excluir su publicación según el Art. 53 del Reglamento de la Ley 19.886.

### **7.2.10 Compra a través Compra Ágil**

Para aquellas adquisiciones de bienes o servicios inferiores a 30 UTM y que no sea posible adquirir en Convenio Marco, se debe utilizar el módulo de Compra Ágil disponible en el Sistema de Información.

El requerimiento que cumpla las condiciones para una Compra Ágil debe ser acompañado por las condiciones o especificaciones necesarias para el bien o servicio, esto para asegurar el cumplimiento de las necesidades del servicio.

La publicación de la Solicitud de Compra Ágil será de mínimo 2 días, plazo que se podrá aumentar en el caso de que no existan cotizaciones disponibles. En el caso de que haya sólo cotizaciones que no cumplan con el requerimiento, se podrá cancelar la solicitud y realizar una nueva.

Terminado el plazo de publicación, se seleccionará la oferta de menor valor que cumpla con las especificaciones del requerimiento y se enviará la orden de compra correspondiente. En los casos que sean necesarios se remitirán las cotizaciones al área requirente para que confirmen la información.

Finalmente se emitirá la resolución que autoriza la adquisición con los antecedentes correspondientes.

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

La recepción de bienes y servicios institución, se encuentra definido en el proceso de Control y Reguardo de Bienes de uso Corriente, aprobado por el/la Directora/a de Planeamiento, de 06/01/2022, versión 1.0 o el que lo reemplace.

## **9. Procedimiento de pago**

El proveedor conforme a las indicaciones registradas en las observaciones de la Orden de Compra, en relación a los códigos necesarios para emitir la facturación electrónica (Ley N°20.727) a la DIRPLAN, procede a efectuar el documento tributario.

La factura electrónica es recibida en el MOP por la DCYF y enviada por correo al encargado de pagos de nuestro Servicio, si están los bienes y servicios recibidos conforme –según lo adquirido- y la factura está emitida correctamente, dicho documento tributario es admitido electrónicamente por el encargado (si hay problemas, se rechaza al proveedor).

Posteriormente, el documento tributario es ingresado a la oficina de partes del Servicio, para ser derivado al Departamento de y Finanzas Abastecimiento, Servicios Generales y, por último, Gestión Presupuestaria y Financiera.

En esta última, se revisa la información administrativa, presupuestaria y financiera, si no hay ningún tipo de inconsistencia, se emite la Orden de Pago con respecto a la factura despachándose a la DCYF. Para finalizar, en este Servicio se procede a su revisión, contabilización y pago de la factura electrónica, generando dos alternativas de pago al proveedor; depósito (vía transferencia electrónica), de acuerdo al Procedimiento Proceso de Pago Rev\_NC\_00\_01\_v 2012 10 03 y normativa vigente.

## **10. Política de Inventario**

La política de inventario se elaborará siempre en concordancia con las metas y objetivos institucionales, los Procesos de Inventario se aplican durante todo el ciclo de vida de los Bienes desde su Alta en el Sistema Integrado de Gestión de Administración Contable (SIGAC), resguardando su correcta custodia y/o traspasos hasta su Baja, de acuerdo al Procedimiento de Control, almacenamiento y responsabilidad de bienes fiscales vigente.

## **11. Gestión de Contratos y de Proveedores**

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

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

El Subdepartamento de Administración y Finanzas, lleva registro y actualización de todos los contratos vigentes de la Institución. Esto, de acuerdo a familias clasificadas de la siguiente manera:

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

Cada registro debe contener los siguientes datos:

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

Servicios Generales actualiza la base de datos, de manera que contenga la información completa de cada contrato.

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

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

Criterios a evaluar, cuando corresponda:

- Antigüedad del contrato.
- Cláusulas de término de contrato.
- Cumplimiento del contrato por parte del proveedor.
- Evaluación económica.
- Multas.

Servicios Generales define un calendario de actividades de evaluación, para realizar la evaluación oportuna, considerando: fechas de vencimiento contrato, condiciones de término, antigüedad del contrato.

Plazo para la suscripción de los contratos:

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

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

## **12. Gestión de Garantías**

La Gestión de Garantías comprende la gestión de todo Documento de Garantía que exija o reciba la Institución, producto de los distintos procesos de contratación de bienes y servicios.

Los documentos de Garantía permiten la caución de las obligaciones que contraen los distintos proveedores a través de los procesos de contratación realizados por la institución y son emitidos por cualquier entidad de intermediación financiera bancaria o no bancaria, regulada y autorizada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

De acuerdo a lo estipulado en la Ley 19.886, los Documentos de Garantía pueden referirse a Garantías de Seriedad y Garantía de Cumplimiento, las que en ambos casos pueden ser materializadas mediante la entrega de Boletas de Garantía a la Vista, Vales Vista, Depósito a Plazo o cualquier otra forma que asegure el pago de las garantías de manera rápida y efectiva.

Las garantías recibidas por la Dirplan con motivos de sus procedimientos licitatorios u respectivos contratos, serán recibidos de forma física o digital por el Subdepartamento de Administración y Finanzas, Gestión Presupuestaria y Financiera.

Forma y oportunidad de restitución de las garantías, se realizará a contar de la fecha de expiración de esta, a través de un documento administrativo generado por el Subdepartamento de Administración y Finanzas.

### **13. Manejo de Incidentes**

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

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

#### **13.1 Incidentes internos**

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

Para dar respuesta a un incidente interno relacionado con una adquisición el Jefe del Subdepartamento de Administración y Finanzas convocará a la jefatura de la Unidad requirente y al Abogado del Departamento de Administración y Gestión de Personas, a fin de solucionar la situación acontecida y determinar las acciones a seguir.

En caso de no poder determinar las acciones a seguir, y por la imposibilidad de lograr acuerdo absoluto, el incidente será sometido a la evaluación del Director (a) Nacional de Planeamiento y en su defecto se oficiará a la Fiscalía del MOP para mejor resolver.

#### **13.2 Incidentes externos**

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

Para dar respuesta a un incidente externo relacionado con una adquisición el Jefe de del Subdepartamento de Administración y Finanzas convocará a la jefatura de la Unidad Requirente y al Abogado del Departamento de Administración y Gestión de Personas, a fin de solucionar la situación acontecida y determinar las acciones a seguir.

En caso de no poder determinar las acciones a seguir, y por la imposibilidad de lograr acuerdo absoluto, el incidente será sometido a la evaluación del Director (a) Nacional de Planeamiento y en su defecto se oficiará a la Fiscalía del MOP para mejor resolver.

### **14. Uso del Sistema <http://www.chilecompra.cl>**

Chilecompra, con el afán de apoyar y favorecer la incorporación de los Usuarios a [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), potenciar su trabajo y alcanzar el máximo de eficiencia en sus operaciones, pone a disposición de los usuarios compradores el "Manual de Abastecimiento" de [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) que puede ser utilizado como material de inicio al uso del Portal o como un instrumento de cabecera para consultar dudas o recordar acciones en su trabajo diario.

El Manual es una herramienta especialmente diseñada con el propósito de dar a conocer los elementos contextuales y prácticos necesarios para que el Comprador pueda realizar con éxito sus Procesos de Adquisición y apoyar su gestión de compras, al interior de la Plataforma Electrónica [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Para acceder al citado Manual sólo es necesario ingresar al sitio de compras públicas y seguir las instrucciones de búsqueda, para lo cual no se requiere clave de acceso, ni preparación previa, ni un perfil asociado.