



aut 222/141 de 2013

APRUEBA NUEVO MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PARA EL MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO Y DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA QUE INDICA.

RESOLUCIÓN EXENTA N° 272/63.

SANTIAGO, 13 ENE. 2014

VISTOS: Lo dispuesto en la Ley N° 19.032, que Reorganiza el Ministerio Secretaría General de Gobierno; en el D.F.L. N° 1 (Ley N° 19.032) del Ministerio Secretaría General de Gobierno, de 1992, que Modifica Organización del Ministerio Secretaría General de Gobierno; en el D.F.L 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; en la Ley N° 19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y su Reglamento, contenido en el Decreto Supremo N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, y sus modificaciones; en el Decreto Supremo N°15, de 14 de febrero 2013, del Ministerio Secretaría General de Gobierno, que Nombra Subsecretario General de Gobierno; en el Memorándum N° 561, de 19 de diciembre de 2013, del Director de la División de Administración y Finanzas; y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de la Contraloría General de la República.

CONSIDERANDO:

1°.- Que, corresponde a los Subsecretarios ejercer la administración interna del Ministerio, según dispone el artículo 24, de la Ley N° 18.575, ya citada.

2°.- Que, en atención al correcto funcionamiento interno del Ministerio, se ha estimado pertinente el establecer un nuevo procedimiento que determine las directrices necesarias para efectuar las compras y contrataciones de bienes y servicios que se requieran para el desarrollo adecuado de sus funciones, así como el pago oportuno a los proveedores por los compromisos que se deriven de estos procesos, el cual mejora el procedimiento anterior vigente sobre esta materia.

3°.- Que, la División de Administración y Finanzas ha preparado un manual con el objeto señalado en el considerando anterior, el cual tiene de referencias, entre otras, la Ley N° 19.886 y su reglamento, ya citados; la Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; y las Directivas de Contratación Pública N°s 14 y 15, de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

RESUELVO:

1°.- **APRUÉBASE** el siguiente nuevo "Manual de Procedimiento de Compras y Contrataciones Públicas", el cual, atendida la estructura de este Ministerio, tendrá aplicación exclusiva en la Región Metropolitana, sin perjuicio de su utilización en las demás Regiones en lo que les sea aplicable:

TABLA DE CONTENIDOS

1. Objetivo
2. Alcance
3. Referencias
4. Definiciones
5. Descripción de Actividades
6. Indicadores de Desempeño
7. Registros
8. Anexos
9. Historial de Cambios

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Luis Fernández P. Encargado del Proceso	Rafael Martínez M. Jefe Departamento de Administración	Christian Schalper S. Director División de Administración y Finanzas
		
Firma	Firma	Firma

1. Objetivo

Establecer las directrices necesarias para realizar las compras y contrataciones de bienes y servicios que requiera el Ministerio para desarrollar las actividades tendientes al cumplimiento de su misión, objetivos y metas y el pago a los proveedores por los compromisos que se derivan de estos procesos.

2. Alcance

Este manual abarca todas las actividades necesarias para la gestión de compras y pago de proveedores del MSGG con sus procesos: 1) Planificación Anual de Compras, 2) Gestión de compra, 3) Selección Procedimiento de compra, 4) Gestión de contrato y Proveedores, 5) Gestión de abastecimiento, 6) Tratamiento de garantías y 7) Seguimiento y evaluación de compras que son implementados por el Departamento de Administración de la DAF.

3. Referencias

- Manual de Calidad del MSGG
- Norma ISO 9001: 2008
- Norma ISO 9000: 2005
- Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, en adelante "Ley de Compras" o "Ley N°19.886" 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 N° 1- 19.653, de 2000, del Ministerio 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.
- DFL N° 1 (Ley N° 19.032) del Ministerio Secretaría General de Gobierno, publicado el 12 de febrero de 1992, que Modifica Organización del Ministerio Secretaría General de Gobierno;
- 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 establece normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.
- Ley de Presupuesto del Sector Público que se dicta cada año.
- Directiva de contratación pública N°14 del 11 de enero de 2013. Dirección de Compras y Contrataciones Públicas.
- Directiva de contratación pública N° 15 del 11 de enero de 2013. Dirección de Compras y Contrataciones Públicas.

4. Definiciones

Para mejor entendimiento consultar el "Glosario de Términos" del Sistema de Gestión de la Calidad del MSGG.

Para los efectos del presente documento las siglas que se indican tendrán los siguientes significados:

CM	Convenio Marco.
DAF	División de Administración y Finanzas
DCCP	Dirección de Compras y Contrataciones Públicas
DIPRES	Dirección de Presupuestos
MSGG	Ministerio Secretaría General de Gobierno
OC	Orden de Compra
PCCP	Proceso de Compras y Contrataciones Públicas
SP	Servicio Público.
SCC	Solicitud de Compras y Contrataciones
TDR	Términos de Referencia.
UA	Unidad de Adquisiciones

UAGA	Unidad de Apoyo a la Gestión Administrativa
UAJ	Unidad de Asesoría Jurídica
UR	Unidad Requirente

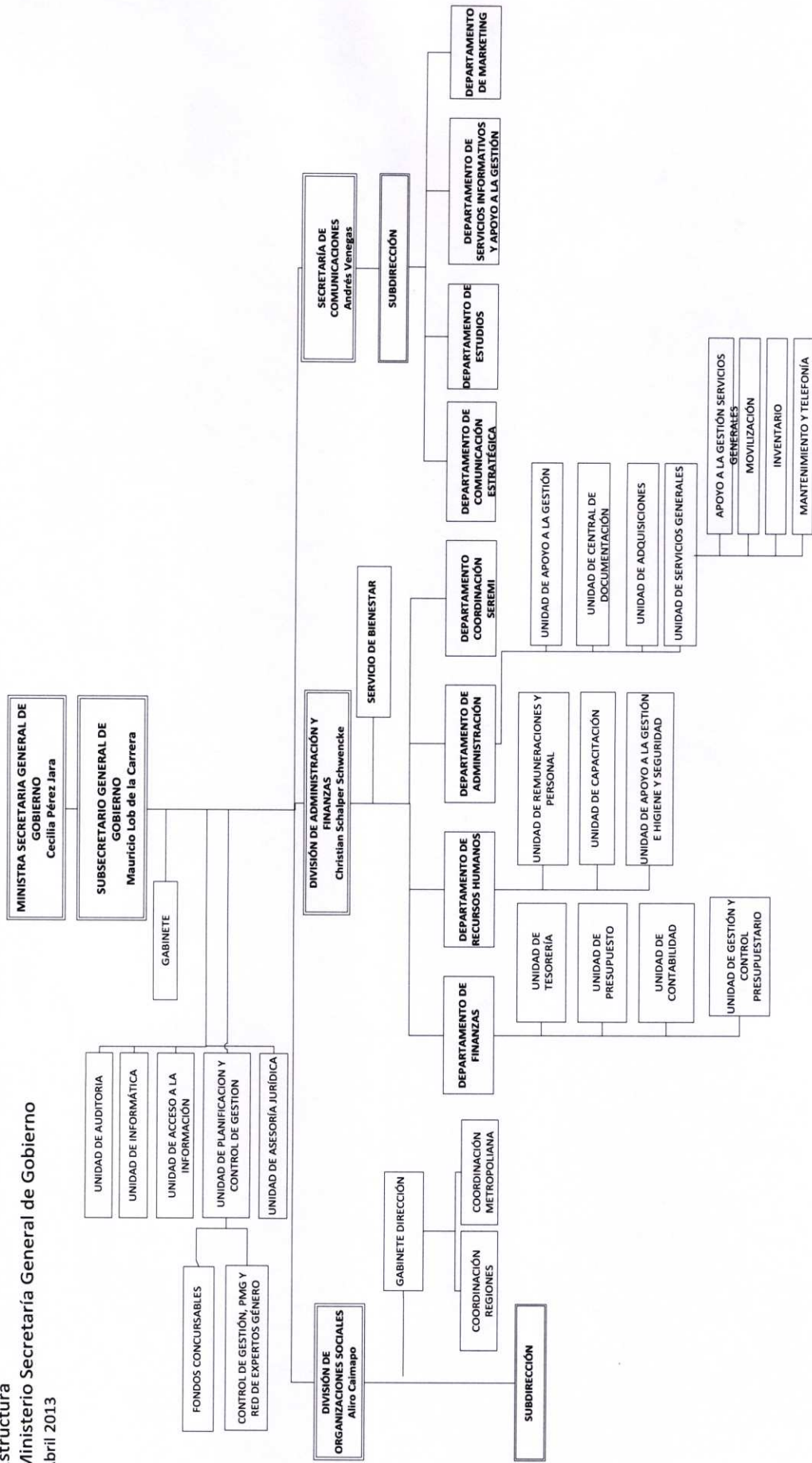
5. Descripción de Actividades

El Proceso de Compras y Contrataciones Públicas del MSGG, está inserto en el Departamento de Administración que a su vez depende de la División de Administración y Finanzas.

Para el desarrollo del proceso se requiere la participación del Departamento de Finanzas y la Unidad Asesoría Jurídica y el apoyo de la Unidad de Informática, el Departamento de Recursos Humanos y los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.

A. Organigrama:

Estructura
 Ministerio Secretaría General de Gobierno
 Abril 2013



Las etapas que comprenden el Proceso de Compras y Contrataciones (PCC) son: planificación anual, gestión de compras, mecanismo de compra, gestión de contratos, gestión de abastecimiento, tratamiento de garantías y seguimiento de compras e indicadores.

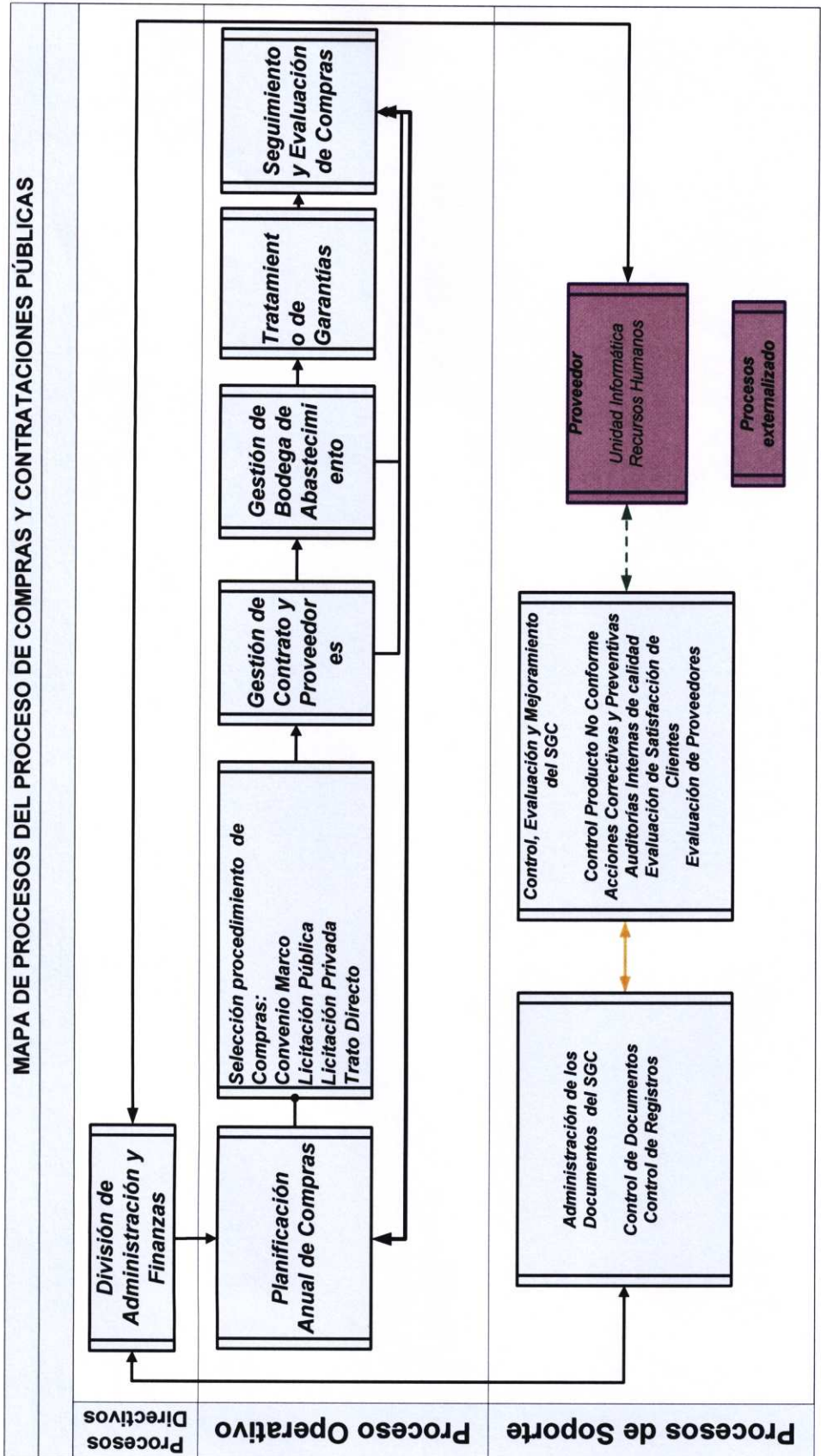
Los usuarios y/o beneficiarios del Proceso de Compras y Contrataciones son las unidades requirentes, que corresponde a la unidad que realiza la solicitud de compra, a través del formulario "Solicitud de Compra y Contrataciones". Las unidades facultadas para solicitar una compra son:

- a. Gabinete del (la) Ministro (a)
- b. Gabinete del (la) Subsecretario(a)
- c. Secretaría de Comunicaciones
- d. División de Organizaciones Sociales
- e. División de Administración y Finanzas

A continuación se muestran el Mapa de Flujo de Procesos de Compras y Contrataciones Públicas.

Flujo del Proceso de Compras y Contrataciones Públicas.

MAPA DE PROCESOS DEL PROCESO DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS



5.1.1 Planificación Anual de Compras.

La planificación de las compras cada año parte de la base de la justificación al presupuesto elaborado por el Ministerio, el cual es aprobado por la Dirección de Presupuestos (DIPRES) y posteriormente en la Comisión Mixta del Congreso Nacional.

Una vez realizado estos trámites, el presupuesto es publicado mediante una ley, la que se emite durante el mes de diciembre de cada año.

Si bien todos los planes son flexibles, la Contraloría General de la República al revistar los organismos del Sector Público, verifica si se ha dado cumplimiento a la planificación estratégica de compras e inversiones programadas con antelación. Para lo cual se les asignan porcentajes de cumplimiento en cuanto a su ejecución.

La elaboración del presupuesto, su justificación, permite además confeccionar el Plan de Compras del MSGG, el cual debe ser publicado por el portal de mercado público cuando la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas lo solicita, generalmente se realiza dentro del primer trimestre del año en curso, existiendo la posibilidad de realizar modificaciones en los meses posteriores.

La planificación permite, en primer término, programar compras en forma oportuna, además obtener mejores precios y condiciones de ventas por parte de los proveedores, fijar fechas de entregas, contar con los flujos desde el Ministerio de Hacienda para cancelar compromisos, lo cual se realiza en coordinación con el Departamento de Finanzas. Finalmente, se da oportunidad al máximo de oferentes que tengan la opción de concursar en las compras públicas.

El Departamento de Administración, en el mes de diciembre, solicita a las Unidades y Divisiones remitir información de las compras más importantes para el año siguiente. Esta instancia sirve para ratificar lo que está en el presupuesto por programa y efectuar algunas modificaciones en el gasto/inversión.

El Plan de Compras publicado solo contendrá a lo menos las 10 principales compras que se realizarán, las que serán estratégicas y por ende deberán guardar relación con el negocio del Ministerio. Este no reemplaza al archivador que contiene el anteproyecto del presupuesto, el cual se encuentra en el Departamento de Finanzas, ya que éste último contiene todos los gastos /inversiones que se justificaron para la asignación de los recursos fiscales del Ministerio.

5.1.2 Gestión de Compra:

Cada vez que una unidad requirente necesite algún bien o servicio, debe acceder a la intranet, y en la sección de documentos de la DAF, descargar el formulario "SOLICITUD DE COMPRAS Y CONTRATACIONES (SCC)". Luego debe solicitar a la Unidad de Adquisiciones el número de solicitud que le corresponde y completar el formulario¹ (SCC) donde debe indicar las especificaciones técnicas del bien o servicio² que se requiere con el mayor nivel de detalle posible, la cual debe ser firmada por el Director respectivo de la división o Jefes de Gabinetes (para mayor especificidad, es posible adjuntar documento que entregue mayor detalle del bien o servicio requerido). Cuando se trate de compras o servicios informáticos, la unidad requirente deberá canalizar estos requerimientos con la Unidad de Informática, quien es la única facultada para elaborar la solicitud de compra de este tipo.

En complemento de lo anterior, la Unidad Requirente deberá enviar en forma digital y por correo interno del Ministerio, las especificaciones técnicas o términos de referencia detallados al Departamento de Administración, para que éstas sean consideradas en la elaboración de las bases administrativas que realiza la Unidad Asesoría Jurídica.

Posteriormente, la solicitud debe ser remitida al Director DAF para su aprobación.

El Director DAF aprueba la solicitud y la envía al Departamento de Administración para que se defina el mecanismo de compra y el monto final del requerimiento.

El Encargado de Adquisiciones determina el mecanismo de compra del producto o servicio requerido, considerando como mecanismo de compra en primera instancia, la modalidad Convenio Marco, si el bien o servicio no se encuentra en el catálogo electrónico, éste deberá elegir la modalidad de Licitación Pública y por circunstancias excepcionales se podría determinar realizar la compra a través de Licitación Privada o Trato Directo.

Con estos datos se envía la SCC al Departamento de Finanzas quien verifica la disponibilidad y asignación presupuestaria, informada por la Unidad Requirente (o completarla en caso de que la unidad requirente no tenga conocimiento de la asignación correspondiente). Como acreditación el Departamento de Finanzas debe adjuntar el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria³ correspondiente, debidamente firmado, el cual será parte integrante de la documentación para el proceso de compra. Al certificar la disponibilidad, si la asignación presupuestaria declarada por el requirente debe ser corregida, deberá rehacer el cuadro en la "Asignación Presupuestaria" y despachar al Departamento de Administración.

Una vez que vuelve del Departamento de Finanzas, y si el bien o servicio no se encuentra en Convenio Marco, el Departamento de Administración redacta memorándum del Director DAF, para enviar a la Unidad de Asesoría jurídica, indicando la modalidad de compra y certificando que el bien o servicio no se encuentra en Convenio Marco, para que ésta Unidad redacte el respectivo acto administrativo.

¹ La Solicitud de Compras y Contrataciones se adjunta como anexo al presente documento.

² Cuando se trate de bienes o servicios informáticos, se debe poner en conocimiento a la Unidad Informática para que asesore en los requisitos del bien o servicio a adquirir.

³ El certificado de disponibilidad Presupuestaria se adjunta como anexo al presente documento.

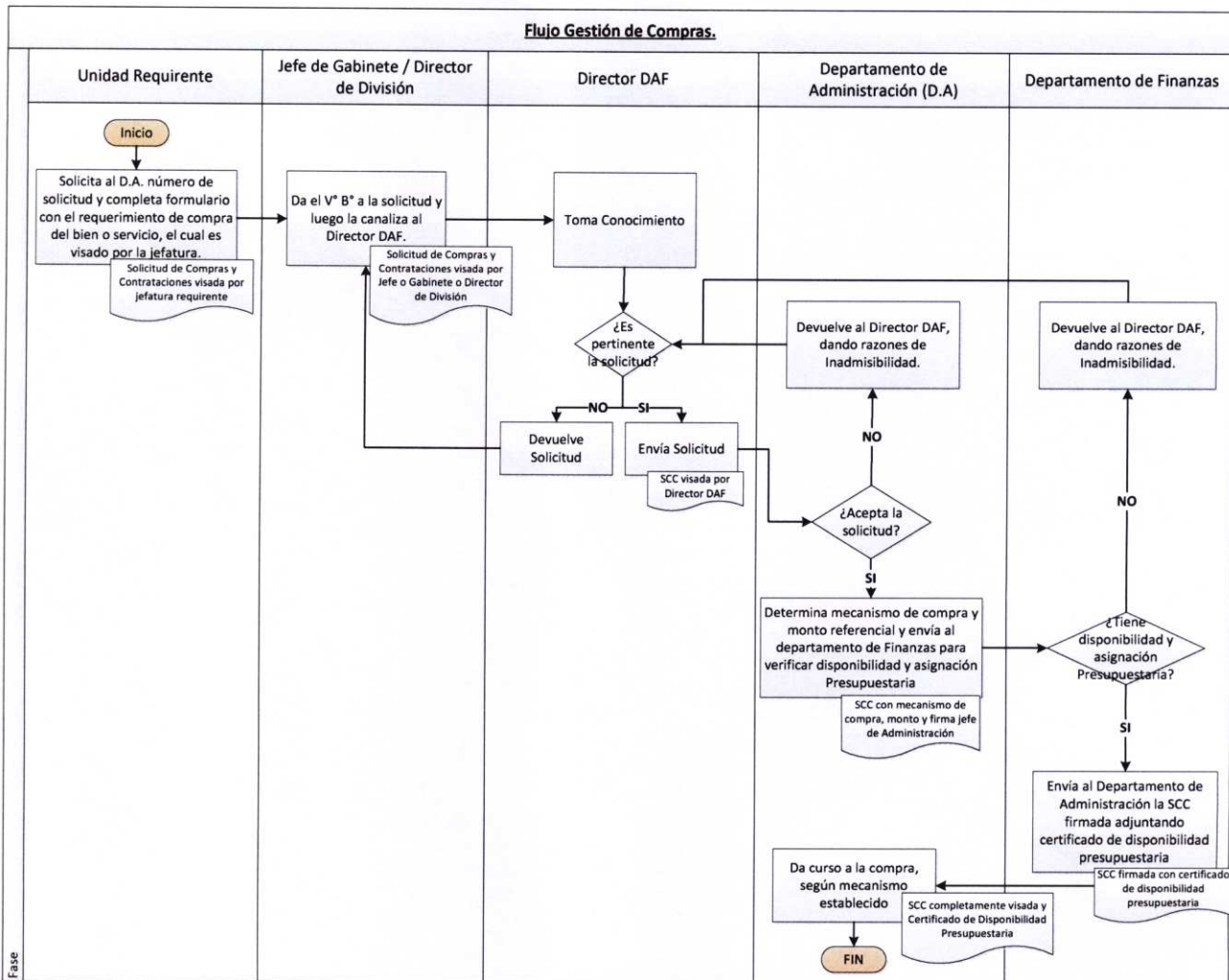
En caso de no existir disponibilidad presupuestaria el Departamento de Finanzas debe devolver la solicitud al Director DAF, para que éste último cierre la solicitud de compra.

En el caso de compras de pasajes aéreos nacionales o internacionales el encargado de cada unidad requirente remite un correo electrónico al Jefe del Departamento de Administración solicitando la autorización y compra del pasaje aéreo, exceptuándose de esta forma el formulario de SCC del Ministerio.

Las compras menores a 3 UTM, excluidas de la Ley de compras 19.886 y su Reglamento (art.53°), se realizarán fuera del sistema de información www.mercadopublico.cl, tendrán el mismo procedimiento de todas las compras del Ministerio con el formulario "Solicitud de Compras y Contrataciones", deberán contar con la aprobación del certificado presupuestario correspondiente y las cotizaciones respectivas.

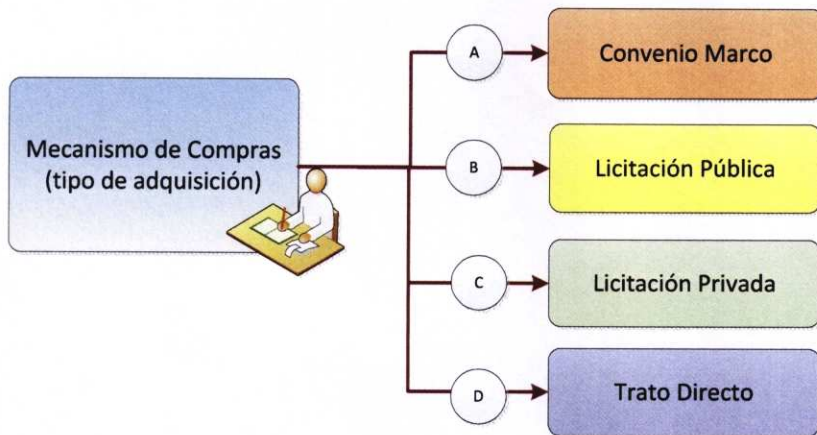
La formalización de estas compras se realizará mediante una orden de compra interna, (Anexo N° 6 desarrollado por la Unidad de Informática del Ministerio), en este documento se consignarán los datos del proveedor tales como: Razón Social, Rut, Dirección, Detalle de la Compra, Teléfono, Plazo de Entrega y Lugar de despacho.

Flujo de Gestión de Compra



5.1.3 Selección de Procedimientos de Compra:

La Ley 19.886 de Compras Públicas establece cuatro grandes tipos de adquisición o mecanismos de compra, que se ilustra en el siguiente esquema:



Se debe tomar siempre como primera instancia el **Convenio Marco**, si el bien o servicio no se encuentra en el catálogo electrónico, se procede al mecanismo de **Licitación Pública**. Si por circunstancias excepcionales se requiera utilizar **Licitación Privada** o **Trato Directo**, se procederá de acuerdo al procedimiento especificado para cada caso.

A continuación se desarrollan los diferentes mecanismos de compras utilizados.

A. Convenio Marco

El encargado de Adquisiciones revisa el catálogo electrónico del Portal de Compras de Mercado Público, verificando con los proveedores, plazo de entrega, precio, y calidad del producto a comprar haciéndolo conforme a la unidad requirente.

Una vez seleccionado el proveedor se genera la orden de compra que se envía al proveedor indicando las condiciones de pago (30 días) y dirección de despacho. Cuando son bienes de consumo se entrega una copia de la orden de compra y una copia de la solicitud de compra a la Bodega de Abastecimiento.

Una vez que el bien de consumo está ingresado en bodega se avisa a la unidad requirente, quien debe firmar la solicitud recibiendo conforme el producto.

Cuando se trate de un bien se llama a la unidad de inventario y una vez que sea codificado se da aviso para su retiro. Al retirar, la unidad requirente firma guía de despacho o factura.

La conformidad del producto, de parte de la unidad requirente se certifica con el acta de recepción timbrada en el reverso de la copia de la Factura.

La factura timbrada conforme se envía al Departamento de Finanzas para que realice el pago correspondiente.

- **Convenio Marco “Grandes Compras” mayores a 1000 UTM**

El sistema Chilecompra dispone de una aplicación que permite a los compradores realizar un llamado a todos los proveedores adjudicados de la tienda Chilecompra Express, donde los proveedores podrán responder al llamado con el ingreso de sus ofertas en un ambiente cerrado.

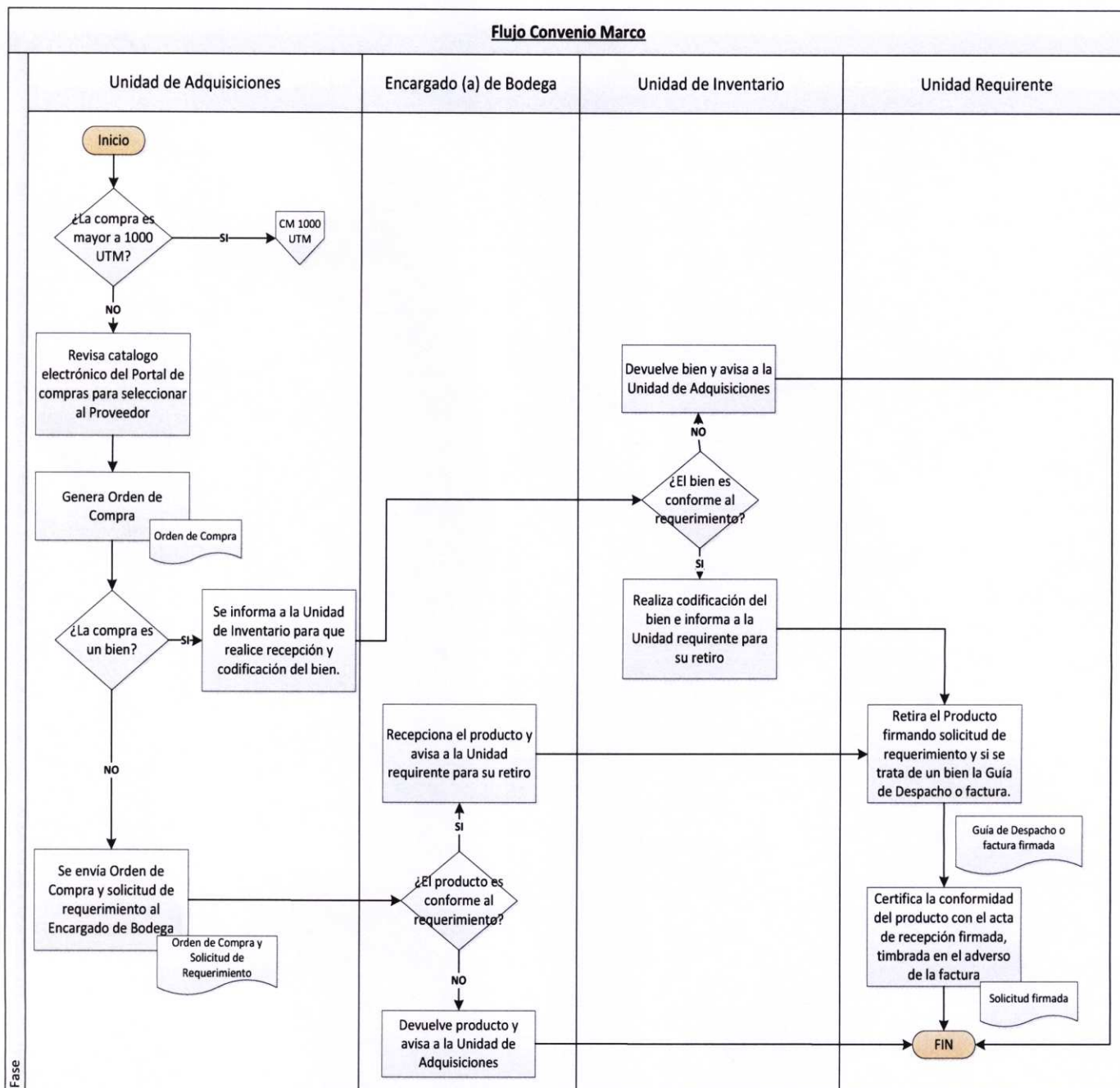
El llamado a los proveedores se realiza en forma automática al momento de ingresar los Términos de Referencia Convenio Marco mayor a 1000 UTM con las condiciones, especificaciones y utilizando los mismos criterios de evaluación que tuvo la licitación pública realizada por la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas en este Convenio Marco para la contratación de bienes o servicios a la plataforma www.mercadopublico.cl. Dichos términos de referencia, o intención de compra, deben ser previamente autorizados mediante acto administrativo. Por tanto, una vez elaborados son enviados junto con todos los antecedentes respectivos, al Director DAF quien a su vez, remite éstos a la Unidad de Asesoría Jurídica con el objeto de que ésta elabore y tramite la Resolución que aprueba los términos de referencia. La Unidad Asesoría Jurídica realiza la total tramitación y formalización del acto administrativo.

La invitación a ofertar para los proveedores del CM se publica en el portal por diez días corridos como mínimo. Vencido el plazo para presentar las ofertas, el (la) encargado(a) del proceso baja las propuestas y las remite a la Unidad Requiriente quien convoca a la Comisión Evaluadora para proceder a la evaluación, según bases, y confección del Cuadro comparativo de ofertas Convenio Marco mayor a 1000 UTM.

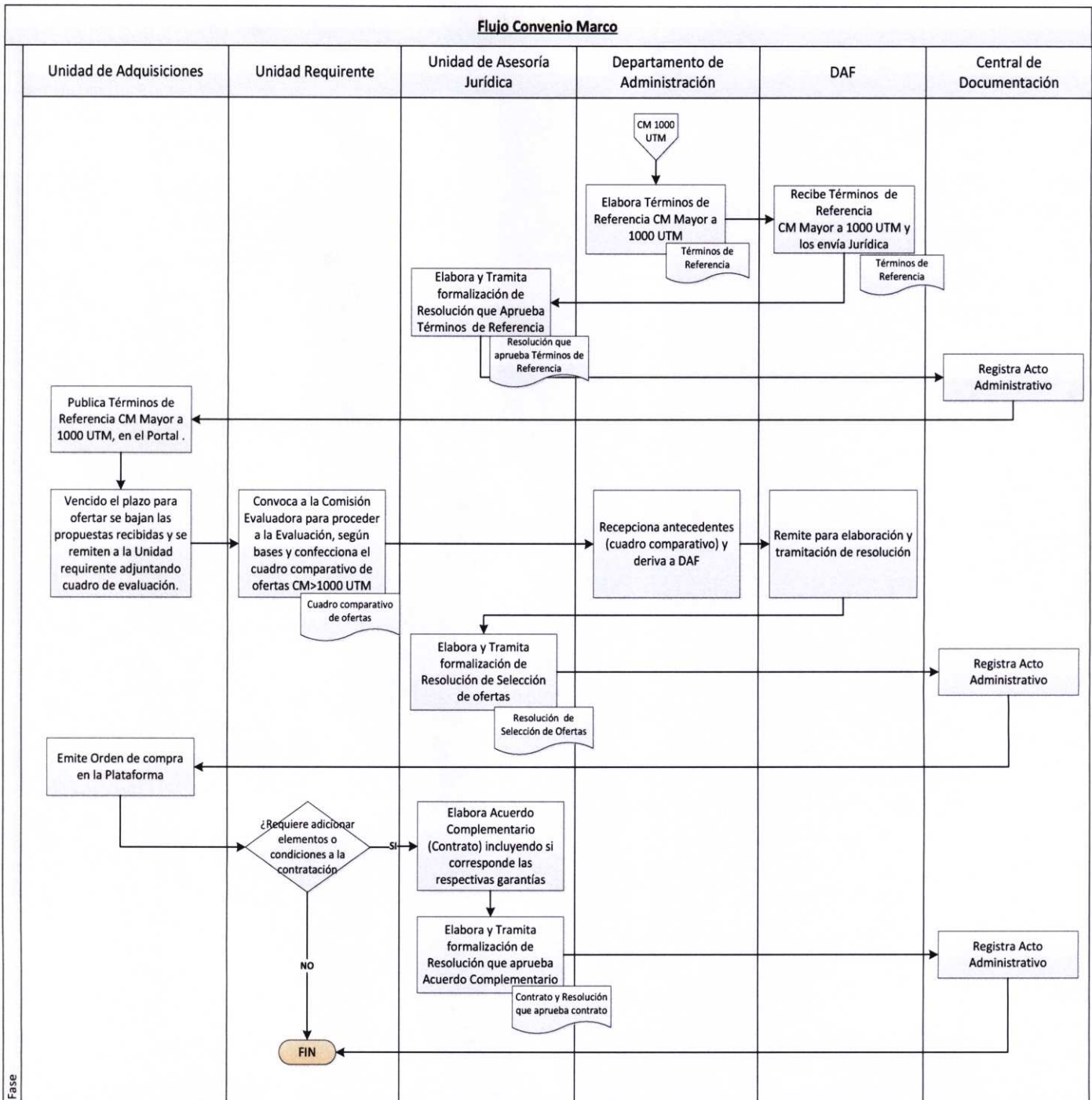
Una vez que la Unidad requirente envía el Cuadro Comparativo de ofertas con el resultado de la evaluación al Departamento de Administración, considerando los criterios de evaluación definidos en el convenio marco, éste los remite al Director DAF, quien a su vez los remite a la Unidad de Asesoría Jurídica con el objeto de que ésta elabore y tramite la Resolución de Selección de ofertas. La Unidad Asesoría Jurídica realiza la total tramitación y formalización del acto administrativo.

Una vez oficializada la resolución, se remite a la Unidad de Adquisiciones para la emisión de la Orden de Compra en la plataforma. Si la Unidad requirente necesita adicionar elementos o condiciones a la contratación vía Convenio Marco "Grandes Compras" que hayan sido contemplados en los términos de referencia publicados en el llamado, la Unidad Asesoría Jurídica elaborará un acuerdo complementario (contrato), que permita formalizar las condiciones no contempladas en las Bases de Licitación del respectivo CM, además de incluir las respectivas garantías que permitan cautelar la prestación total y conforme del bien o servicio contratado.

Flujo Mecanismo Convenio Marco



Flujo Convenio Marco Grandes Compras



Fase

B. Licitación Pública:

Cuando el producto o servicio no se encuentra en el Catálogo Electrónico de Convenio Marco se realiza una licitación pública dependiendo del monto y del tipo de producto.

- **Formulación de Bases y Términos de Referencia:**

El Departamento de Administración elabora los requerimientos técnicos conforme a requisitos enviados por la unidad requirente, los cuales son plasmados en términos de referencia, siendo enviados al Director DAF, el cual los remite a la Unidad Asesoría Jurídica, quién una vez aprobado los términos de referencia, (que deben contar con toda la información técnica y administrativa necesaria para la respectiva licitación), elabora las Bases Administrativas y la respectiva Resolución que aprueba la Licitación y la somete a la aprobación del Director DAF. Finalmente, la documentación señalada es entregada al Gabinete del Jefe de Servicio para su aprobación y tramitación final.

Si no existen observaciones a la documentación, el Jefe de Servicio procede a firmar la Resolución, y la envía a la Central de Documentación, dando por terminado el acto administrativo.

La Unidad Central de Documentación procede a registrar y distribuye a la Unidad de Adquisiciones, para su publicación en el Portal, con un plazo máximo de dos días hábiles.

El tiempo de publicación de las Bases de Licitación en el Mercado Público dependerá del valor del producto o servicio a adquirir, no pudiendo ser inferior a 5 días corridos si se trata de una licitación menor a 100 UTM, para una licitación entre 100 y 1000 UTM deberá permanecer publicada 10 días corridos y 20 días corridos si se trata de una licitación sobre 1000 UTM. Este último caso de presentarse 2 o menos oferentes a la licitación, la unidad requirente deberá señalar al encargado de compras la decisión de ampliar automáticamente el plazo en dos días hábiles adicionales por una sola vez, de acuerdo a lo establecido en el Artículo 25°, inciso final, del Reglamento de la Ley 19.886. Eventualidad que deberá ser señalada previamente en las bases de licitación respectivas.

Cuando el día de cierre corresponda a un día Lunes o posterior a un feriado la hora de cierre será a las 15:00 horas.

El tiempo para la recepción de consultas a las bases publicadas por parte de los posibles proveedores y respuesta de estas, están establecidas en el calendario de la licitación (fecha final de preguntas).

- **Criterios y Mecanismos de Evaluación:**

Al cumplirse la fecha de cierre, la Unidad de Adquisiciones habiendo realizado los correspondientes procesos de apertura descargará las ofertas presentadas, las que remitirá a la unidad requirente quien convocará a la Comisión Evaluadora, si aplica, para efectuar el proceso de evaluación de ofertas en función de los criterios de evaluación y todos los parámetros definidos en las bases de licitación.

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

La selección de los proveedores externos se realizará de acuerdo a los requisitos que cada unidad requirente solicite y al criterio "Comportamiento contractual anterior".

Para la realización de la selección se incorporará en las Bases de licitación de los contratos de bienes y servicios con vigencia anual el criterio de evaluación "**Comportamiento Contractual**

Anterior", la ponderación de este criterio debe reflejar que en los casos de proveedores seleccionados que no hayan tenido contrato anterior con el Ministerio la ponderación será la misma del mejor evaluado en este criterio, además se indicará en las bases de licitación que los proveedores del Ministerio son sometidos a una evaluación anual por el servicio entregado.

La Comisión Evaluadora o la unidad requirente, será la que determine quién es el (o los) adjudicado(s), considerando los criterios de evaluación definidos para el proceso. El tiempo para publicar los resultados dependerá del monto de la licitación siendo para las licitaciones menores de 100 UTM 5 días corridos como mínimo, para las entre 100 y 1000 UTM 10 días corridos como mínimo y para las licitaciones mayor a 1000 UTM el plazo es de 20 días corridos como mínimo, plazos recomendados por la DCCP en sus indicadores de Gestión y Reclamos.

Para las licitaciones mayores a 1000 UTM, tanto públicas como privadas, es obligatorio publicar la Comisión Evaluadora en el portal, en la que deberá constar dentro de sus miembros, un representante de Finanzas, uno de la Unidad Requirente y otro del Departamento de Administración, quedando a criterio del (la) Jefe (a) de Servicio contar, si fuere necesario, con una cantidad mayor de integrantes. En el caso de las licitaciones públicas del Servicio de Bienestar deberá integrar la comisión evaluadora un funcionario designado por la jefatura de esta unidad. Las Comisiones se integrarán por al menos 3 funcionarios públicos, internos o externos al organismo respectivo, de manera de garantizar la imparcialidad y competencia de los oferentes.

Una vez que se realiza la evaluación se remite el Acta de Evaluación, junto a toda la documentación del proceso al Departamento de Administración para que remita los antecedentes al Director DAF para su VºBº. Este último, remite dichos antecedentes a la Unidad Asesoría Jurídica para elaborar y tramitar la resolución respectiva.

Si no existen observaciones a la documentación el (la) Jefe(a) de Servicio procede a firmar la Resolución y la envía a la Central de Documentación dando por terminado el acto administrativo.

La Central de Documentación procede a registrar y distribuye a la Unidad de Adquisiciones para su publicación en el Portal.

Las compras inferiores a 100 UTM se formalizan con la orden de compra y la aceptación por parte del proveedor. De la misma forma podrán formalizarse los contratos que sean superiores a 100 e inferiores 1000 UTM, cuando se trate de bienes o servicios estándar de simple y objetiva especificación y se haya establecido así en las respectivas bases de licitación. Para todas las licitaciones mayores a 1000 UTM es obligatorio suscribir contrato.

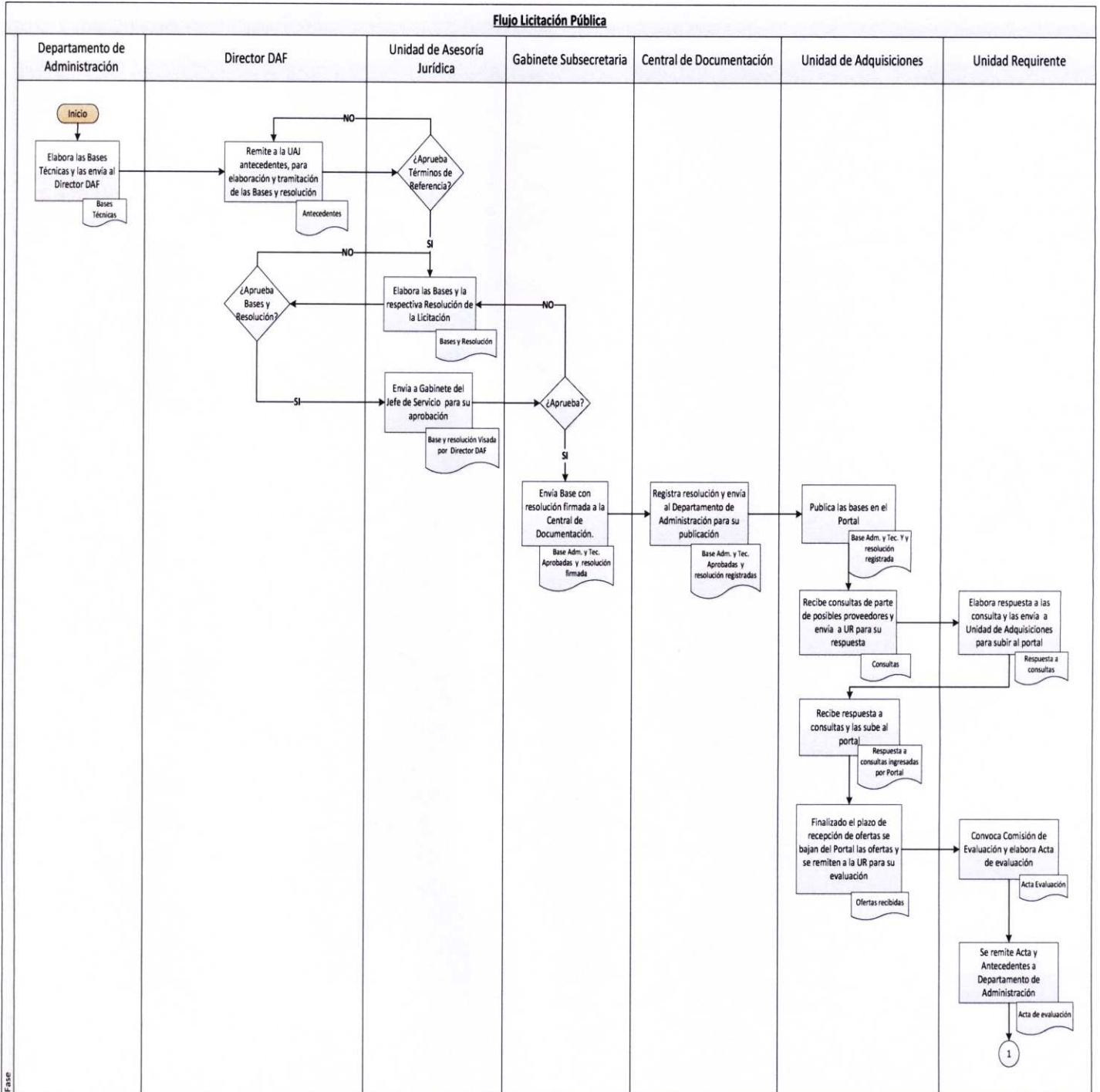
Una vez suscrita la Resolución Exenta que aprueba la adjudicación, el Departamento de Administración reunirá todos los antecedentes correspondientes para la elaboración del respectivo contrato, enviando la documentación respectiva al DAF⁴, para que éste solicite a la Unidad Asesoría Jurídica su elaboración, debiendo entregar todos los antecedentes jurídicos relativos a la contratación en cuestión. Una vez confeccionado, la Unidad Asesoría Jurídica envía el contrato al Director DAF, para su envío a la Unidad Requirente, para la firma del contratista adjudicado. Una vez firmado, la Unidad Requirente devuelve a la Unidad Asesoría Jurídica, a través del Director DAF, para que ésta proceda a la elaboración del correspondiente acto administrativo que lo aprueba y al envío de ambos documentos a la firma del Jefe (a) Superior del Servicio.

Si no existen observaciones a la documentación el(la) Jefe(a) de Servicio procede a firmar la Resolución enviándola a la Unidad Central de Documentación dando por terminado el acto administrativo el que se encuentra totalmente tramitado. Dicha unidad procederá a enviar a la

⁴ Se debe tener en consideración que toda la documentación asociada a este proceso debe canalizarse a través el Director DAF.

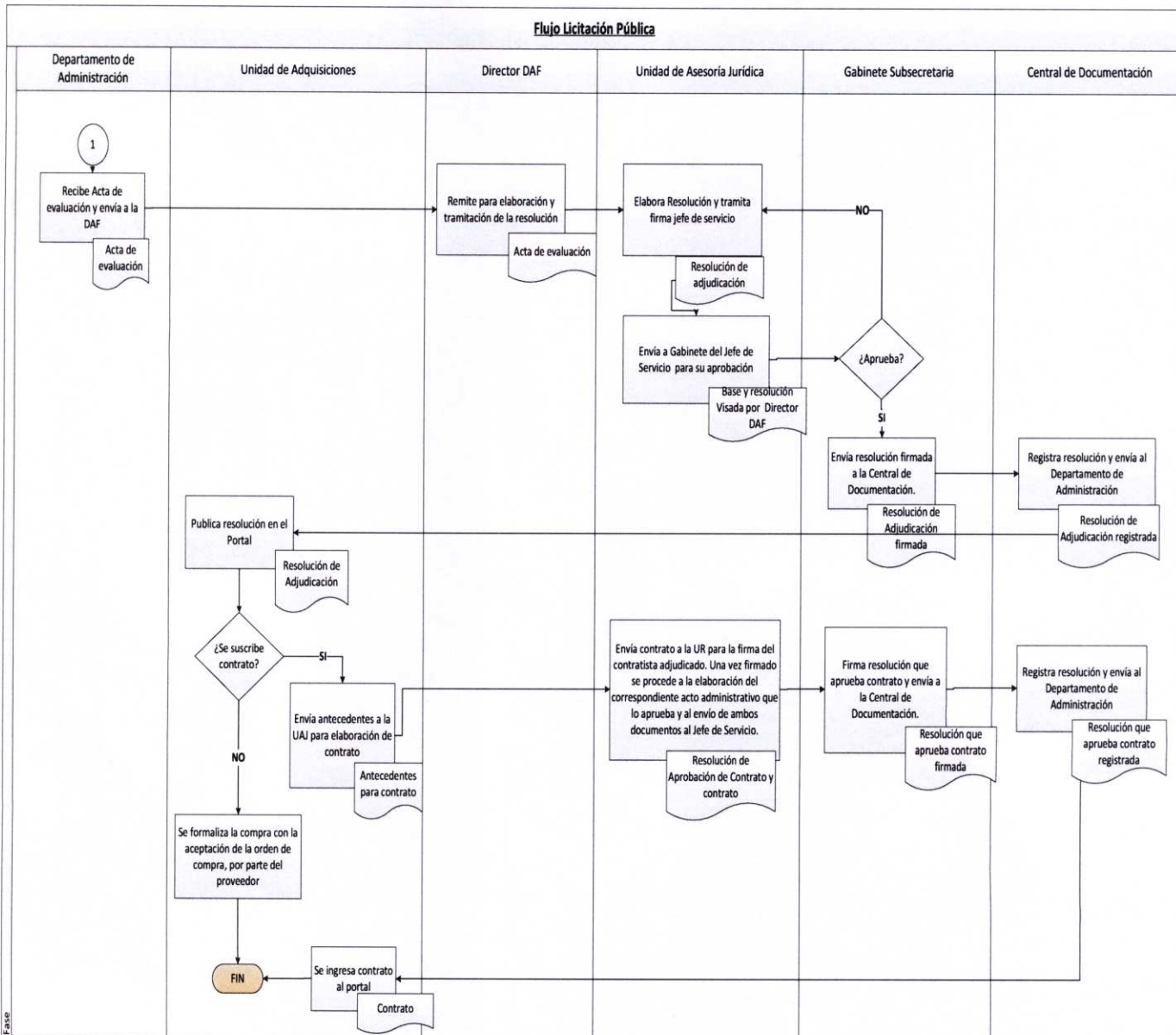
Unidad de Adquisiciones toda la documentación para su publicación en el portal www.mercadopublico.cl.

Flujo del Mecanismo de Licitación Pública



Flujo

Flujo Licitación Pública



B. Licitación Privada

En casos fundados se podrá realizar Licitación Privada en conformidad a lo establecido en la Ley de Compras y el Artículo 10° del Reglamento de la Ley N° 19.886, previa resolución fundada que la disponga, la que deberá ser publicada en la plataforma de ChileCompra "www.mercadopublico.cl".

La invitación a participar en la Licitación Privada se debe realizar a través de la plataforma de ChileCompra "www.mercadopublico.cl" a un mínimo de 3 proveedores que tengan negocio de la naturaleza o similar al objetivo de la licitación.

Se adjuntará a la invitación las mismas Bases Administrativas y Técnicas que se utilizaron en la Licitación Pública anterior, otorgando un plazo máximo para presentar las ofertas, que dependerá de los montos de la contratación. En el caso de no encontrar nuevamente interesados, será procedente el trato o contratación directa.

Las etapas descritas para la Licitación Pública, se aplicarán a la Licitación Privada, en todo aquello que atendida la naturaleza de la Licitación Privada sea procedente.

C. Trato directo

Se trata de un mecanismo de compra que se usa de manera excepcional, cuando no es posible usar el Catálogo Electrónico o la Licitación Pública, en este caso, se requiere justificar esta circunstancia en una resolución fundada, que elabora la Unidad Asesoría Jurídica de acuerdo a los antecedentes entregados por la unidad requirente.

Las compras por Trato Directo, según corresponda, deben contar con tres cotizaciones, las que deben adjuntarse en la orden de compra respectiva emitida a través de la plataforma de ChileCompra "www.mercadopublico.cl", con excepción de aquellos tratos o contrataciones directas contenidas en los números 3, 4, 6 y 7, del Artículo 10° del Reglamento.

Los casos en que se puede utilizar el trato directo sin cotización, son los siguientes:

- Compras urgentes. (Art. 8° letra c de la Ley, Art. 10° N°3 del Reglamento), Calificados mediante resolución fundada del jefe superior de la entidad licitante, sin perjuicio de las disposiciones especiales para casos de sismo y catástrofes contenidas en la legislación pertinente.
- Único proveedor. (Art.8° letra d de la Ley, Art.10° N° 4 del Reglamento) (Acreditar la calidad con certificado respectivo)
- Servicios de carácter confidencial o cuya difusión pueda afectar la seguridad o el interés nacional, los que deben ser determinados por Decreto Supremo. (Art.8° letra f de la Ley, Art.10° N° 6° del Reglamento)
- Todos los casos en que la naturaleza de la negociación lo hacen indispensable, de conformidad con criterios y casos señalados en el número 7 del Art. 10° del Reglamento de la Ley de Compras.

En los casos antes señalados se publica la Resolución Fundada dando cuenta de las razones que llevan a realizar el trato directo, la que debe ser visada por el Director DAF y la Unidad Asesoría Jurídica para que luego el (la) Jefe(a) del Servicio la valide. Esta es remitida a la Central de Documentación quien ingresa y numera para luego enviar al Depto. de Administración para su

publicación dentro de las 24 horas de la dictación de dicha resolución. Salvo la letra f del Art. 8° de la Ley de Compras y Art. 10° N° 6 del Reglamento de la Ley de Compras.

Las etapas descritas para la Licitación Pública se aplicarán al Trato Directo, en todo aquello que atendida la naturaleza del Trato Directo sea procedente.

5.1.4 Gestión de Contrato y de Proveedores

5.1.4.1. Los contratos de: Suministros y Servicios, son elaborados por la Unidad Asesoría Jurídica del Ministerio, previo proceso de compra realizado y deberán contener la individualización del contratista, las características del bien y/o servicio contratado, el precio, el plazo de duración, modalidad de pago, las garantías, si las hubiere, causales de término y demás menciones y cláusulas establecidas en las Bases.

La gestión de los contratos adquiere un importante rol en el Ministerio, pues poco sirve haber realizado todo el proceso previo de la adquisición correctamente, si no contamos con una efectiva gestión para la aceptación oportuna y efectiva de los bienes y/o servicios, y para gestionar la información generada en pos de mejores decisiones para nuevas adquisiciones.

Comprende el seguimiento al cumplimiento de las etapas y plazos del contrato, la gestión de las entregas del producto o servicios y la relación con los proveedores.

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

La Unidad de Apoyo a la Gestión Administrativa es quien lleva registro y actualización mensual de todos los contratos vigentes, transados por la plataforma www.mercadopublico.cl del Ministerio.

Los contratos menores a 100 UTM se formalizarán mediante emisión de la orden de compra y la aceptación de ésta por parte del proveedor. De la misma forma podrán formalizarse los contratos superiores a ese monto e inferiores a 1000 UTM, cuando se trate de bienes o servicios estándar de simple y objetiva especificación y se haya establecido así en las respectivas bases de licitación.

Es importante precisar que conforme a la Ley N° 19.886 y su Reglamento Complementario, es obligatorio suscribir contratos en las adquisiciones y contrataciones superiores a 1000 UTM.

Una vez que el Contrato está totalmente tramitado el (la) Jefe (a) de Servicio remite a la Central de Documentación toda la documentación para su ingreso y posterior envío al Departamento de Administración quién lo deriva a la Unidad de Apoyo a la Gestión Administrativa para su ingreso, seguimiento y control en el sistema www.mercadopublico.cl, esta unidad realiza además un registro detallado y actualizado de los mismos.

Dado lo anterior, todos los contratos que genera el Ministerio, contemplados en la Ley de Compras Públicas son ingresados y gestionados a través de la aplicación de gestión de contratos del portal. Esto implica:

- Mantener actualizada toda la información de los contratos del Ministerio, iniciándose con la generación de una Ficha de Contrato, que tendrá contenida toda la información asociada a este tipo de proceso.
- Contar con un sistema que enviará alertas para recordar plazos de contratos vencidos, realizar renovaciones de éstos, entre otras.
- Llevar un registro organizado de las garantías entregadas por cada uno de sus proveedores.
- Individualizar los pagos asociados a cada contrato.

A. Administración de Contratos:

La Unidad de Adquisiciones remitirá electrónicamente a la Unidad de Apoyo a la Gestión Administrativa, contrato y factura correspondiente a cada proceso de compra que haya tenido como resultado la suscripción de un contrato para su ingreso en el portal www.mercadopublico.cl.

La Unidad de Adquisiciones revisa mensualmente que las facturas enviadas al Departamento de Finanzas sean canceladas a tiempo (dentro de los 30 días), solicitando esta información al Departamento de Finanzas para que sea entregada dentro de los primeros 5 días hábiles del mes siguiente.

La Unidad de Apoyo a la Gestión Administrativa realiza un control y seguimiento de los pagos realizados a los contratos de servicios del Ministerio, información que se lleva en la Planilla Excel "Seguimiento Pagos Contratos de Servicios".

B. Terminación anticipada del Contrato:

Es posible que en el curso de una relación contractual entre la entidad licitante y el Ministerio ocurran hechos que, de alguna manera, alteren las circunstancias en que se contrató originalmente.

El término anticipado de un contrato está representado por el anticipo en la fecha de finalización de un contrato, situación que debe quedar reflejada en un informe elaborado por la contraparte técnica y enviado al Departamento de Administración y a la Unidad de Asesoría Jurídica, para que ésta última inicie las acciones legales pertinentes que el caso amerite, entre otras, el cobro de la boleta de garantía si lo hubiere.

Sin perjuicio de lo establecido en el Artículo 13°, de la Ley N° 19.886, el Ministerio podrá poner término anticipado a la relación contractual, por incumplimiento grave de las obligaciones que impone el contrato y por registrar saldos insolutos de remuneraciones o cotizaciones de seguridad social con sus actuales trabajadores o con trabajadores contratados en los últimos dos años, a la mitad del período de ejecución del contrato, con un máximo de seis meses (Art. 77° N° 5 del Reglamento) siempre y cuando haya sido señalado previamente en las respectivas bases del llamado a licitación.

C. Adaptabilidad del Contrato:

Atendida la eventualidad de que las necesidades y políticas del Ministerio, o de otros factores, varíen las actuales necesidades de contratación, se establece expresamente la posibilidad de modificar los requerimientos señalados en las Bases de licitación, sin afectar el objetivo esencial y la naturaleza del contrato, por mutuo acuerdo de las partes.

Las partes podrán acordar renovar la contratación antes de su vencimiento, por una sola vez y en los mismos términos del contrato original, con excepción de un eventual aumento del precio en un porcentaje que en ningún caso podrá superar el alza experimentada por el Índice de Precios al Consumidor (IPC) en el período de enero a diciembre de años consecutivos, siempre que existan motivos fundados, para lo cual bastará un informe favorable de la contraparte técnica, y la pertinente disponibilidad presupuestaria. Todo lo anterior podrá ser efectuado sólo en el caso que las bases de licitación lo contemplen expresamente.

Con todo no se podrá suscribir contratos de Suministro y Servicios que contengan cláusula de renovación automática u opciones de renovación para alguna de las partes cuando se trate de

contratos que superen las 1.000 UTM, a menos que existan motivos fundados para establecer dicha cláusula y así se hubiere señalado en las Bases.

D. Pagos:

La modalidad de pago estará representada según la cantidad de cuotas señaladas en las bases y establecidas en el contrato.

Al momento de ser creada una ficha de contrato en la aplicación web, se definen la cantidad de cuotas asociadas al contrato y la información estimada del pago. La información de la ejecución del pago se agregará una vez que se reciba la factura timbrada con la recepción conforme, por parte de la Unidad requirente, para tramitar el pago en el Departamento de Finanzas.

E. Gestión de Contratos:

La gestión de los contratos debe ser llevada a cabo por las unidades técnicas que han requerido la prestación del servicio o adquisición del bien requerido, específicamente por la contraparte técnica indicado en las bases de licitación o quien lo reemplace o subrogue.

Esta gestión debe ser realizada durante el período de ejecución del contrato (u orden de compra) y concluirá a la fecha de término del mismo.

En caso que el contrato contemple una cláusula de renovación del mismo, la contraparte técnica deberá comunicar al Departamento de Administración la decisión de renovar o no el contrato y enviará la carta al contratista indicando la decisión o no de renovar. En el caso que se decida renovar la contraparte técnica deberá solicitar al contratista el envío de un documento, ya sea vía electrónica o en soporte de papel, dando su conformidad a la renovación en las mismas condiciones contratadas, con la debida anticipación resguardando los plazos establecidos en las bases de licitación y/o en el contrato.

Se deben considerar los plazos de aviso para el término de los contratos establecidos en los mismos.

El Departamento de Administración podrá definir un calendario de actividades de evaluación, para realizar la evaluación oportuna, considerando: fechas de vencimiento del contrato, condiciones de término, antigüedad del contrato. Los funcionarios de la institución designados coordinadores, contrapartes técnicas o que estén a cargo de los pagos tienen la obligación de entregar al funcionario encargado de gestionar los contratos toda la información que éste requiera en forma oportuna, con el fin de evitar posibles reclamos de parte del proveedor o incumplimiento de contrato por parte de éste.

F. Evaluación de Proveedores:

Los proveedores externos al SGC, que resultan críticos para el Proceso de Compras y Contrataciones Públicas son de dos tipos: Interno y Externo.

- Proveedores Internos: Unidad de Informática, proveedor de apoyo a la gestión.
- Proveedores Externos: Empresas prestadoras de productos o servicios.

Evaluación y Reevaluación de los Proveedores

Una vez entregado el bien o servicio o cada tres meses dependiendo del tipo de entrega estipulado en el contrato o en las bases de licitación en el evento que no exista contrato, el proveedor será evaluado de acuerdo a los siguientes atributos:

- Cumplimiento de requisitos según las Bases de Licitación
- Cumplimiento de fechas de entrega
- Entrega de valor agregado

Cuya escala de calificación será la siguiente

Nota	Calificación
7	Excelente
6	Cumple con todo
5	Cumple con observaciones Menores
4	Cumple con observaciones Mayores
3	No cumple
2	Reclamo
1	Reclamo reiterado

Acciones a seguir según resultado de la evaluación

5,0 - 7	Proveedor Vigente
3,0 - 4,9	Se califica con nota deficiente su comportamiento por la plataforma www.mercadopublico.cl y no se contrata por un período de 6 meses.
bajo 3,0	Se califica con nota deficiente su comportamiento en la plataforma www.mercadopublico.cl y se informa en la Reunión de Revisión por la Dirección, para que se tomen las acciones necesarias a la mayor brevedad posible. Las que pueden ir desde una no contratación por un periodo de 9 meses hasta alguna acción legal si corresponde.

El registro de dicha evaluación se realiza mediante el formulario de "Encuesta Evaluación de Proveedores del Proceso de Compras y Contrataciones" la que será efectuada por el responsable de recibir el trabajo o servicio o la contraparte técnica señalada en las bases de licitación y/o en el contrato respectivo.

El responsable de esta evaluación es la Unidad de Adquisiciones que realizará la consolidación de las encuestas y su respectivo análisis el que será insumo para las siguientes Licitaciones, las que serán entregadas a la Comisión Evaluadora correspondiente.

La Unidad de Apoyo a la Gestión Administrativa gestiona la evaluación anual de proveedores de todos los contratos vigentes, transados por la plataforma www.mercadopublico.cl del Ministerio, el registro de dicha evaluación se realiza mediante el formulario "Encuesta Evaluación de Proveedores del Proceso de Compras y Contrataciones".

Cuando la calificación sea inferior a 3,0 en los servicios prestados por algún proveedor, y se mantenga por un periodo, será informada en la plataforma www.mercadopublico.cl en la calificación de proveedores y en la Reunión de Revisión por la Dirección, para que se tomen las acciones necesarias a la mayor brevedad posible.

Hay servicios que no admiten repeticiones, o que el resultado de la evaluación expone a la institución frente a sus clientes. En casos como estos no será necesario esperar la evaluación periódica para tomar las medidas correctivas pertinentes.

A su vez se retroalimenta al proveedor indicándole las áreas de mejora y fortalezas detectadas a través de la encuesta.

El formulario de Evaluación de Proveedores se encuentra en el anexo N°5

5.1.5 Gestión de Abastecimiento

La gestión de Bodega de abastecimiento permite tener una eficiente administración y control de los productos de uso general y consumo frecuente, que son agrupados en artículos de oficina, artículos de aseo e insumos computacionales, para dar un oportuno abastecimiento a los equipos de trabajo del Ministerio.

El encargado de bodega debe mantener actualizado la base de datos de tal manera que la información de las existencias y manejo de materiales bajo su custodia sea confiable, manteniendo al día los respaldos correspondientes.

A. Política de Inventarios:

El alcance de la política de inventario estará acotado a los productos que se utilizan para el normal funcionamiento y que son administrados por parte del área de Adquisiciones, agrupándose en 3 grupos de productos en función del uso: artículos de oficina, artículos de aseo e insumos computacionales.

El proceso de inventario debe determinar cuáles son las potencialidades y falencias del inventario, considerando lo siguiente para tomar acciones correctivas:

- Exceso de Inventario
- Insuficiencia de inventario
- Robo
- Mermas
- Desorden

B. Recepción y almacenaje del producto:

El encargado de bodega verifica que las unidades especificadas en la guía o factura del proveedor corresponde a las cantidades e ítem solicitados en la orden de compra, firmando la recepción conforme en la factura o guía, en caso contrario rechaza el pedido y comunica oportunamente al(la) Jefe(a) de la Unidad de Adquisiciones, situación que deberá quedar registrada en los archivos administrativos de la Unidad.

Una vez recibidos los insumos entregados por el proveedor procede a agruparlos en artículos de oficina, artículos de aseo e insumos computacionales.

Ingresa el producto al sistema verificando la relación y características del bien ingresado de acuerdo al código del sistema, para luego ubicarlo en la estantería correspondiente.

C. Control de Inventario:

El objetivo principal de realizar control de inventarios reside en la disponibilidad permanente y la óptima utilización de los productos que se guardan en bodega asegurando así el adecuado funcionamiento operacional del Ministerio, además de establecer y determinar los volúmenes de productos óptimos y que representen un adecuado costo de operación.

Para esto se cuenta con el procedimiento de **“Control de existencia de Bodega de abastecimiento”**⁵ en el que se han definido los mecanismos de registro y control del mismo, los que permiten asegurar y efectuar el adecuado control y seguimiento y disponer de elementos que apoyen la gestión del mismo.

D. Reposición de Stock:

El Encargado de Bodega una vez al mes solicita la reposición de insumos a través de la solicitud de compras y contrataciones al Jefe de Departamento de Administración, quién evalúa y valida la solicitud, y la remite al Director DAF para su autorización. Continuando con el proceso establecido de compras.

El (la) Jefe(a) de Unidad de Adquisiciones realiza la compra por convenio marco y envía copia de orden de compra al encargado de bodega quien recibe los productos, distribuyendo a los usuarios, cuando corresponda.

5.1.6 Tratamiento de Garantías

Las garantías de un contrato son aquellos documentos que permiten respaldar la ejecución del mismo. Son instrumentos financieros, que representan una caución a favor de quien se emite y tiene por objetivo proteger los intereses fiscales apoyando la gestión de inversión, abastecimiento y apoyo a organizaciones, resguardando el correcto cumplimiento del convenio o contrato suscrito.

Las garantías, tanto de Seriedad de la Oferta como la de Fiel Cumplimiento de Contrato, quedan establecidas en las respectivas bases de licitación, siendo obligatorias para las compras sobre 1000 UTM, para las menores de este monto dependerá del riesgo que conlleve la compra del producto o bien y servicio, son recibidas por el Departamento de Administración y luego enviadas al Departamento de Finanzas para custodia.

Por regla general la fecha de vencimiento de la garantía, en el caso de Seriedad de la Oferta es después de 10 días hábiles posteriores a la fecha de adjudicación y en cuanto a la Garantía de Fiel Cumplimiento la fecha de vencimiento se estima 60 días hábiles después de la fecha de vencimiento del contrato.

Al momento de ser creada una Ficha de Contrato en la aplicación web, se ingresa la cantidad de garantías asociadas al contrato.

A través de la aplicación se podrá monitorear el vencimiento de garantías, cobranza de garantías, devolución de garantías al proveedor, modificación y/o eliminación de garantías.

⁵ El procedimiento “Control de existencia de Bodega de Abastecimiento” se adjunta como anexo al presente documento.

En el Ministerio, el Departamento de Administración envía y solicita la custodia de los documentos en garantía, según se describe en el procedimiento "Documentos en Garantías"⁶ aprobado por resolución N° 272/550 de fecha 25.04.2013.

5.1.7 Seguimiento y Evaluación de compras

El Departamento de Administración a través de la Unidad de Apoyo a la Gestión Administrativa ejecuta mensualmente el seguimiento de las actividades de gestión de compras a través del seguimiento de los contratos.

Adicionalmente los indicadores de gestión del Ministerio informados por la plataforma www.mercadopublico.cl son monitoreados en forma mensual por la Unidad de Planificación y Control de Gestión como indicadores de desempeño institucional en el Cuadro Control de Gestión.

A. Evaluación de Contratos:

Define anualmente un calendario de actividades para realizar la evaluación oportuna de los contratos. Los Criterios a evaluar, cuando corresponda serán: Antigüedad, Especificidad, Complejidad de licitarlo, Cláusulas de término de contrato y Cumplimiento del contrato por parte del proveedor

B. Evaluación de Proveedores:

La Unidad de Apoyo a la Gestión Administrativa gestiona la evaluación anual de proveedores de todos los contratos vigentes, transados por el portal www.mercadopublico.cl del Ministerio, el registro de dicha evaluación se realiza mediante los formularios de "Encuesta de Evaluación de Proveedores del Proceso de Compras y Contrataciones".

C. Gestión de Reclamos

Cuando ingresan Reclamos de Proveedores a través de la plataforma de Chilecompra, estos son tratados según el procedimiento "Gestión de Reclamos"⁷.

D. Satisfacción del Cliente

La medición de la Satisfacción del cliente se realiza anualmente en el mes de Noviembre a través de una encuesta que es contestada por todas las Unidades Requirientes, la cual es tabulada y analizada, tomando las acciones necesarias cuando corresponda.

E. Evaluación de competencias técnicas de los funcionarios involucrados en el proceso.

En cuanto a los funcionarios involucrados en el proceso de compras, se revisan sus competencias para luego enviar un Plan de Capacitación en Gestión de Abastecimiento para usuarios de plataforma www.mercadopublico.cl, para ser considerado en el Plan Anual de Capacitación del Ministerio, adjuntando la nómina de Usuarios de plataforma de Santiago y Regiones y las competencias definidas por la DCCP que se deben cumplir que se señalan a continuación:

1. Comprender la Gestión de abastecimiento como soporte estratégico de las metas establecidas por la institución
2. Traducir la planificación de gestión de la institución en requerimientos de bienes y servicios
3. Discriminar compras estratégicas de compras rutinarias
4. Conocer Mercado de Proveedores.

⁶ El Procedimiento "Documentos en Garantías se adjunta como anexo al presente documento

⁷ El procedimiento "Gestión de Reclamos" se adjunta como anexo al presente documento.

5. Conocimientos de elementos claves de los procesos estratégicos de compras y contratación
6. Herramientas de apoyo informáticas a la gestión de abastecimiento y conocer comercio electrónico
7. Reconocer la gestión de abastecimiento como un servicio estratégico

Cabe señalar que estas 7 competencias han sido desagregadas en sub-competencias de acuerdo a los perfiles definidos por la DCCP.

Perfil 1: Operador, usuario que realiza la operación de abastecimiento.

Perfil 2: Supervisor, usuario que realiza la gestión de abastecimiento

Perfil 3: Auditor, usuario que puede monitorear y controlar los procesos de compra de la institución.

Perfil 4: Abogado, usuario que vela por el cumplimiento de la normativa vigente de la Ley de Compras N° 19.886 y su Reglamento

Dentro del Plan que se envía a Capacitación se sugiere que la actualización de los puntos señalados y la preparación de rendición de la prueba de acreditación de competencias sean realizadas en cada región a través de los mecanismos de capacitación descritos en el mismo.

Por otra parte durante el año se mantiene informados a los funcionarios en cuanto al reglamento de acreditación de competencias.

5.1.8 Producto del Proceso Compras y Contrataciones Públicas

El producto del proceso de Compras y Contrataciones Públicas son los bienes y servicios adquiridos a través del Mercado Público.

5.1.9 Control de Producto No Conforme

La identificación del Producto No Conforme se declara en el registro

“Ficha usuario(a)/beneficiario(a)- producto no conforme PCCP”

6. Indicadores de Desempeño

Los indicadores de desempeño se encuentran en el documento Matriz de Indicadores del Sistema de Gestión de la Calidad.

7. Registros

Nombre Documento/ Registro	Medio de Soporte	Almacenamiento	Retención	Responsable	Disposición
Solicitud de Compras y Contrataciones	Papel	Archivador de Compra por cuenta presupuestaria	2 años	Departamento de Administración	Bodega Externa Almacenamiento de Archivos

Nombre Documento/ Registro	Medio de Soporte	Almacenamiento	Retención	Responsable	Disposición
Certificado de Disponibilidad Presupuestaria	Papel	Archivador de Compra por cuenta presupuestaria	2 años	Departamento de Administración	Bodega Externa Almacenamiento de Archivos
Orden de Compra	Papel	Archivador de Orden de Compra (ordenadas correlativamente)	2 años	Departamento de Administración	Bodega Externa Almacenamiento de Archivos
Guía de Despacho	Papel	Archivador Bodega de Abastecimiento	2 años	Departamento de Administración	Bodega Externa Almacenamiento de Archivos
Resolución aprueba Bases totalmente tramitada.	Papel	Archivador de Compra por cuenta presupuestaria	2 años	Departamento de Administración	Bodega Externa Almacenamiento de Archivos
Propuestas Recibidas	Digital	Plataforma www.mercadopublico.cl	Indefinida	Dirección de Compras y Contrataciones	Sistema de Información
Acta de Evaluación	Papel	Archivador de Compra por cuenta presupuestaria	2 años	Departamento de Administración	Bodega Externa Almacenamiento de Archivos
Resolución aprueba Adjudicación totalmente tramitada	Papel	Archivador de Compra por cuenta presupuestaria	2 años	Departamento de Administración	Bodega Externa Almacenamiento de Archivos
Resolución Aprueba Contrato totalmente tramitada	Papel	Archivador de Compra por cuenta presupuestaria	2 años	Departamento de Administración	Bodega Externa Almacenamiento de Archivos
Copia Contrato	Papel	Archivador U. de Apoyo a la Gestión	2 años	Departamento de Administración	Bodega Externa Almacenamiento de Archivos
Copia de Factura	Papel	Archivador de Facturas (ordenadas por orden de compras)	2 años	Departamento de Administración	Bodega Externa Almacenamiento de Archivos
Planilla Excel Seguimiento de Contratos	Papel	Archivador Control y Seguimiento de Contrato.	2 años	Departamento de Administración	Bodega Externa Almacenamiento de Archivos
Resolución Trato Directo	Papel	Archivador de Compras	2 años	Departamento de Administración	Bodega Externa Almacenamiento de Archivos
Encuestas de Satisfacción de Clientes	Papel	Archivador Encuesta de clientes	2 años	Departamento de Administración	No Aplica
Encuestas de evaluación Proveedores	Papel	Archivador Evaluación de Proveedores	2 años	Departamento de Administración	No Aplica
Solicitud de Pedido (Bodega de Abastecimiento)	Papel	Archivador de Bodega de Abastecimiento	2 años	Departamento de Administración	Bodega Externa Almacenamiento de Archivos
Solicitud de Devolución (Bodega de	Papel	Archivador de Bodega de Abastecimiento	2 años	Departamento de Administración	Bodega Externa Almacenamiento de Archivos
Orden de Compra Menor a 3 UTM	Papel	Archivador O/C (ordenadas correlativamente)	2 años	Departamento de Administración	Bodega Externa Almacenamiento de Archivos

8. Anexos

- Formulario Solicitud de Compras y Contrataciones.
- Formulario Solicitud de Pedido.
- Formulario Solicitud de Devolución.
- Certificado de Disponibilidad Presupuestaria.

9. Historial de Cambios

HISTORIAL DE CAMBIOS			
Nº Versión	Fecha	Cambios realizados	Paginas elaboradas o modificadas
1	04/01/2013	Versión original	Todas

ANEXOS

Anexo 1: Formulario Solicitud de Compras y Contrataciones

SOLICITUD DE COMPRAS Y CONTRATACIONES		Nº:	Fecha: Haga clic aquí para escribir una fecha.
UNIDAD REQUERENTE			
1.- DESCRIPCIÓN DEL REQUERIMIENTO:			
De:	Elija un elemento.	A:	
Unidad/División/Gabinete Requirente:	Elija un elemento.		
Nombre de contacto:	Teléfono:	Mail: r.	
Requerimiento:			
Especificaciones Técnicas del Requerimiento(en esta sección se deben indicar los detalles técnicos de la compra, o listado de productos)			
Objeto y Fundamentación de la Compra			
N	Bien o servicio Solicitado	Monto apróx. total (incluye impuesto)	Asignación Presupuestaria ⁵
			Subtítulo ítem Asignación Programa Nombre Programa Cuenta
1			
2			
3			
Máximo 3 ítems presupuestarios por solicitud.			
Firma Jefatura Requirente		Firma Director División/ Jefe de Gabinete	
Fecha:		Fecha:	
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			
2.- RECEPCIÓN Y VICTO BUENO DEL REQUERIMIENTO DE COMPRA			
OBSERVACIONES:		Firma Director de Administración y Finanzas	
		Fecha:	
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN			
3.- GESTIÓN DE LA COMPRA			
Procedimiento a utilizar			
Convenio Marco (CM)	... Licitación Privada		
Licitación Pública	... Trato Directo		
Monto final del requerimiento ² :		Firma Jefe de Administración	
		Fecha:	
¹ Puede incluir, en caso de ser necesario, detalle adjunto de los productos y/o servicios solicitados.			
DEPARTAMENTO DE FINANZAS			
4.- CERTIFICACIÓN DE DISPONIBILIDAD Y ASIGNACIÓN PRESUPUESTARIA			
¿Certifica disponibilidad presupuestaria?	<input type="checkbox"/> SI ³ <input type="checkbox"/> NO ⁴	Fecha recepción:	
¿Certifica Asignación Presupuestaria del Requirente?	<input type="checkbox"/> SI ³ <input type="checkbox"/> NO ⁴		
³ Al certificar la disponibilidad y asignación presupuestaria informada por el requirente, no debe completar el siguiente cuadro y despachar al Departamento de Administración.			
⁴ Al certificar la disponibilidad, siempre que la Asignación Presupuestaria debe ser corregida, debe rehacer el cuadro "Asignación Presupuestaria" y despachar al Departamento de Administración.			
⁵ En caso de no existir disponibilidad presupuestaria y que la asignación presupuestaria sea la correcta, o bien tenga que ser corregida, debe devolver la solicitud al Director de Administración y Finanzas, para cerrar la solicitud de compra			
Asignación Presupuestaria		Saldo Presupuestario	
Subtítulo	Ítem	Asignación	Programa
			Nombre Programa
			Cuenta
			\$
			\$
			\$
OBSERVACIONES:		Firma Jefe/a Finanzas	
De conformidad al presupuesto aprobado para esta institución por la ley n° 20.407 de presupuestos del sector público 2013, se certifica que, a la fecha del presente documento, la institución cuenta con el presupuesto		Fecha de Visación:	
Despacho de la solicitud de compras	<input type="checkbox"/> Jefe de Administración (tramitación de la solicitud de compras)	<input type="checkbox"/> Director de Administración y Finanzas (rechazo de la solicitud de compras)	Fecha de despacho:
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN		DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	
6.- TRAMITACIÓN DE LA SOLICITUD DE COMPRA		5.- RECHAZO DE LA SOLICITUD DE COMPRA	
Firma Jefe/a Administración		Firma Director de Administración y Finanzas	
Fecha recepción:		Fecha de rechazo solicitud:	

Anexo 4: Certificado de Disponibilidad Presupuestaria



XX/XX/XXXX

CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA

N° XXX

De conformidad al presupuesto aprobado para esta institución por la Ley N° **xx.xxx** de Presupuestos del Sector Público **xxxx**, certifico que, a la fecha del presente documento, la institución (**si/no**) cuenta con el presupuesto para el financiamiento de los bienes y/o servicios indicados en la solicitud de pedido N° **xxx** por un monto hasta **\$xxx.xxx-**, ID: **N°xxxx** .- Imputación Presupuestaria: Subtítulo **xxx** _____, cuenta **xx xx xxx**

Encargado Unidad de Presupuesto

Anexo 5: Formulario de Evaluación de Proveedores

Nombre del Proveedor	
RUT	
Dirección	
Comuna	
Teléfono	
Página web	
ID Licitación	
Orden de Compra	

Fecha de Evaluación					
Aspectos a Evaluar:					
Cumplimiento de requisitos según las Bases de Licitación					
Cumplimiento de fechas de entrega					
Entrega de valor agregado					
Evaluación Final					

Conclusiones:	
El proveedor esta en calidad	
Fortalezas	
Debilidades	

Escala de Calificación

Acciones a seguir como resultado de la evaluación

Nota	Calificación	Nota	Acción a Seguir
7	Excelente	5,0 - 7	Proveedor Vigente
6	Cumple con todo		
5	Cumple con observaciones Menores		
4	Cumple con observaciones Mayores	3,0 - 4,9	Se califica con nota deficiente su comportamiento por la plataforma www.mercadopublico.cl y no se contrata por un periodo de 6 meses.
3	No cumple		
2	Reclamo	bajo 3,0	Se califica con nota deficiente su comportamiento en la plataforma www.mercadopublico.cl y se informa en la Reunión de Revisión por la Dirección, para que se tomen las acciones necesarias a la mayor brevedad posible. Las que pueden ir desde una no contratación por un periodo de 9 meses hasta alguna acción legal si corresponde.
1	Reclamo reiterado		

Anexo 7: Gestión de Reclamos

1. Objetivo

Dar respuestas oportunas y detalladas a los reclamos recibidos a través de la plataforma www.mercadopublico.cl y generar, en el corto plazo, acciones correctivas para evitar su ocurrencia

2. Alcance

Este procedimiento describe las actividades, responsables y plazos para realizar la derivación, respuesta y seguimiento de los reclamos recibidos por la plataforma www.mercadopublico.cl y que forman parte del procedimiento de compras del Ministerio Secretaría General de Gobierno.

3. Referencias

- Manual de Calidad del MSGG
- Norma ISO 9001: 2008
- Norma ISO 9000: 2005
- Manual de Procedimientos Proceso de Compras y Contrataciones Públicas.
- Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, en adelante “Ley de Compras” o “Ley N°19.886” 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.

4. Definiciones

Para mejor entendimiento consultar el “Glosario de Términos” del Sistema de Gestión de la Calidad del MSGG.

5. Descripción de actividades

INTRODUCCIÓN

Los reclamos son un indicador directo de insatisfacción. Es relevante dar respuestas oportunas y detalladas a quién lo presenta y generar, en el corto plazo, acciones correctivas para evitar su ocurrencia, demandas formales presentadas al tribunal de Contratación Pública o denuncias ante los organismos Fiscalizadores (Contraloría General de la República, Consejo de Defensa del Estado, Ministerio Público).

5.1 Derivación y Respuesta de Reclamos

El procedimiento de reclamos nace de la comunicación vía email de la Dirección de Compras Públicas cuando algún oferente realiza un reclamo por la plataforma www.mercadopublico.cl de algún proceso licitatorio u otro realizado, su operatoria es la siguiente:

- Se recibe notificación del incidente vía correo electrónico de la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas (atención.reclamos@chilecompra.cl) al Administrador de la plataforma y al Gestor Institucional del Ministerio (Encargada PMG de Compras).
- Gestor Institucional revisa el reclamo, comunica al Jefe del Departamento de Administración y lo deriva a la unidad requirente causante del reclamo para que ésta acuse recibo y prepare respuesta.
- Unidad requirente prepara propuesta de respuesta al reclamo con todos los antecedentes y fundamentos disponibles y lo remite al Departamento de Administración.
- Gestor Institucional recibe propuesta de respuesta al reclamo, revisa y corrige de acuerdo a formato de respuesta establecido en el Ministerio.
- Una vez revisado y corregido, somete esta propuesta de respuesta a evaluación del Jefe del Departamento de Administración, quién finalmente aprueba su publicación por la plataforma www.mercadopublico.cl
- Una vez aprobada la respuesta, el Gestor Institucional da respuesta al reclamante, publicando la respuesta por la plataforma www.mercadopublico.cl en un plazo no superior a 48 horas hábiles desde recibo del reclamo.
- Publicada la respuesta se imprime y se archiva en el archivador de reclamos del Departamento de Administración.
- Gestor Institucional verifica (por email) que reclamante haya recibido conforme la respuesta a su reclamo.

5.2 Seguimiento y Monitoreo de reclamos

Con el objeto de realizar un seguimiento de los reclamos recibidos, se establece comunicación con el oferente y se verifica (por email y/o teléfono) que éste haya recibido la respuesta y además si tiene conformidad con la respuesta entregada.

5.1.1.1.1 Elementos a considerar

- Los reclamos solamente se canalizan por la plataforma www.mercadopublico.cl tanto compradores como proveedores.
- Existe un indicador de gestión de abastecimiento que mide la proporción de reclamos en contra del Ministerio que se reciben a través de la Plataforma de Probidad Activa del sistema Chilecompra, en relación al total de procesos participativos realizados.
- Toda respuesta a los reclamos que entregue el Ministerio Secretaría General de Gobierno debe ser a través de la plataforma www.mercadopublico.cl.
- Internamente se levante una No Conformidad cuando el reclamo pasa a ser un producto No Conforme y se realiza tratamiento de acuerdo al procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas ECAL-GC-P02. También se consideran algunos reclamos como fundamento para el levantamiento de Acciones preventivas siguiendo el procedimiento mencionado.

6. Documentos y Registros

Nombre Documento/ Registro	Medio de Soporte	Almacenamiento	Retención	Responsable	Disposición
Correos	Digital	PC Departamento de Administración/ Encargado Administrativo	2 años	Departamento de Administración	No Aplica
Respuesta a Reclamos	Papel	Archivador de Departamento de Administración/ Encargado Administrativo	2 años	Departamento de Administración	Bodega externa de Almacenamiento de Archivos

7. Anexos

No Aplica

institucional.

2°.- **PUBLÍQUESE**, el presente manual en la intranet

3°.- **DÉJESE SIN EFECTO**, la Resolución Exenta N° 272/941, de 25 de julio de 2013, que "Aprueba manual de procedimiento de compras y contrataciones para el Ministerio Secretaría General de Gobierno".

ANÓTESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.



MAURICIO LOB DE LA CARRERA
SUBSECRETARIO GENERAL DE GOBIERNO

TRANSCRÍBASE A: Gabinete señora Ministra, Gabinete señor Subsecretario, Unidad Jurídica, Dirección D.A.F., Depto. Administración, Unidad de Auditoría, Seremías de Gobierno, Central de Documentación.