

## **RESOLUCIÓN EXENTA N°**

**SANTIAGO,**

### **APRUEBA MANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS DEL SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR VERSIÓN 4.0**

#### **VISTOS:**

Lo dispuesto en el Decreto con Fuerza de Ley N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido, Coordinado y Sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; el Título VI del Decreto con Fuerza de Ley N°3, de 2019, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°19.496 sobre Protección de los Derechos de los Consumidores, que establece las funciones del Servicio Nacional del Consumidor; la Resolución Exenta N°260 de 03 de mayo de 2024 que establece la jerarquía documental y los circuitos de aprobación de los mismos; el Decreto N°91 de 2022, del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo, que nombra a Andrés Herrera Troncoso como Director Nacional del Servicio Nacional del Consumidor y la Resolución N° 7 de 2019 de la Contraloría General de la República.

#### **CONSIDERANDO:**

1.- Que durante octubre de 2024, se actualizó el Manual de Compras generando la versión 4.0 del mismo, con la finalidad de definir y formalizar los procedimientos necesarios para realizar las compras y/o contrataciones de productos o servicios en SERNAC, asegurando que se realicen de manera eficiente y efectiva, en cumplimiento de las normas<sup>1</sup> y exigencias legales aplicables.

2.- Que, el término manual, de acuerdo a la definición entregada en la Resolución Exenta N° 260 de fecha 03 de mayo de 2024, que "Establece la Jerarquía Documental y Aprueba Circuitos de Aprobación", es un documento que describe un conjunto de procedimientos que se documentan de manera agregada, describiendo en forma general, prácticas o conjuntos de actividades relacionadas, y asignando responsables para la ejecución de éstas. Se aprueba a través de Resolución Exenta.

<sup>1</sup> En conformidad a la Ley 19.886, de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios, su reglamento y modificaciones.



3.- Que, de acuerdo a la resolución señalada en el considerando precedente, los manuales serán sometidos a una revisión de calidad por parte de la Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos, la que los remitirá al/la Subdirector/a o Jefatura de División correspondiente, y en caso que no corresponda a una Subdirección o División, remitirá a la Dirección Nacional, para su aprobación mediante Resolución Exenta.

4.- Que, el artículo 3 de la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado, dispone que las decisiones escritas que adopte la Administración se expresarán por medio de actos administrativos.

5.- Que, conforme lo señala la normativa referida, se hace necesaria la aprobación del ya mencionado manual mediante el correspondiente acto administrativo.

6.- Las facultades delegadas en la Jefatura de la División de Gestión y Desarrollo Institucional.

**RESUELVO:**

**1. APRUÉBASE** el Manual de Compras y Contratación Pública versión 4.0, cuyo texto se transcribe a continuación:

**1. Presentación del documento**

A continuación se presentan los elementos introductorios del presente documento:

<b>Proceso / subproceso</b>	Compras y Contrataciones Públicas
<b>Propósito</b>	Definir y formalizar los procedimientos necesarios para realizar la compra y/o contratación de productos o servicios dentro del SERNAC, asegurando que se realicen de manera eficiente y efectiva, en cumplimiento de las normas y exigencias legales aplicables.
<b>Alcance</b>	Este manual debe ser aplicado obligatoriamente por todos/as los/as funcionarios /as que solicitan activar el proceso de compras y contrataciones públicas en un



	periodo determinado dentro del Servicio Nacional del Consumidor.
<b>Responsables</b>	Las responsabilidades están definidas dentro del punto 3 de Desarrollo del presente documento.
<b>Formato utilizado</b>	Manual versión 5.0

## 2. Índice

<b>1. Presentación del documento</b>	<b>2</b>
<b>2. Índice</b>	<b>3</b>
<b>3. Desarrollo</b>	<b>4</b>
3.1 Introducción.	4
3.2 Reglas de Negocio.	4
3.3 Roles y Responsabilidades.	5
3.4. Gestión del Proceso de compras.	10
3.4.1 Lineamientos Generales.	10
3.4.2 Exclusiones.	11
3.4.3 Consulta al Mercado.	12
3.4.4 Solicitud de creación de usuarios en Mercado Público.	12
3.5. Planificación de Compras.	13
3.6. Requerimientos de Compras (Generación).	14
3.7. Mecanismos de Contratación.	14
3.7.1 Convenio Marco.	15
3.7.2 Licitación Pública.	15
3.7.3 Licitación Privada.	18
3.7.4 Trato directo o Contratación directa.	18
3.7.5 Compra Ágil (Contrataciones iguales o inferiores a 30 UTM (impuestos incluidos)).	19
3.7.6 Grandes Compras.	19
3.7.7 Compras Coordinadas y Conjuntas.	20
3.8. Modalidades de compra y plazos.	21



3.9 Términos de referencia, formulación de bases y criterios de evaluación.	24
3.10. Gestión de Reclamos.	29
3.11. Recepción de Bienes y Servicios.	29
3.12. Política de Inventarios.	30
3.13. Gestión de Contratos.	30
3.13.1 Visación de Facturas.	31
3.13.2 Pago oportuno al Proveedor.	32
3.13.3 Multas.	32
3.13.4 Garantía (Custodia, mantención y vigencia).	32
3.13.5 Evaluación de Proveedores.	33
3.14 Anexos.	33
<b>4. Registros de calidad</b>	<b>34</b>
<b>5. Definiciones de conceptos</b>	<b>34</b>
<b>6. Consideraciones</b>	<b>38</b>
<b>7. Referencias</b>	<b>39</b>
<b>8. Control de Cambios</b>	<b>40</b>



### 3. Desarrollo

#### 3.1 Introducción.

Para cumplir las funciones asignadas al Servicio Nacional del Consumidor a través de la Ley y regulación vigente, además de los objetivos estratégicos planteados por la misma Institución para proteger y salvaguardar los derechos de las personas consumidoras, las diversas áreas que componen la Institución, requieren de ciertos bienes y servicios, por lo mismo de acuerdo a lo establecido en el artículo N°4 del Reglamento de la Ley de Compras N°19.886 y sus modificaciones, se establece el siguiente Manual de Procedimientos de Compras, cuyo propósito es formalizar e institucionalizar los roles y responsabilidades, controles y buenas prácticas en los diferentes procesos de compra que lleva a cabo el Servicio.

Dado lo anterior, el presente Manual describe el proceso de “Compras y Contrataciones Públicas”, como el “conjunto de actividades, que interactúan entre sí transversalmente en la Institución y que en forma colaborativa buscan resolver un requerimiento, a través de la compra o contratación de bienes o servicios, a fin de contribuir, con eficiencia, eficacia y probidad, a la cadena de valor de este servicio público”.

#### 3.2 Reglas de Negocio.

Dada la transversalidad del proceso de “Compras y Contrataciones Públicas”, se ha definido que toda adquisición de bienes y servicios debe cumplir con reglas de negocio, que de forma integral abordan todas las actividades que integran el proceso y que se constituyen como sus principios fundantes al interior de la Institución.

En este sentido, este manual de procedimientos, y demás información documentada presente o futura, deberá ser interpretada a la luz y con estricto respeto de los principios que a continuación se describen. Del mismo modo, en caso de dudas o situaciones que no hayan sido reguladas expresamente por la Ley y/o procedimientos y/o instructivos internos respecto de un caso particular,



se deberá actuar conforme a estas reglas de negocio y de igual manera se deberá proceder en sujeción a éstas.

Las Reglas de Negocio del Servicio Nacional del Consumidor para el proceso de Compras y Contrataciones Públicas son las siguientes:

- a. Nadie compra sin ficha de contratación<sup>2</sup> ni con antecedentes<sup>3</sup> incompletos.
- b. El requerimiento de compra debe cumplir con el Plan Anual de Compras.
- c. Los plazos del proceso se respetan.
- d. El responsable de la compra siempre es el Centro de Responsabilidad.
- e. Compras excepcionales, requieren autorización extraordinaria.
- f. Monitoreo, control y alertas del contrato es responsabilidad del Centro de Responsabilidad dueño del contrato.
- g. El Centro de Responsabilidad que compra debe conocer el mercado.
- h. El Centro de Responsabilidad debe estar certificado para comprar en Mercado Público.
- i. El Centro de Responsabilidad debe estar disponible durante todo el proceso y debe definir una contraparte.

Asimismo, es necesario precisar que todo proceso de compras y contrataciones públicas debe someterse de forma irrestricta a la normativa vigente que le regule. En ningún caso, se podrán argumentar las presentes reglas de negocio, ni el presente manual para actuar de forma contraria a la Ley y lo establecido por la Contraloría General de la República, la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas, Tribunal de Contratación de Compras Públicas y cualquiera otra autoridad competente que afecte al proceso.

### **3.3 Roles y Responsabilidades.**

---

<sup>2</sup> Al menos, deberá contener: Identificar el bien o servicio, el propósito de la compra (Justificación), mecanismo de compra, si es compra nueva o renovación, presupuesto y fecha en que se requiere el bien o servicio.

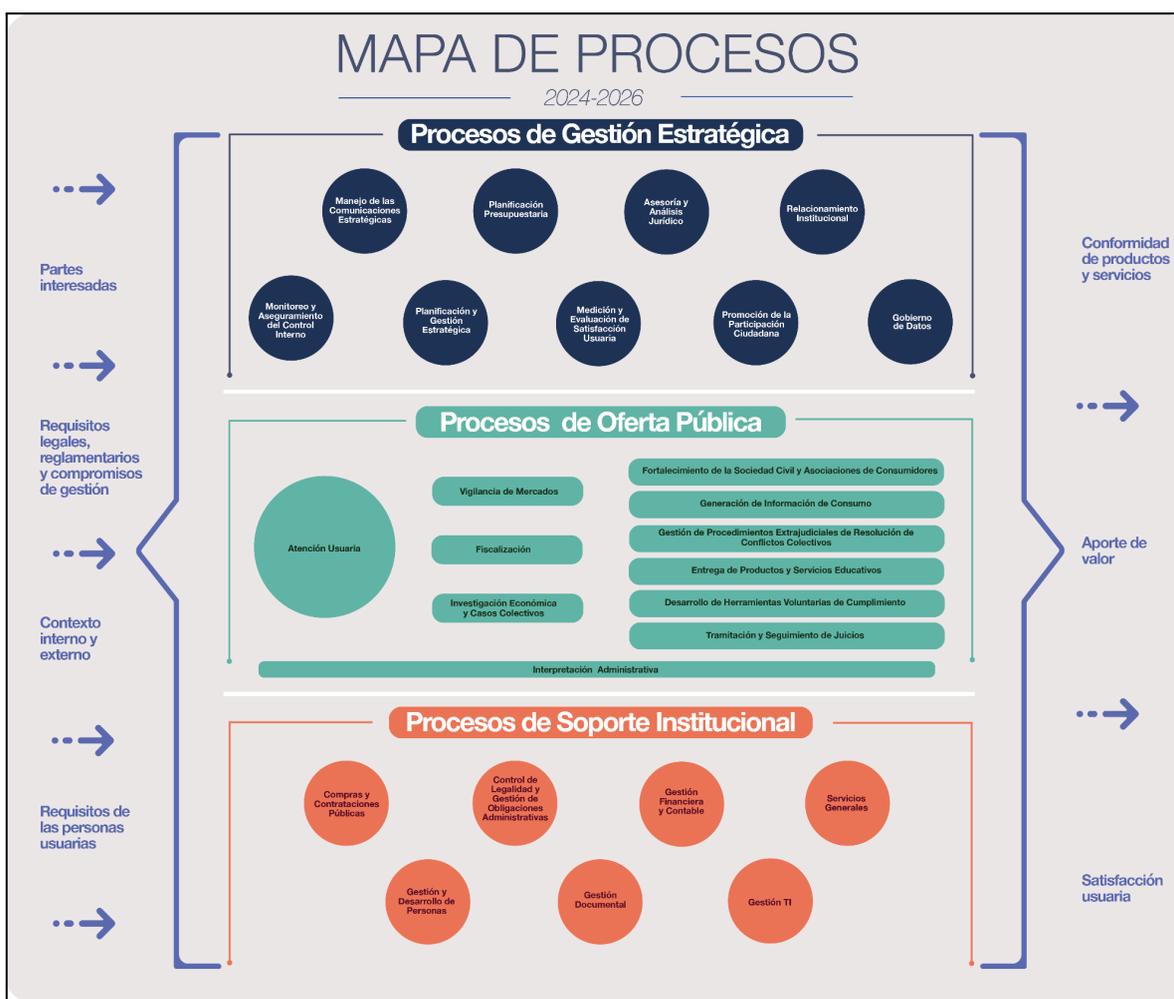
<sup>3</sup> Antecedentes de las ofertas/cotizaciones y los antecedentes para contratar; así también, los antecedentes que fundan el mecanismo de compra escogido. También, contempla el borrador de acto administrativo.



De manera de describir los roles y responsabilidades del Proceso de Compras y Contrataciones Públicas, es necesario contextualizar donde está inserto el proceso dentro de la Institución.

Para ello, se da cuenta del Mapa de Procesos Institucional (ver Figura 1) definido por el Servicio Nacional del Consumidor, donde es posible identificar insumos relevantes que permiten accionar todas las actividades destinadas a cumplir con sus obligaciones, funciones y objetivos en pro del beneficio de las personas consumidoras.

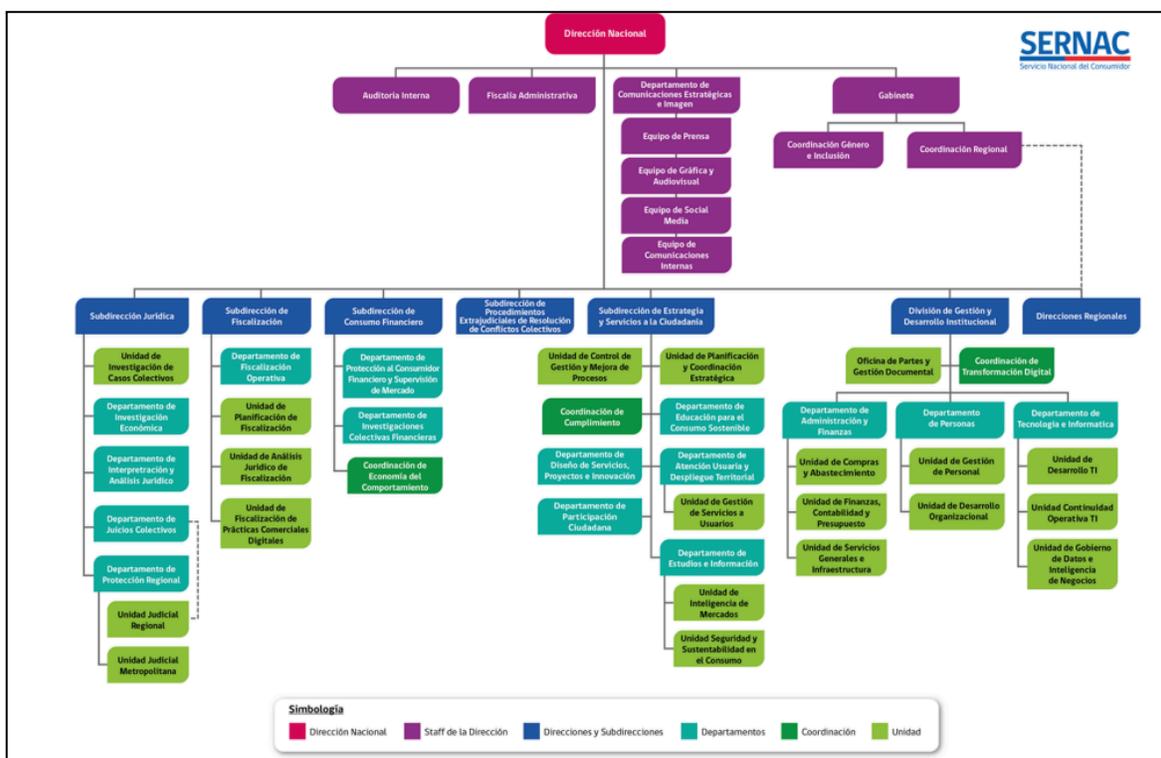
Bajo esta línea de organización interna, es posible ubicar al proceso de compras y contrataciones públicas en la dimensión del Soporte Institucional.



**Figura 1: Mapa de Procesos de SERNAC**



De manera de operativizar el presente mapa de procesos, SERNAC ha dispuesto el siguiente organigrama<sup>4</sup> (ver Figura 2).



**Figura 2: Organigrama del SERNAC**

A razón de lo expuesto precedentemente, se establecen los siguientes roles, funciones y responsabilidades en la compra y/o adquisición de un bien y/o servicio dentro de SERNAC.

Cargo / Rol	Responsabilidad
Director/a SERNAC	Responsable de los procesos de compras y contrataciones institucionales, y de que las condiciones adoptadas en los procesos de compra, sean directas o delegadas.
Jefatura División de Gestión y Desarrollo Institucional	Revisar y controlar que el proceso de compras cumpla con las disposiciones definidas en la ley y normativa, asegurando cubrir las necesidades institucionales que se

<sup>4</sup> El organigrama se encuentra ubicado en la página web del SERNAC (<https://www.SERNAC.cl/portal/617/w3-propertyvalue-14922.html>).



<b>Cargo / Rol</b>	<b>Responsabilidad</b>
	enmarquen en la planificación de compras y aquellas que surjan a partir de contingencias/contexto previa evaluación.
Jefatura Departamento de Administración y Finanzas	Velar por el correcto funcionamiento del proceso, además de asegurar eficiencia y eficacia en el abastecimiento institucional.
Jefatura de la Unidad de Compras <sup>5</sup> y Abastecimiento (UCA)	Revisar y aprobar requerimientos de compras o servicios solicitados por las unidades requirentes, supervisando el estado de las gestiones realizadas a través de las distintas modalidades de compras (definidas por el equipo de compras y conversadas con el cliente interno) en el marco de la normativa legal vigente, hasta el cierre conforme de éstas.
Ejecutivos /as de la UCA.	Responsables de ejecutar las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"><li>- Apoyar en la definición del requerimiento.</li><li>- Apoyar la creación de Licitaciones.</li><li>- Apoyar a las comisiones de evaluación de ofertas.</li><li>- Gestionar y validar visación de resoluciones de compras.</li><li>- Proponer las resoluciones de adquisición y/o pago de proveedores con toda la documentación requerida y obtener las autorizaciones correspondientes.</li><li>- Publicación de adjudicación en el sistema de compras públicas, de acuerdo a la normativa interna vigente.</li><li>- Elaborar el Informe de Compras Excluidas del Sistema Electrónico de Compras Públicas, de acuerdo a Ley de Transparencia.</li></ul>

<sup>5</sup> En adelante se relaciona a la sigla UCA.



<b>Cargo / Rol</b>	<b>Responsabilidad</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Análisis y Evaluación de Indicadores de Desempeño.</li><li>- Seguimiento de ejecución del Plan de Compras Institucional.</li><li>- Controlar la ejecución y registros de bienes de consumo de la institución en los sistemas que proporcione el servicio.</li><li>- Sección de Bodega, encargada del almacenamiento, registro y control de los stocks de artículos, materiales e insumos, que se requiere para el normal funcionamiento de la Institución.</li><li>- Completar en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> la información necesaria en cada uno de los requerimientos generados por los Usuarios Requerentes, o bien, ingresar en <a href="http://www.mercadopublico.cl">www.mercadopublico.cl</a> los mencionados requerimientos cuando son entregados a través de plataforma Febos.</li></ul>
Administrador/a del Sistema Electrónico de Compras Públicas	Crear, modificar y desactivar usuarios y áreas de compra. Determinar perfiles de cada usuario, como supervisores y compradores.
Administrador/a Suplente del Sistema Electrónico de Compras Públicas	Administrar el Sistema Electrónico de Compras Públicas en ausencia del Administrador(a) de Compras Públicas.
Usuario/a Requerente <sup>6</sup>	Responsable de ejecutar las siguientes acciones: <ul style="list-style-type: none"><li>- Cumplir la normativa de compras y los lineamientos definidos por la UCA.</li></ul>

<sup>6</sup> En adelante se describe como Centro de Responsabilidad.



<b>Cargo / Rol</b>	<b>Responsabilidad</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>- Administrar y monitorear sus contratos.</li><li>- Realizar la recepción conforme de los productos/servicios contratados, previo a la visación de facturas para el pago al proveedor.</li><li>- Realizar la evaluación de proveedores.</li></ul>
Jefatura de Fiscalía Administrativa.	Velar por el control de legalidad de los actos y contratos administrativos de la institución, de revisar y visar las Bases, Resoluciones y Contratos asociados al Proceso de Licitación.
Abogado/a Fiscalía Administrativa.	Revisar las Bases, Resoluciones y Contratos asociados al proceso de licitación, ajustando dichos documentos a los requerimientos que establece el control de legalidad de los actos y contratos administrativos de la institución.
Jefatura Unidad de Finanzas, Contabilidad y Presupuesto.	Certificar la disponibilidad presupuestaria de los requerimientos de adquisición, los cuales deben responder a actividades planificadas y contempladas, idealmente, en el plan anual de compras, o que exista la disponibilidad presupuestaria suficiente para solventar su costo en caso que no lo estuvieran, pero se hayan autorizado.
Unidad de Finanzas, Contabilidad y Presupuesto.	Proporcionar información para elaborar el plan de compras, además de crear los compromisos en SIGFE (interoperabilidad).

### **3.4. Gestión del Proceso de compras.**

#### **3.4.1 Lineamientos Generales.**

Todo organismo público debe cumplir con las disposiciones que se definen en la Ley 19.886, su reglamento y modificaciones para la adquisición de bienes y contratación de servicios.



Por ello, es necesario conocer, revisar y difundir los principios que rigen al proceso de compras en el sector público, estos son:

- **Principio de Juridicidad.** Los procedimientos de contratación administrativa de suministro y prestación de servicios y las actuaciones de las autoridades competentes y demás funcionarios/as que participen del proceso de compra y contrataciones deben sujetarse a la ley y normativa vigente.
- **Principio de Libre Concurrencia.** En la adquisición de bienes y servicios se debe asegurar la libre participación y amplio acceso a los procesos de licitación que se lleven a cabo, garantizando que cualquier oferente que así lo estime pueda presentar ofertas.
- **Principio de Publicidad y Transparencia.** Los procedimientos de contratación administrativa son públicos, siendo obligatorio su publicación en el Portal de Compras y Contratación Pública, [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
- **Principio de Economía y Eficiencia.** Los procedimientos de compras tienen como fin permitir el mejor uso posible de los recursos disponibles para satisfacer los requerimientos de los organismos públicos para el cumplimiento de sus objetivos. Esto se traduce en dos aspectos: cuidar la relación entre la calidad de los productos y sus costos y que el proceso de compra sea realizado sin usar más recursos que los estrictamente necesarios.
- **Principio de Gratuidad.** Las bases, sus modificaciones y aclaraciones, la adjudicación y el contrato de suministro o de servicio deberán estar siempre disponibles al público en el Sistema Electrónico de Información administrado por la Dirección de ChileCompra.
- **Principio de Idoneidad Técnica y Financiera del Proveedor Adjudicado o Adjudicatario.** El adjudicatario debe ser aquel oferente que, de entre todos los participantes, acredite idoneidad técnica y financiera, de acuerdo con las exigencias establecidas en las respectivas bases, y cuya oferta sea la más conveniente para los intereses del organismo público que contrata.



- **Principio de Integridad.** La adjudicación de los contratos debe realizarse de acuerdo con el mérito de la propuesta.
- **Principio de Indivisibilidad o no fragmentación de las Contrataciones.** Las contrataciones no se pueden fragmentar con el propósito de variar los procedimientos para llevarlas a cabo.
- **Principio de Completitud de las Operaciones.** Cada licitación (pública o privada) y los tratos o contrataciones directas publicados o informados en el Sistema Electrónico de Compras y Contratación Pública, deberán contener, en archivos digitales no modificables, todos los documentos de sustento conforme a lo establecido por el Reglamento de la Ley de Compras Públicas.
- **Principio de estricta sujeción a las bases.** Los participantes como la entidad licitante deberán sujetarse o cumplir de manera estricta con las disposiciones establecidas en las bases administrativas y técnicas que la regulen, el proceso de licitación respectivo. Las bases administrativas constituyen la fuente principal de los derechos y obligaciones, tanto de la Administración del Estado como de los participantes y contratantes, y su finalidad es garantizar la objetividad e imparcialidad de la Administración. Su transgresión desvirtúa el procedimiento y afecta la igualdad de los licitantes.
- **Principio de igualdad de los proponentes.** Este principio exige que, desde el inicio del proceso de la licitación hasta la formación del contrato, todos los oferentes se encuentren en la misma situación, contando con las facilidades y haciendo sus ofertas sobre bases idénticas. Para garantizar este principio, las bases deben establecer reglas generales e impersonales que mantengan fielmente el principio de igualdad asegurando que no se discrimine o se favorezca a alguien en perjuicio de otro.

### 3.4.2 Exclusiones.



El Reglamento de la Ley de Compras en el Artículo 53 define que las contrataciones de bienes y servicios que pueden efectuarse fuera del Sistema de Información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), son las siguientes:

- Contrataciones de bienes y servicios cuyos montos sean inferiores a 3 UTM.
- Contrataciones directas, inferiores a 100 UTM, con cargo a los recursos destinados a operaciones menores (caja chica), siempre que el monto total de dichos recursos haya sido aprobado por resolución fundada y se ajuste a las instrucciones presupuestarias del periodo.
- Contrataciones que se financien con gastos de representación, en conformidad a la Ley de Presupuestos respectiva y a sus instrucciones presupuestarias. Con todo, las contrataciones señaladas precedentemente podrán efectuarse de manera voluntaria a través del Sistema de Información.
- Pagos por concepto de gastos comunes o consumos básicos de agua potable, electricidad, gas de cañería u otros similares, respecto de los cuales no existan alternativas o sustitutos razonables.

El registro de estas compras y contrataciones son informadas periódicamente en la página del Servicio Nacional del Consumidor<sup>7</sup> en el banner de transparencia activa por la Unidad de Compras y Abastecimiento.

### **3.4.3 Consulta al Mercado.**

El Servicio Nacional del Consumidor podrá efectuar consultas al mercado ("Request for Information" o RFI), antes de la elaboración de las bases de licitación. Esta instancia formal de consultas o reuniones con proveedores, se realiza mediante llamados públicos y abiertos, a través del Sistema de Información en el link de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

En el caso de las contrataciones superiores a 5.000 UTM y aquellas en que la evaluación de las ofertas revista una gran complejidad, la Institución deberá realizar un análisis técnico y económico, pudiendo para ello, recurrir a un RFI<sup>8</sup>

<sup>7</sup> [www.SERNAC.cl](http://www.SERNAC.cl).

<sup>8</sup> Request for Information - Solicitud de Información.



o a otro mecanismo pertinente destinado también a obtener información del mercado.

#### **3.4.4 Solicitud de creación de usuarios en Mercado Público.**

Conforme a las competencias de las personas usuarias, las jefaturas podrán solicitar a la jefatura de la UCA, a través de correo electrónico, la inscripción en el sistema de [mercadopublico.cl](http://mercadopublico.cl), de acuerdo a los siguientes perfiles:

- a) Comprador o “Comprador Base”:** Le corresponde; crear y editar procesos de compra y crear y editar órdenes de compra.
- b) Supervisor o “Comprador Supervisor”:** Le corresponde; crear, editar, publicar y adjudicar procesos de compra; crear, editar, enviar órdenes de compra al proveedor; solicitar cancelación y aceptar cancelación solicitada de órdenes de compra por el proveedor.
- c) Auditor:** Consulta las órdenes de compra emitidas por la Institución a los proveedores; consulta las Licitaciones publicadas por la Institución; revisa reportes de licitaciones; revisa reportes de órdenes de compra; revisa reportes de proveedores; revisa reportes de usuarios de la institución.
- 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. Puede editar, subir adjuntos, responder preguntas en el foro, autorizar publicaciones y adjudicaciones.
- e) Administrador:** Posee facultades para la creación y desactivación de usuarios; creación y desactivación de unidades de compra; modificación de perfiles comprador y supervisor, y de datos básicos de la Institución. Administrador suplente: Corresponde a sus competencias la creación y desactivación de usuarios; creación y desactivación de unidades de compra; modificación de perfiles comprador y supervisor y de datos básicos de la Institución.



- f) Jefe de Servicio:** Corresponde a sus competencias ver los indicadores institucionales; ver los reclamos ingresados en el sistema de gestión de reclamos; responder los reclamos de proveedores ingresados en el sistema de gestión de reclamos.

Para eliminar un perfil de usuario de Mercado Publico, es necesario que la jefatura directa del/la funcionario/a, envíe un correo electrónico, indicando el motivo y nombre de usuario a la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas, el cual procederá a eliminar el perfil en el portal.

### **3.5. Planificación de Compras.**

Cada año SERNAC elabora su Plan Anual de Compras<sup>9</sup>, según lo establecido en el artículo 57 del Reglamento, donde se define que todos los servicios públicos deben publicar en el Sistema de Información su Plan de Anual de Compras (PAC), el cual debe ser confeccionado y publicado en los plazos que disponga ChileCompra, así como también, sus actualizaciones. En esta planificación anual, el Servicio define las adquisiciones de bienes y la contratación de servicios correspondientes al año presupuestario siguiente, según los presupuestos asignados a dichos servicios y a los tiempos en que ellos deben ejecutarse. La información levantada en esta instancia es trabajada a intervalos planificados con cada Centro de Responsabilidad que tiene línea de gasto asignada para el periodo.

El liderazgo y coordinación de la elaboración y actualización del Plan de Compras recae en la Unidad de Compras y Abastecimiento perteneciente al Departamento de Administración y Finanzas, quienes trabajarán de acuerdo a los lineamientos y criterios definidos en los documentos internos que instruyen sobre la elaboración, seguimiento y modificación del Plan Anual de Compras.

Asimismo, es necesario mencionar que cualquier cambio o actualización al Plan Anual de Compras se realizará previa autorización del Director/a Nacional, conforme a la propuesta formulada por la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas. Toda modificación deberá ser informada oportunamente en los plazos definidos a la Dirección ChileCompra.

---

<sup>9</sup> En adelante se define con la sigla PAC.



### **3.6. Requerimientos de Compras (Generación).**

La Unidad de Compras y Abastecimiento (UCA) resolverá cada solicitud y/o requerimiento, de acuerdo a la normativa, fundamentación, directrices vigentes y disponibilidad presupuestaria que sustenta la compra o contratación.

Complementando el punto anterior, serán evaluados y aprobados a lo siguientes puntos:

- Requerimiento previo a través de sistema FEBOS emitido por el Centro de Responsabilidad receptivo, adjuntando cotización, según corresponda por la modalidad de compras y la correspondiente a la comparación técnica.
- El Centro de Responsabilidad del bien o servicio a adquirir debe fundamentar claramente la razón o motivo que origina su adquisición, información relevante que respalda la resolución que autoriza la compras.
- No se paralizarán o fragmentarán las compras.
- El proveedor debe cumplir con lo establecido en la ley N° 19.886 y su reglamento, en términos de habilidad para contratar con el Estado.

La UCA exigirá a las personas usuarias requirentes que en la solicitud indiquen las características específicas y necesarias del producto o servicio requerido para gestionarlo en primera opción por Convenio Marco, tal como lo señala la Ley. Aquellas solicitudes que sean enviadas de forma incompleta o no exista claridad de las compras o contratación, la Jefatura de la UCA devolverá las mismas a la persona usuaria requirente para solicitar claridad o más detalles de los que se solicita.

Asimismo, la UCA se encargará también de verificar y alertar en los procesos de compra cuando se encuentren condiciones más favorables a las contenidas en el catálogo digital del Convenio Marco, toda vez que el producto sea considerado de alto costo, según la investigación que realizará la Jefatura de la UCA.



### **3.7. Mecanismos de Contratación.**

El proceso de compras y contrataciones públicas tiene diferentes modalidades de compras, de acuerdo con la normativa vigente. Cabe mencionar que SERNAC define y describe por cada uno de ellos, documentos internos que permiten comprender su implementación al interior de la Institución. Estos se encuentran almacenados en el repositorio documental institucional vigente y son actualizados a intervalos planificados.

Es necesario precisar que para toda adquisición de bienes o contratación de servicios que realiza la Institución a excepción de las contrataciones estipuladas en el Art. 53 del Reglamento de la Ley N° 19.886 que deben realizarse a través del sitio [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), debido a que es el medio oficial para publicar los procesos de contratación.

Se podrán tramitar excepcionalmente en papel las adquisiciones que se encuentren reguladas en el art. 62 del reglamento de la Ley N° 19.886.

A continuación se detallan las características más relevantes de cada mecanismo.

#### **3.7.1 Convenio Marco.<sup>10</sup>**

El Convenio Marco, es un contrato de suministro de bienes y servicios de uso directo por todos los servicios públicos. Este mecanismo de compras, se rige por la Ley 19.886, conformando un catálogo electrónico al que se accede vía portal.

En el catálogo existe una lista amplia y variada de bienes y servicios de diferentes rubros que han sido adjudicados y licitados previamente por la Dirección de Compras y Contratación Pública. Por cada tipo de producto se pueden encontrar distintas marcas, proveedores, cobertura y precios, clasificados conforme a un sistema usado internacionalmente, que consiste en una clasificación de rubros establecida por la Organización de las Naciones

---

<sup>10</sup> SERNAC implementa este mecanismo de compras, según el "Instructivo de Elaboración de Convenio Marco", almacenado en el repositorio documental vigente del Servicio.



Unidas. La actualización es realizada periódicamente por la Dirección de Compras y Contratación Pública.

De acuerdo con la normativa vigente en materia de Compras Públicas, la primera opción en cuanto a modalidad de compra debe ser siempre Convenio Marco.

Actualmente los nuevos Convenios Marco sólo aceptan la emisión de Orden de Compra por montos superiores a 10 UTM. Para las compras por montos inferiores a éste, corresponderá la modalidad de compra denominada "Compra Ágil", que se describe más adelante.

Por otro lado, se puede conocer más sobre el Convenio Marco realizado, accediendo a las bases de licitación pública respectivas disponibles en el portal de ChileCompra.

### **3.7.2 Licitación Pública.<sup>11</sup>**

La Licitación Pública es un mecanismo aplicable cuando el bien o servicio, no se encuentra en el catálogo electrónico de convenio marco. Estas licitaciones generarán Bases Administrativas, documentos que deben ser aprobados por el Director/a Nacional mediante acto administrativo<sup>12</sup>. El cual contiene los requisitos técnicos, condiciones y especificaciones definidos por la persona usuaria y/o requirente junto a la descripción de los bienes y servicios a licitar y contratar.

Cabe mencionar que se debe elegir primero una licitación pública, o en subsidio de una privada, ésta deberá elaborar las bases técnicas de referencia de dicha publicación y subirlas al portal junto con el requerimiento de compra.

La diferencia entre un proceso público y privado, está dada en que la licitación pública puede postular cualquier empresa interesada que cumpla con los requisitos mínimos definidos en las bases, en cambio la licitación privada, está asociada a una invitación directa a algunas empresas para que puedan postular

<sup>11</sup> El SERNAC implementa este mecanismo de compras, según el "Instructivo de Licitación", almacenado en el repositorio documental vigente del Servicio.

<sup>12</sup> Es una Resolución Fundada que elabora el Servicio.



al proceso licitatorio. La definición de si es privada está asociada al artículo 10 del Reglamento de Compras y Contrataciones Públicas.

Asimismo, la ley define que los organismos públicos están obligados a realizar licitaciones públicas por contrataciones que superen las 1.000 UTM, si el bien o servicio está en Convenio Marco, corresponde entonces un proceso de Grandes Compras.

Los tipos de licitación, según el monto de la adquisición o la contratación del servicio y plazos asociados de publicación de las bases, se detallan en la [sección 3.8](#) del presente manual.

La etapa de consultas a las bases de licitación son realizadas por parte de los oferentes y deben ser formuladas dentro del plazo definido en las bases administrativas del proceso que participan. Toda consulta debe ser ingresada en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) para ser respondida. Cada entidad pública tiene la obligación de aclarar y/o responder ante las consultas realizadas en los plazos establecidos por la Dirección de Compras y Contratación Pública.

Por otra parte, en relación a la formulación de bases técnicas éstas deberán dar cuenta de los objetivos generales y específicos, las especificaciones del bien o servicio, la justificación, más otros antecedentes necesarios como los resultados esperados. La responsabilidad de su elaboración radica en la Unidad Requirente. En cambio las bases administrativas deben contar con especificaciones de carácter administrativo contractual, como plazos y forma de entrega, determinación de precios, y especificaciones especificaciones del bien a adquirir o el servicio a contratar. La propuesta de estas bases son elaboradas por la Unidad de Compras y Abastecimiento y validadas por la Fiscalía Administrativa, previo a su publicación.



Los criterios de evaluación son parámetros 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.

En todos los procesos de contratación es obligatorio que cuenten con criterios de evaluación, por razones de eficiencia, eficacia y economicidad, y se recomienda analizar si resulta mejor para la estrategia de compra evaluar en una o dos etapas, de conformidad a lo establecido en el artículo 34 del reglamento.

El Servicio Nacional del Consumidor considerará criterios técnicos y económicos para evaluar de la forma más objetiva posible las ofertas recibidas. Los criterios técnicos y económicos deberán considerar uno o más factores y podrán incorporar, en caso de estimarse necesario, uno o más subfactores. Los criterios de evaluación se pueden clasificar en:

- **Criterios Económicos:** son aquellos que dicen relación con la valorización económica del bien o servicio, como el precio final.
- **Criterios Técnicos:** son aquellos que dicen relación con las calificaciones técnicas del bien o servicio, tales como: garantía post venta de los productos, experiencia del oferente y del equipo de trabajo, plazos de entrega, infraestructura, solidez financiera, calidad técnica de la solución propuesta, cobertura, etc.

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

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



Las variables a medir deben tener asociadas una meta o estándar (valor deseado o ideal para cada indicador, incluyendo su tolerancia) con sus respectivos tramos de evaluación (valoración de las diferencias en relación a la meta) y método de medición. Cada proceso de evaluación debe constar de al menos dos criterios de evaluación, además del precio ofertado.



### **3.7.3 Licitación Privada.<sup>13</sup>**

Esta modalidad de compras, sólo será admisible, previa resolución fundada que la disponga y debe ser publicada en el Sistema de Información, en conformidad a lo establecido en el artículo 8 de la Ley de Compras y en el artículo 10 de su Reglamento.

La convocatoria a la licitación privada debe realizarse mediante invitación a un mínimo de 3 posibles proveedores interesados que tengan negocios de naturaleza similar a los que son objeto de la licitación privada. Se deberá invitar a proveedores respecto de los cuales tenga una cierta expectativa de recibir respuestas a las invitaciones efectuadas. La Institución podrá preferir a aquellos proveedores que estén inscritos en el Registro de Proveedores.

Para ello, la invitación a participar en la Licitación Privada deberá efectuarse a los proveedores seleccionados a través del Sistema de Información a la que se adjuntan las respectivas Bases, debiendo otorgarles un plazo mínimo para presentar las ofertas, que variará en relación con los montos de la contratación, de acuerdo a lo indicado en el artículo 25 del reglamento de la Ley de Compras.

El Servicio Nacional del Consumidor podrá efectuar la contratación, habiendo efectuado las invitaciones señaladas anteriormente, reciba una o dos ofertas y el resto de los invitados se excuse o no muestre interés en participar.

Las normas aplicables a la Licitación Pública, se aplicarán de igual forma a la Licitación Privada, en todo aquello que atendida la naturaleza de la Licitación Privada sea procedente.

La gestión e implementación de esta modalidad será de acuerdo a lo que establezca la Unidad de Compras y Abastecimiento y según lo definido en los documentos internos que instruyen sobre la Licitación Privada.

---

<sup>13</sup> El SERNAC implementa este mecanismo de compras, según el "Instructivo de Licitación", almacenado en el repositorio documental vigente del Servicio.



Este tipo de licitación, según el monto de la adquisición o la contratación del servicio y plazos asociados de publicación de las bases, se definen en el presente manual.

### **3.7.4 Trato directo<sup>14</sup> o Contratación directa.**

Las adquisiciones de bienes o contratación de servicios que realice la Institución bajo la modalidad de Trato o Contratación Directa, están señalados en la Ley de Compras y su Reglamento. Se debe elaborar una resolución fundada y no basta la enunciación de la causal, sino que debe acreditarse con los hechos concretos del caso.

Esta modalidad de compra, se debe usar de manera excepcional, cuando el bien o servicio que se necesita comprar no se encuentra en Convenio Marco y/o no es posible realizar una licitación pública o privada.

De forma general, se debe contar con 3 cotizaciones de distintos proveedores para las adquisiciones según lo estipulado en el Art.51 del Reglamento de la Ley 19.886. Las cotizaciones se deberán realizar en el portal de Mercado Publico, de no recibir ofertas se podrán solicitar cotizaciones mediante correo electrónico.

En el caso de la emisión de las Órdenes de Compra, los proveedores deben estar inscritos en el sistema de información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), salvo las excepciones que estipula el Art. 62 del Reglamento de la Ley 19.886. De no poder emitir una orden de compra, se emitirá internamente una carta orden a través del sistema que proporcione la institución, o en su defecto, en papel, y se informará en el sistema de transparencia activa [www.chilecompra.cl/transparencia](http://www.chilecompra.cl/transparencia).

### **3.7.5 Compra Ágil<sup>15</sup> (Contrataciones iguales o inferiores a 30 UTM (impuestos incluidos)).**

<sup>14</sup> El SERNAC implementa este mecanismo de compras, según el "Instructivo de Trato Directo", almacenado en el repositorio documental vigente del Servicio.

<sup>15</sup> El SERNAC implementa este mecanismo de compras, según el "Instructivo de Compra Ágil", almacenado en el repositorio documental vigente del Servicio.



La Compra Ágil es una modalidad de compra mediante la cual las Entidades Públicas podrán adquirir bienes y/o servicios por un monto igual o inferior al fijado por el artículo 10 bis del reglamento, de una manera dinámica y expedita a través del Sistema de Información. Se requiere un mínimo de tres cotizaciones previas y sin necesidad de Resolución Exenta que la autorice.

Los proveedores que deseen participar del proceso de compra deben enviar sus cotizaciones a través de la misma plataforma dentro del plazo establecido previ6 a que est6n inscritos en el rubro respectivo en Mercado P6blico. En relaci6n al monto de 30 UTM corresponde al costo total del bien o servicio, incluidos impuestos y otros costos asociados.

La UCA gestiona este mecanismo de compras, seg6n lo definido en los documentos internos que instruyen sobre la Compra 6gil.

### **3.7.6 Grandes Compras.<sup>16</sup>**

En el caso de las adquisiciones v6a convenio marco superiores a 1.000 UTM, denominadas Grandes Compras, el Servicio Nacional del Consumidor deber6 comunicarle, a trav6s del Sistema de Informaci6n, la intenci6n de compra a todos los proveedores adjudicados en la respectiva categor6a del Convenio Marco al que adscribe el bien o servicio requerido.

En el caso de tratarse de Grandes Compras, se debe seguir el procedimiento establecido en el Portal de Compras P6blicas, lo dispuesto en la Directiva N615 sobre "Recomendaciones para la aplicaci6n del mecanismo de 'Grandes Compras'", de la Direcci6n ChileCompra debiendo obtenerse todas las validaciones correspondientes previamente.

La persona usuaria requirente deber6 emitir un requerimiento y pasar por el proceso de validaci6n descrito en los documentos internos que instruyen sobre compra mediante Gran compra, lo cual se concreta con el respectivo acto administrativo que selecciona al proveedor o los proveedores.

---

<sup>16</sup> El SERNAC implementa este mecanismo de compras, seg6n el "Instructivo Grandes Compras", almacenado en el repositorio documental vigente del Servicio.



En general la documentación interna sobre Grandes Compras considera:

- La comunicación de Intención de Compra a los proveedores adjudicados en el convenio marco que corresponda. La Intención de Compra debe ser previamente revisada por el abogado/a a cargo designado por la jefatura de la Fiscalía Administrativa.
- Un plazo mínimo de 10 días hábiles entre la publicación de la Intención de Compra y presentación de ofertas.
- Incorporación de los criterios de evaluación generales y especiales establecidos en las bases de licitación del convenio marco respectivo.
- El Servicio Nacional del Consumidor podrá omitir el procedimiento de Grandes Compras en casos de emergencia, urgencia o imprevisto, calificados mediante resolución fundada del Director/a del Servicio.

Los procesos de compras internos tenderán a participar en procesos de compras coordinadas, sumando demanda con otros organismos públicos para lograr mejores ahorros y eficiencia y eficacia en sus procesos de compras, aceptando las directrices de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

### **3.7.7 Compras Coordinadas<sup>17</sup> y Conjuntas.**

El Servicio Nacional del Consumidor podrá considerar la modalidad de Compra Coordinada, esto es, aquella modalidad de compra a través de la cual dos o más entidades regidas por la Ley de Compras, comprendiendo a las adheridas voluntariamente al Sistema de Información, por sí o representadas por la Dirección de Compras y Contratación Pública, pueden agregar demanda mediante un procedimiento competitivo, a fin de lograr ahorros y reducir costos de transacción. En este caso, el proceso será de acuerdo a lo que establezca la Unidad de Compras y Abastecimiento en los documentos internos que instruyen sobre compras coordinadas”.

---

<sup>17</sup> El SERNAC implementa este mecanismo de compras, según el “Instructivo de Compras Coordinadas y Conjuntas”, almacenado en el repositorio documental vigente del Servicio.



De acuerdo con el Reglamento de la Ley de Compras, una Compra Coordinada, se define como una modalidad de compra a través de la cual dos o más Entidades regidas por la Ley de Compras, comprendiendo a las adheridas voluntariamente al Sistema de Información, por sí o representadas por la Dirección de Compras, pueden agregar demanda mediante un procedimiento competitivo, a fin de lograr ahorros, reducir costos de transacción y optimizar el uso de recursos públicos.

Existen dos tipos o dos maneras de implementación de las Compras Coordinadas dependiendo de quién ejecute esta agregación de demanda en el proceso de compra: Compras Coordinadas por mandato, ejecutadas por la Dirección ChileCompra y Compras Coordinadas conjuntas, en las que dicha Dirección puede prestar una labor de asesoría a los organismos compradores.

La plataforma creada por ChileCompra para llevar a cabo las Compras Coordinadas, dispone de un procedimiento específico para cada tipo de bien o servicio que se desee adquirir. Este procedimiento incluye una solicitud de autorización remitida por medios digitales a DIPRES, institución que puede autorizar total o parcialmente, con o sin modificaciones, o bien rechazar las demandas particulares de cada Entidad, en consideración del tipo de bienes y servicios, la cantidad solicitada, el monto total de la compra o contratación y la disponibilidad presupuestaria.

### **3.8. Modalidades de compra y plazos.**

En virtud del monto de las adquisiciones y de la modalidad de compra, se deben considerar los siguientes plazos mínimos entre los hitos que se señalan a continuación. Se hace presente que los plazos podrían eventualmente aumentar cuando se trate de adquisiciones de mayor complejidad técnica y/o jurídica.

#### **a) Licitaciones**

<b>Rango</b>	<b>Plazo entre la emisión del requerimiento y la publicación de la orden de compra</b>
L1 - Licitación Pública Menor a 100	Máximo 132 días hábiles



UTM sin contrato	
L1 - Licitación Pública Menor a 100 UTM con contrato	Máximo 180 días hábiles
LE - igual o superior a 100 UTM e inferior a 1.000 UTM sin contrato	Máximo 154 días hábiles
LE - igual o superior a 100 UTM e inferior a 1.000 UTM con contrato	Máximo 203 días hábiles
LP-LQ - igual o superior a 1.000 UTM e inferior a 5.000 UTM con contrato	Máximo 264 días hábiles
LR - Licitación Pública igual o superior a 5.000 UTM	309 días hábiles

#### **b) Compras por Convenio Marco**

<b>Rango</b>	<b>Plazo entre la emisión del requerimiento y la publicación de la orden de compra</b>
Para contrataciones entre superiores a 2001 UTM y hasta 1000 UTM	Máximo 17 días hábiles

#### **c) Compras por Trato Directo**

<b>Rango</b>	<b>Plazo entre la emisión del requerimiento y la publicación de la orden de compra</b>
Para contrataciones entre a 1 UTM y hasta 1000 UTM	Máximo hábiles
Para contrataciones superiores a 1000 UTM	Máximo 85 días hábiles

#### **d) Compra por compra ágil**



<b>Rango</b>	<b>Plazo entre la emisión del requerimiento y la publicación de la orden de compra</b>
Para contrataciones iguales o inferiores a 30 UTM	Máximo 30 días hábiles

**e) Grandes Compras**

<b>Rango</b>	<b>Plazo entre la emisión del requerimiento y la publicación de la orden de compra</b>
Para contrataciones mayores a 1000 Utm	Máximo 235 días hábiles

**f) Compra conjunta**

<b>Rango</b>	<b>Plazo entre la emisión del requerimiento (Inscripción a la compra conjunta) y la publicación de la orden de compra</b>
<b>1 a 5000 UTM</b>	235 Días



Los plazos informados anteriormente, son estándares en un flujo normal de compras. Cada caso se revisa y actualiza a intervalos planificados.

Cabe mencionar que para cada compra, se deberán utilizar los formatos oficiales definidos por la UCA perteneciente al Departamento de Administración y Finanzas y aquellos definidos por Fiscalía Administrativa (FA).

Para acceder a ellos, los usuarios requirentes deberán solicitar los formatos a la Unidad de Compras y Abastecimiento, a través de correo electrónico a [uca@sernac.cl](mailto:uca@sernac.cl) o bien descargar los mismos del Repositorio Documental vigente en la Institución.



### **3.9 Términos de referencia, formulación de bases y criterios de evaluación.**

Las bases de licitación son documentos de tipo administrativo y técnico, aprobados por la autoridad competente (Director Nacional), quien por vía de delegación, faculta en ciertos casos a que la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas pueda aprobar los mismos.

Estos documentos contienen el conjunto de requisitos, condiciones y especificaciones que se describen referente a los bienes y servicios a contratar y regulan directamente el proceso de compras y contrataciones públicas, al igual que el contrato definitivo. Son similares a los términos de referencia, pero con la diferencia que estos son utilizados en una contratación directa o trato directo, según el tipo de casual.

Las bases deben establecer las condiciones que permitan alcanzar la combinación más ventajosa y seleccionar la mejor oferta. Se componen de las bases administrativas, que son elaboradas por la Unidad de Compras y Abastecimiento, así también de las bases técnicas elaboradas por el Centro de Responsabilidad (requirente).

En esta etapa participan regularmente la unidad encargada de adquisiciones y la unidad requirente (cliente interno). Además, según la necesidad y la complejidad de la compra, pueden participar también expertos, asesores jurídicos, etc.

De manera de apoyar su construcción, la Unidad de Compras y Abastecimiento cuenta con un instructivo institucional de "Elaboración de Bases Técnicas", el cuál se encuentra disponible en el repositorio documental vigente del Servicio.

A continuación, se detallan los principales aspectos:

#### **Criterios de evaluación**



La UCA será la encargada de sugerir a los centros de costo requirentes los criterios de evaluación y los porcentajes asignados a cada uno de ellos, dependiendo de la importancia relativa de cada factor, para que estos últimos los elijan, según proceso. Estos factores y subfactores deben ser cuantificables y objetivos.

No podrán establecerse criterios de evaluación que signifiquen una discriminación arbitraria o que perjudiquen, directa o indirectamente, el principio de libre concurrencia de los participantes. Con la finalidad de estandarizar los criterios de evaluación y prestar un apoyo en la definición de éstos, se han establecido criterios modelos a ser empleados.

De la siguiente tabla, se deben seleccionar los criterios que permitan evaluar la forma más objetiva posible, los bienes/servicios a adquirir y/o incluir los que se estimen pertinentes:

- **Criterios Económicos**

<b>Evaluación</b>	<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Puntaje</b>
Económica Obligatoria	Precio	Se asignará el mayor puntaje a la oferta económica más baja, en comparación a las otras ofertas presentadas	(precio más bajo considerado no temerario/ valor de la oferta) x puntaje	Definir

- **Criterios Técnicos**

<b>Evaluación</b>	<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Puntaje</b>
Técnica	Experiencia de la empresa	Se entregará mayor puntaje a la oferta que declare la mayor cantidad de	(N° de certificados de experiencia presentados / N° de certificados de	Definir



Evaluación	Criterio	Descripción	Fórmula	Puntaje
		certificados <sup>18</sup> de experiencia comprobable (Anexo 4 de las bases administrativas), en los productos/servicios solicitados	experiencia de la oferta mejor evaluada) x puntaje	
	Experiencia del Equipo Profesional	Se entregará mayor puntaje a la oferta que declare la mayor cantidad de certificados de experiencia comprobable (Anexo 3 de las bases administrativas), en los productos/servicios solicitados.	(N° de certificados de experiencia presentados / N° de certificados de experiencia de la oferta mejor evaluada) x puntaje	Definir
	Técnica Experiencia académica acreditada	Se entregará mayor puntaje a la oferta que declare y certifique la mayor cantidad de cursos efectuados en universidades y publicaciones en ámbitos del derecho relativos a consumo (LPC) y/o seguridad de productos durante los últimos 5 años. (Anexo 3 de las bases administrativas).	(N° de cursos y publicaciones desarrollados en los últimos 5 años / N° cursos y publicaciones desarrollados en los últimos 5 años por la oferta mejor evaluada en este aspecto) x puntaje	Definir <sup>19</sup>

<sup>18</sup> Certificados que acrediten la prestación de servicios ante organismos públicos o privados, emitidos por las entidades respectivas, indicando el nivel de satisfacción. No se aceptarán como acreditaciones de experiencia las que emita el oferente dando cuenta de su experiencia, ni aquellos certificados emitidos por organismos públicos o privados, que no señalen expresamente su satisfacción con los servicios entregados.

<sup>19</sup> Considera las variables a evaluar: Calidad Técnica, Cuenta con todas las características solicitadas, Cuenta con 2 o menos características solicitadas y No informa o no se puede comprobar.



Evaluación	Criterio	Descripción	Fórmula	Puntaje
	Propuesta Técnica	Se entregará mayor puntaje a la oferta que declare una mayor y mejor propuesta y productos, teniendo como base los requisitos mínimos de las presentes bases de licitación.		Definir
	Plazo para la entrega del producto (Plazo máximo días corridos)	Con las propuestas recibidas se realizará una tabla que entregará el máximo puntaje a la oferta que declare un menor tiempo de ejecución.	(N° de días corridos oferta mejor evaluada en este aspecto / N° de días corridos oferta a evaluar) x puntaje	Definir
	Garantías (plazo mínimo días corridos)	Se asignará el mayor puntaje a la oferta que otorgue el mayor plazo de garantía, en comparación a las otras ofertas presentadas	(plazo de garantía oferta a evaluar / plazo de garantía de la oferta mejor evaluada en este aspecto) x puntaje	Definir

• **Criterios Administrativos.**

Evaluación	Criterio	Descripción	Fórmula	Puntaje
Administrativa (1 punto) Obligatoria	Requisitos Formales	Adjunta, en tiempo y forma, todos los documentos requeridos para la presentación de su oferta.	Cumple	Definir
			No Cumple	Definir



<b>Evaluación</b>	<b>Criterio</b>	<b>Descripción</b>	<b>Fórmula</b>	<b>Puntaje</b>
Criterios Sustentables (4 puntos)	Eficiencia Energética	Las empresas que demuestren en el desarrollo de su propuesta, la utilización de materiales reciclables o biodegradables se les asignará una mayor cantidad del puntaje.	Presenta Certificado (s)	Definir
			No Presenta Certificado	Definir
	Condiciones laborales y contratación de personas con discapacidad	Las empresas que acrediten mejores condiciones de empleo y remuneraciones, en el desarrollo de esta licitación, se les asignará una mayor cantidad del puntaje.	Presenta Certificado (s)	Definir
			No Presenta Certificado	Definir
	Inclusión de enfoque de género	Si la oferta es presentada por una persona de sexo femenino, en el caso de ser persona natural o si la empresa proponente la liderada(n) mujer(es), en el caso de ser persona jurídica. Se entenderá que existe este liderazgo si en la constitución de la empresa, o en alguna modificación posterior, se refleje que la propiedad de ésta se encuentra en poder de una (o más) mujer(es)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escala</li> <li>• Acredita</li> <li>• No Acredita</li> </ul>	Definir



Evaluación	Criterio	Descripción	Fórmula	Puntaje
		<p>en un 51% o más de los derechos sociales respectivos, y que éstas(s) tiene(n), además, el control y la administración del negocio.</p> <p>Este Criterio se acreditará mediante la ficha de proveedor, en caso que se encuentre inscrita en el Registro de Proveedores, o de no estarlo, mediante copia del instrumento público que dé cuenta de la participación societaria y de los poderes de administración de sus respectivos socios y/o representantes legales. Mientras que para el caso de persona natural, a través de copia de cédula de identidad.</p>		



### **3.10. Gestión de Reclamos.**

Las inquietudes que los proveedores manifiesten respecto de los procesos de abastecimiento internos que la Institución realiza durante el año, son derivados a través de cualquier medio a la Unidad de Compras y Abastecimientos para revisión de antecedentes. Una vez analizado el reclamo y se confirme que versan sobre procesos de compras y contratación internos, serán respondidos dentro de un plazo máximo de 48 horas hábiles y serán gestionados de la siguiente manera:

- La Unidad de Compras y Abastecimiento prepara la propuesta de respuesta, en coordinación con la Comisión Evaluadora y/o la Unidad Requiriente, dependiendo de la complejidad y alcance del reclamo.
- La Unidad de Compras y Abastecimiento envía la propuesta de respuesta al Fiscal para su pronunciamiento.
- El Fiscal revisa y si lo estima asigna un abogado/a para revisar la respuesta.
- El abogado/a revisa, valida o sugiere mejoras.
- El abogado/a envía la propuesta con sus observaciones y/o correcciones sugeridas.
- Jefatura de Unidad de Compras y Abastecimiento hace ajuste y valida la respuesta y la pública en el portal de Mercado Público para responder la reclamación del proveedor.

Cabe mencionar que los reclamos son notificados mediante correo electrónico a la Jefatura de la Unidad de Compras y Abastecimientos, Jefe del Departamento de Administración y Finanzas, Ejecutiva de Compras que es la encargada del proceso y a los abogados de Fiscalía Administrativa.

Asimismo, la Fiscalía Administrativa y la Jefatura de la Unidad de Compras y Abastecimientos revisan de igual forma cada 2 días en el portal la existencia de reclamos, esto ante eventualidades en que los correos electrónicos no nos notifiquen.

### **3.11. Recepción de Bienes y Servicios.**

Dentro del SERNAC, el proceso se gestiona de acuerdo a lo que establece la Unidad de Compras y Abastecimientos en el "Manual de administración de bienes de consumo". En el caso de los servicios contratados, éstos deben ser recibidos y verificados por cada Administrador de Contrato. En este último punto, los criterios y disposiciones están definidos en el "Procedimiento de visación de facturas" a fin de realizar la recepción conforme del producto y/o servicio contratado, previo pago al proveedor.



Referente a los activos fijos, se debe ceñir a lo definido en el “Manual de bienes de uso y arrendamiento” que es liderado por la Unidad de Servicios Generales e Infraestructura.

Es dable señalar que toda documentación elaborada internamente está almacenada en el repositorio documental vigente que tiene la Institución.

### **3.12. Política de Inventarios.**

El objetivo principal de registrar y controlar el inventario reside en la optimización de la gestión de inventarios, con el fin de garantizar la disponibilidad permanente del grupo de productos, asegurando el adecuado funcionamiento operacional de la Institución.

Es así que para el SERNAC, es importante establecer y determinar mecanismos, metodología y tecnología que permita facilitar la operación del proceso para alcanzar niveles de gestión óptimos en relación a los inventarios de los bienes.

Para llevar a cabo su implementación dentro de la Institución, se dispone de un sistema de gestión de activo fijo y bodega, el cual está a disposición de los funcionarios para hacer requerimientos desde bodega y para administrar y monitorear los productos y bienes institucionales, es obligatorio y de responsabilidad de cada departamento adecuarse y utilizar el sistema electrónico que proporciona la institución, según “Manual de bienes de uso” y el “Manual de administración de bienes de consumo”.

Complementando al punto anterior, es importante señalar que el encargado que asuma la etapa de recepción, asegure realizar la verificación de los artículos y que estos correspondan a lo solicitado en la Orden de Compra o Contrato correspondiente y guiarse de acuerdo al “Instructivo de Gestión de Contrato”.

### **3.13. Gestión de Contratos.**

La gestión de contratos implica definir las “reglas de negocio” entre la entidad compradora y los proveedores, con el fin de minimizar riesgos del proceso y asegurar el cumplimiento efectivo de las obligaciones contraídas.



Por tanto, todas las compras y contrataciones deben tener un administrador de contratos o contraparte técnica que supervise y monitoree el proceso. Las responsabilidades que se contraigan deben quedar definidas en las respectivas bases de licitación, términos de referencia, contratos o acuerdos complementarios, según corresponda. Las funciones que deben ejecutar son las siguientes:

- Asegurar el estricto cumplimiento del contrato y dar inicio, en su caso, al procedimiento para la eventual aplicación de multas, formulando los cargos y remitiendo los antecedentes a las áreas correspondientes.
- Coordinar con el proveedor la prestación de los servicios.
- Velar por el cumplimiento de los plazos convenidos.
- Verificar la vigencia de la garantía de fiel cumplimiento y oportuno cumplimiento del contrato, si es que hay, solicitar su reemplazo de ser necesario, y cuando procediere, cursar su devolución o solicitar que se haga efectiva.
- Verificar que el personal nuevo, si lo hubiese, cuente con la calificación necesaria para prestar el servicio de acuerdo con los requisitos requeridos en la contratación.
- Revisar, aprobar y/o rechazar los pagos, previa verificación del cumplimiento de las obligaciones laborales y previsionales del adjudicatario, considerando los descuentos y/o multas a que hubiere lugar.
- Certificar la recepción, a entera satisfacción de los bienes y/o servicios contratados.
- Solicitar informes y antecedentes al prestador, si el Servicio lo requiere.
- En general, desarrollar todas las acciones referidas a la gestión para la correcta ejecución del contrato.
- Gestionar y solicitar la aplicación de multas o medidas sancionatorias.
- Alertar los ciclos de renovación de contratos o nuevos procesos de compras, según corresponda.
- Evaluar al proveedor a intervalos planificados.



En SERNAC, los administradores de contratos y / o contrapartes técnicas tienen a disposición el “Procedimiento de visación de facturas” y los documentos internos que instruyen sobre la gestión de contratos para guiar y apoyar el proceso, conforme a los bienes o servicios que emanen de los contratos adquiridos en el periodo.

### **3.13.1 Visación de Facturas.**

Una vez que el Administrador del Contrato recibe los bienes o servicios solicitados, deberá realizar la recepción conforme y solicitar la facturación al proveedor para efectos de proceder al pago, según lo definido en el “Procedimiento de visación de facturas”, documento almacenado en el repositorio documental vigente de la Institución.



### **3.13.2 Pago oportuno al Proveedor.**

En relación a las obligaciones contraídas por las Entidades Públicas es necesario precisar que todo procedimiento debe adecuarse a lo establecido en la Ley 21.131 que establece el pago a treinta días corridos al proveedor, desde la recepción de la factura.

Complementario a lo mandatado por la normativa, la gestión de pago a proveedores debe cumplir también con lo definido por la Unidad de Finanzas, Contabilidad y presupuesto en el “Instructivo de Pago Oportuno” y por el “Instructivo de visación de Facturas” elaborado por la Unidad de Compras y Abastecimientos, ambos documento almacenados en el repositorio documental vigente de la Institución.

Asimismo, el Ministerio de Hacienda a través de la Dirección de Presupuestos (DIPRES), ha dispuesto para los organismos del estado una plataforma de pago de facturas, el cual los proveedores deberán enviar los archivos XML del DTE en el SII, a la casilla de correo [sernacrepcion@custodium.com](mailto:sernacrepcion@custodium.com) para iniciar las gestiones que permitan cumplir con las obligaciones de pago en un periodo determinado.

Referente al incumplimiento al pago de 30 días por parte de las Entidades Públicas, se definen diversas sanciones que están establecidas por ley<sup>20</sup>. De no cumplir el plazo definido, se iniciará la investigación sumaria o sumario administrativo para definir las responsabilidades, según la gravedad que revisten los hechos. 3.13.3 Multas.

---

<sup>20</sup> Artículo 2° bis de la Ley N° 19.983 y lo definido en el artículo 64 del Estatuto Administrativo.



Para aplicar este mecanismo legal, los administradores de contrato, unidades requirentes y todo aquel funcionario/a que se le asigne o delegue esta función, deberá activar las directrices y forma de proceder según lo definido en los documentos internos que instruyen sobre Multas, elaborados por la Unidad de Compras y Abastecimiento.

### **3.13.4 Garantía (Custodia, mantención y vigencia).**

Todo documento de garantía que exija o reciba la Institución a partir de los procesos de contratación de bienes y servicios en un periodo determinado deben ser registrados, controlados, custodiados y devueltos, según su vigencia.

Dichos documentos permiten la caución de las obligaciones que contraen los distintos proveedores, según proceso de licitación y son emitidos por cualquier entidad de intermediación financiera bancaria o no bancaria, regulada y autorizada por la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras.

La Ley 19.886, establece que los documentos de garantía pueden referirse a Garantías de Seriedad, Garantía de Cumplimiento y Garantías por Anticipo, las que en esos casos pueden ser materializadas mediante la entrega de cualquier instrumento financiero que sea pagadero a la vista y tenga el carácter de irrevocable, asegurándose su cobro de manera rápida y efectiva, tales como Boletas de Garantía a la Vista, Vales Vista, Depósitos a Plazo, etc.

La Garantía de Seriedad de la oferta sólo será obligatoria en las licitaciones superiores a cuyo monto sea igual o superior a 2.000 UTM. Para las Licitaciones cuyo monto sea inferior a 2.000 UTM, no requerirán de garantía de seriedad de la Oferta excepto en casos de alto riesgo, lo que será ponderado por la Unidad Requirente, de esta forma facilitará una mayor participación de los proveedores.



En relación a la garantía de fiel y oportuno cumplimiento del contrato será siempre obligatoria tratándose de contrataciones sobre 2.000 UTM. En las contrataciones iguales e inferiores a las 1.000 UTM, se podrá fundadamente requerir la presentación de la garantía de fiel y oportuno cumplimiento, en virtud del riesgo involucrado en la contratación, cuando a juicio de la autoridad competente, se requiera para resguardo de los intereses institucionales. Y cuando las mismas bases de licitación así lo establezcan, al momento de la celebración del contrato.

La gestión de los documentos de garantía entregados al SERNAC, se encuentra definido en los documentos internos que instruyen sobre las Garantías, que define las responsabilidades sobre el proceso, en donde destaca la participación activa de la Unidad de Compras y Abastecimiento y la Unidad de Finanzas, Contabilidad y Presupuestos.

### **3.13.5 Evaluación de Proveedores.**

Para el SERNAC fortalecer los procesos mediante la mejora continua es muy relevante, es así que a intervalos planificados realiza una evaluación de sus proveedores.

Cada administrador de contrato o en su efecto a quién designe, deberá al término de los procesos de adquisición y de los contratos de prestación de servicios, evaluar oportunamente el comportamiento de su proveedor, considerando para ello el cumplimiento de los lineamientos definidos en los documentos internos que instruyen sobre Evaluación de Proveedores. Este documento interno define los criterios, variables y parámetros a evaluar, plazos y forma de realizar la evaluación.

### **3.14 Anexos.**

Los formatos utilizados por la Unidad de Compras y Abastecimiento para gestionar el proceso de compras, están almacenados en el repositorio documental vigente utilizado por la Institución.



#### 4. Registros de calidad

- Los registros se controlan en los documentos internos referenciados en el presente Manual.

#### 5. Definiciones de conceptos

- **Orden de Compra/Contrato:** Documento de orden administrativo y legal que determina el compromiso entre la unidad demandante y el proveedor, referente a la adquisición de un bien o servicio.
- **Plan Anual de compras:** Corresponde a una herramienta de gestión del proceso de compras que contiene una lista de bienes y/o servicios de carácter referencial, que la institución contratará 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 Centro de Responsabilidad (CdR) licitante y/o contratante. Este documento, considera modificaciones en su origen (primera versión) cada vez que existen factores internos o externos, que afectan su contenido y, por tanto, su actualización en el tiempo.
- **Sistema de Información de Compras y Contratación Pública ([www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)):** Plataforma tecnológica donde se registran las licitaciones, compras o tratos directos efectuadas por los organismos públicos. Esta aplicación está a cargo de la Dirección de Compras Públicas y es utilizada por la Unidad de Compras y Abastecimiento del SERNAC, para satisfacer los requerimientos de los usuarios/as internos/as, según los bienes y/o servicios solicitados.
- **Requerimiento de compra:** Es la manifestación formal de la necesidad de un producto o servicio que el/la usuario/a o Unidad Requirente solicita al Área o Unidad de Compra y Abastecimiento del SERNAC, mediante el sistema FEBOS.
- **FEBOS:** Sistema informático externo de gestión solicitudes de compra, contratos, estados de pago, facturas y boletas de garantía, resoluciones, oficios, ordinarios que, mediante flujos de derivación entre usuarios



predefinidos, se configuran expedientes documentales, se validan, se rechazan y se aprueban las gestiones mencionadas.

- **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 la Administración realiza un llamado público, convocando a los interesados para que, sujetándose a las bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.
- **Licitación Privada:** Procedimiento administrativo excepcional, de carácter concursal, previa resolución fundada que lo disponga, mediante el cual la Administración invita a determinadas personas naturales y/o jurídicas para que, sujetándose a las bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.
- **Trato Directo:** Es un procedimiento de compra excepcional, que permite contratar con un proveedor sin la concurrencia de los requisitos para la licitación pública o privada, sólo por las causales expresamente indicadas en la normativa.
- **Compra ágil:** Procedimiento de compra que procederá si las contrataciones son iguales o inferiores a 30 Unidades Tributarias Mensuales, previo requerimiento de un mínimo de tres cotizaciones. Para este caso no se requerirá la dictación de la resolución fundada que autoriza la procedencia del Trato o Contratación Directa, bastando con la emisión y posterior aceptación de la orden de compra por parte del proveedor.
- **Compra coordinada:** Modalidad de compra a través de la cual, dos o más Entidades regidas por la Ley de Compras, comprendiendo a las adheridas voluntariamente al Sistema de Información, por sí o representadas por la Dirección de Compras, pueden agregar demanda mediante un procedimiento competitivo, a fin de lograr ahorros y reducir costos de transacción.



- **Unión temporal de proveedores:** Asociación de personas naturales y/o jurídicas, que participa en el proceso de Compras Públicas.
- **Oferente:** Persona natural o jurídica que participa de los procesos de compra ofreciendo su producto o servicio a través de una oferta o cotización, el cual puede ser o no seleccionado para el proceso de compra.
- **Cotización:** Información respecto de precios, especificaciones y detalles del bien o servicio e identificación del proveedor.
- **Adjudicación:** Acto administrativo fundado y formalizado mediante una Resolución, por medio de la cual, la autoridad competente selecciona a uno o más Oferentes para la suscripción de un Contrato de Suministro o Servicios, regido por la Ley N° 19.886, en adelante, también, la "Ley de Compras".
- **Adjudicado o adjudicatario:** Es la persona o empresa que ha sido seleccionada para llevar a cabo un producto y/o servicio, tras un proceso de licitación o concurso, resulta beneficiario de la adjudicación. En resumen, es el proveedor elegido para la ejecución de un contrato con una entidad pública.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica, chilena o extranjera, o agrupación de las mismas, que puedan proporcionar bienes y/o servicios a las Entidades.
- **Registro de proveedores:** Registro electrónico oficial de proveedores, a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública.
- **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, regulan el proceso de Compras y el contrato definitivo. Incluyen 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.

- **Bases técnicas:** Documentos aprobados por la autoridad competente que contienen, de manera general y/o particular, las especificaciones técnicas del bien o servicio que se pretende adquirir. Es decir, aquellas características que debe tener el bien o servicio, tales como modelos, medidas, color, certificaciones, etc.
- **Ley de Compras:** Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.
- **Contrato de suministro de bienes muebles:** Aquel que tiene por objeto la compra o el arrendamiento, incluso con opción de compra, de productos o bienes muebles. Un contrato será considerado igualmente de suministro si el valor del servicio que pudiere contener es inferior al cincuenta por ciento del valor total o estimado del contrato.
- **Contrato de servicios:** Aquel mediante el cual las entidades de la administración del Estado encomiendan a una persona natural o jurídica la ejecución de tareas, actividades o la elaboración de productos intangibles. Un contrato será considerado igualmente de servicios cuando el valor de los bienes que pudiese contener sean inferiores al cincuenta por ciento del valor total o estimado del contrato. Los servicios se clasifican en generales y personales, los que a su vez podrán tener el carácter de servicios personales propiamente tal y personales especializados.
- **Resolución:** Acto administrativo dictado por una autoridad competente, para este caso la tarea recae en el Director Nacional o la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas (en adelante, "DAF"), según lo determine la delegación de facultades. Mediante este acto se establece una declaración de voluntad realizada en el ejercicio de una potestad pública.
- **Comisión Evaluadora:** Grupo de funcionarios/as con distintos cargos al interior del Servicio y/o personal externo calificado, convocados mediante la Resolución que aprueba las bases del proceso de licitación, y designados por Resolución generada por el ejecutivo/a de compras a cargo de la compra, con la finalidad de integrar un equipo



multidisciplinario que se reúne para evaluar las propuestas presentadas por los oferentes y proponer a la autoridad competente la/s opción/es de adjudicación de un llamado a Licitación. Todos los cambios o reemplazos de los integrantes de la comisión deben hacerse mediante Resolución Exenta. Cada integrante deberá declarar patrimonio, firmar una declaración jurada donde asegure que no tiene conflicto de interés y de confidencialidad con la licitación en curso. Esta comisión de evaluación será obligatoria cuando la evaluación de las ofertas revista gran complejidad y en aquellas contrataciones que superen las 1000 UTM. En las otras licitaciones se ponderarán, según su complejidad.

- **Términos de referencia:** Pliego de condiciones que regula el proceso de Trato Directo o Contratación Directa y la forma en que deben formularse las cotizaciones.
- **Servicios personales:** Son aquellos que en su ejecución demandan un intensivo desarrollo intelectual.
- **Acuerdo complementario:** Es un acuerdo entre proveedor y comprador, aprobado por acto administrativo de la autoridad competente y basado en los términos y condiciones del convenio marco respectivo, que establece condiciones particulares de la adquisición, tales como, oportunidad y forma de entrega, precio y forma de pago, características específicas de los bienes, vigencia, entre otros.
- **ADQ:** Adquisición.
- **OC:** Orden de compra.
- **DAF:** Departamento de Administración y Finanzas.
- **UCA:** Unidad de Compras y Abastecimiento.
- **UFCP:** Unidad de Finanzas, Contabilidad y Presupuesto.
- **FA:** Fiscalía Administrativa.
- **SP:** Servicio Público.
- **CM:** Convenio Marco.
- **AG:** Compra ágil.
- **TDR:** Términos de Referencia.



- **DCCP:** Dirección de Compras y Contratación Pública.
- **UR:** Unidad Requirente.
- **SERNAC:** Servicio Nacional del Consumidor.

## 6. Consideraciones

- El encargado/a de la gestión de contratos debe incorporar toda la información requerida por Fiscalía Administrativa y enviar esta información a través del sistema o el sistema que esté en uso, antes de la entrada en vigencia de los contratos que se generen en el año en curso.
- La renovación de contratos estará relacionada directamente con la evaluación de proveedores realizada, según corresponda, y con la posibilidad contractual de realizar una renovación de servicios.
- Los contratos y las resoluciones que los aprueban son confeccionados por Fiscalía Administrativa, mientras que la Unidad de Compras y Abastecimiento se encarga de entregar todos los antecedentes necesarios para la confección de los documentos.
- El tiempo de respuesta máximo para la emisión de una O.C para las compras por convenio marco será de días, este plazo no considera el tiempo de entrega, esta variable depende del proveedor o del tipo de producto o del servicio adquirido (complejidad).
- Las adquisiciones vía convenio marco superiores a 1.000 UTM, se deberán comunicar, a través del sistema de compras, la intención de compra a todos los proveedores que tengan adjudicado en Convenio Marco el tipo de producto requerido, Art. N° 14 bis.
- Para la aprobación del requerimiento, el Centro de Responsabilidad Solicitante deberá adjuntar a su solicitud de adquisición, las Bases Técnicas, según el formato que se describe en el Instructivo "Elaboración de Bases Técnicas", independiente de la modalidad de compra (TD, LP, CM, etc.).



- Para la contratación de bienes o servicios mayores a 5.000 UTM, las bases deben ir al proceso de toma de razón de la Contraloría General de la República.
- La evaluación de proveedores se realizará anualmente de noviembre a noviembre, emitiendo su informe el mes de diciembre.
- El informe de resultados de evaluación de proveedores debe estar aprobado por la Jefatura del Departamento de Administración y Finanzas, antes de su difusión.
- Los proveedores que obtienen una calificación de nota inferior 3, serán parte constitutiva de la base de datos de “proveedores mal evaluados”, con el fin de almacenar antecedentes concretos que sirvan de retroalimentación a las Jefaturas Departamentales y Directores/as Regionales en un nuevo escenario de licitación.
- Por disposiciones legales establecidas por la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas, no es posible negar la postulación de un proveedor a través del portal, aun cuando el mismo haya sido mal evaluado por el/la usuario/a interno/a. Sin embargo, el punto anterior permitirá internamente mejorar y subsanar esta situación.
- En los casos donde el proveedor haya sido bien evaluado y la opción de “recomendación”, es negativa por parte del/la usuario/a /a interno, la Jefatura de Compras aplicará los siguientes criterios:
  - a) Revisará todos los antecedentes de cada proveedor.
  - b) Analizada la situación particular de otros proveedores (no recomendación informada por el/la usuario/a /a interno) y los antecedentes recopilados lo amerita, se procederá a realizar una nueva licitación del servicio. Esta condición aplica tanto para los contratos por una sola vez y anuales.



## 7. Referencias

La normativa que regula el proceso de compra y en base a la cual se ha elaborado el presente documento es la siguiente:

- DFL 1/2000 - 19.653/2000 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 19.880 que establece las bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado.
- Ley N° 19.886 de bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de servicios.
- Ley de Presupuesto del Sector Público Vigente.
- Ley N° 20.730 Regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios/as.
- 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, y sus respectivas modificaciones.
- Decreto N° 854, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que Determina Clasificaciones Presupuestarias.
- Normas e Instrucciones para la ejecución del Presupuesto y sobre materias específicas, sancionadas por Resolución y/o Circular del Ministerio de Hacienda, documentos los cuales son prácticos y dictados año a año, en virtud a los contenidos que incorpore la Ley de Presupuesto.



- Políticas y condiciones de uso del Sistema de Compras Públicas, instrucción que la Dirección de Compras Públicas emite para uniformar la operatoria en el Portal de Compras Públicas.
- Directivas de Contratación Pública, emitidas por la Dirección de Compras y Contratación Pública.
- Ley 20285 sobre el acceso a la información pública. Ley de transparencia.
- Resolución N° 7 de Contraloría General de la República que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón.
- Resolución N° 8 de Contraloría General de la República que establece régimen de excepción en la tramitación de sumarios instruidos por la Contraloría General de la República.
- Resolución N° 16 de Contraloría General de la República que aprueba normativa del sistema de contabilidad general de la nación.
- Circular N°2/2019 Instructivo sobre austeridad y eficiencia en el uso de los recursos públicos.
- Norma ISO 9001:2018.
- Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, en adelante “Ley de Compras” sus modificaciones y directivas.
- Decreto N°1763, de 2010, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N°19.886, en adelante “el Reglamento”, y sus modificaciones.
- DFL 1/2000 - 19.653/2000 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.



- Ley N°19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- Resolución N°1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado, que establece normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.
- Ley de Presupuesto del Sector Público 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 Presupuesto.
- Ley sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma N°19.799 y su reglamento.
- Políticas y condiciones de uso del Sistema de Compras Públicas, instrucción que la Dirección de Compras Públicas emite para uniformar la operatoria en el Portal de Compras Públicas.
- Estatuto Interno de la Institución aprobado por resolución y sus modificaciones. Decretos y Resolución Exenta que determina orden de subrogación para el Servicio Nacional del Consumidor.
- Resolución Exenta, que delega facultades. Decreto del Ministerio de Economía, que nombra Director(a) del Servicio Nacional del Consumidor.



## 8. Control de Cambios

Nombre sección	Descripción del cambio
Índice	Se ajusta índice, incorporando sección gestión de reclamos.

**2. DISPÓNESE** que las modificaciones que se establezcan al referido manual, se formalizarán a través del correspondiente acto administrativo.

**3. DÉJESE SIN EFECTO** la Resolución Exenta N°609 de fecha 07 de octubre de 2024.

**4. ANÓTENSE** al margen de la Resolución Exenta N°609 de fecha 07 de octubre de 2024, el número y fecha del presente acto administrativo.

**5. PUBLÍQUESE** por la Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos en el Repositorio Documental Institucional vigente para su control y uso.

**6. PUBLÍQUESE** por la Unidad de Compras y Abastecimiento en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) de acuerdo al procedimiento establecido por la Dirección de Compras y Contratación Pública.

### **ANÓTESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE**

“Por Orden del Director Nacional”

**NICOLE CORTÉS VILLARROEL**  
**JEFA (S) DIVISIÓN DE GESTIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL**  
**SERVICIO NACIONAL DEL CONSUMIDOR**

NCL/jmc/gra/php/rgm/mpv

**Distribución:**

- Gabinete.
- Departamento de Comunicaciones Estratégicas e Imagen.
- Fiscalía Administrativa
- Auditoría Interna
- Coordinación de Género e Inclusión
- Coordinación Regional
- Direcciones Regionales SERNAC
- Subdirección Jurídica
- Subdirección de Fiscalización
- Subdirección de Consumo Financiero
- Subdirección de Procedimientos Extrajudiciales de Resolución de Conflictos Colectivos
- Subdirección de Estrategias y Servicios a la Ciudadanía
- División de Gestión y Desarrollo Institucional
- Oficina de Partes y Gestión Documental
- Unidad de Control de Gestión y Mejora de Procesos.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/A7QIDU-597>