



***Manual de Procedimiento***  
***Subdepartamento de Administración***  
***Interna.***

***Servicio de Salud Chiloé***  
***Actualizado 2012***

## INDICE

Introducción	03
Capítulo I: Definiciones	04
Capítulo II: Normativa que regula procesos de compra	06
Capítulo III: Organización del abastecimiento en la Dirección Servicio de Salud	07
Capítulo IV: Procedimiento planificación de compras	10
Capítulo V: Proceso de Abastecimiento	13
a) Definición de Requerimientos	13
b) Selección de Mecanismo de compra	15
b.1)	
Catalogo electrónico de Convenios Marco	15
Flujograma Proceso compra Convenio marco	17
b.2)	
Licitaciones Públicas	18
b.3)	
Licitaciones Privadas	22
b.4)	
Trato Directo	22
Compras y contrataciones inferiores a 3 UTM	23
Compra a través convenios suministros vigentes	23
Flujograma Convenio Suministro	24
Formulación de Bases	25
Flujograma Procesos de Compra	26
c) Llamado y Recepción de ofertas	27
d) Evaluación de las ofertas	28
d.1)	
Criterios de evaluación	29
d.2)	
Forma de cálculo de los distintos criterios de evaluación	30
e) Adjudicación y Formalización	32
f) Ejecución y Gestión de contrato	33
Capítulo VI: Recepción de bienes y servicios	35
Capítulo VIII: Política de inventario	36

## Introducción

Con fecha **Julio de 2010** entra en vigencia este Manual de procedimiento para Abastecimiento, que se dicta en cumplimiento de lo establecido en Decreto N° 20 del Ministerio de Hacienda, de mayo de 2007, que modifica Reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

Este manual se refiere a todos los procedimientos relativos a la contratación, a título oneroso, de bienes o servicios para el desarrollo de las funciones de la Dirección del Servicio de Salud Chiloé, es decir, a todas las adquisiciones y contrataciones reguladas por la Ley 19.886.

El objetivo de este manual es definir la forma en común que la Dirección del Servicio de Salud Chiloé realiza los procesos de compra y contratación para el abastecimiento de bienes y servicios para su normal funcionamiento, los tiempos de trabajo, coordinación y comunicación, y los responsables de cada una de las etapas del proceso de abastecimiento.

Este manual será conocido y aplicado por todos los funcionarios y trabajadores de la Dirección del Servicio de Salud Chiloé.

## CAPITULO I

### Definiciones

Para efecto del presente Manual, los siguientes conceptos tienen el significado que se indica a continuación:

- **Bodega:** Espacio físico organizado, destinado a almacenar los productos de uso general y consumo frecuente adquiridos con la finalidad de mantener niveles de inventarios necesarios, para evitar quiebres de stock en la gestión de abastecimiento periódica.
- **Boleta de Garantía:** Documento mercantil de orden administrativo y/o legal que tiene como función respaldar los actos de compras de bienes o contrataciones de servicios, ya sea para cursar solicitudes, llamados a licitar (seriedad de la oferta), recepción conforme de un bien y/o servicio (fiel cumplimiento de contrato), y asimismo, la boleta de garantía técnica, cuya finalidad es resguardar el buen funcionamiento de los equipos. **Observación:** En casos en que el monto de la contratación sea superior a 100 UTM, será siempre exigible la boleta de Garantía.
- **Factura:** Documento tributario que respalda el pago, respecto de la solicitud final de productos o servicios, y que está asociado a una orden de compra.
- **Guía de Despacho:** Documento tributario, utilizado por los proveedores, para trasladar mercadería hacia la bodega o a otros lugares de la Red del Servicio de Salud Chiloé.
- **Orden de Compra / Contrato:** Documento de orden administrativo y legal que determina el compromiso entre la unidad demandante y el proveedor, tiene como función respaldar los actos de compras o contratación, respecto de la solicitud final de productos o servicios. Estos documentos son validados con la autorización de los responsables del proceso en toda su magnitud, ya sea en el documento o en forma electrónica, según lo establezcan los procedimientos.
- **Plan Anual de Compras:** Corresponde a la lista de bienes y/o servicios de carácter referencial, que la Dirección del Servicio de Salud Chiloé planifica comprar o contratar durante un año calendario.
- **Portal Mercado Público:** [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), Sistema de Información de Compras y Contrataciones de la Administración, a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública<sup>1</sup>, utilizado por las áreas o unidades de compra para realizar los procesos de Publicación y Contratación, de sus Bienes y/o Servicios.
- **Requerimiento:** Es la manifestación formal de la necesidad de un producto o servicio que el Usuario Solicitante pide al área o unidad de Compra de la Dirección del Servicio de Salud Chiloé, a través del formulario de requerimiento institucional.
- **Formulario de Requerimiento de Bienes / Servicios:** Formulario diseñado en el Departamento de Administración Interna para la Dirección del Servicio de Salud Chiloé, con el objeto de indicar claramente el requerimiento solicitado, ya sea un bien o servicio.

<sup>1</sup> Artículo 19 ley de Compras Públicas 19.886

- **Resolución:** Acto administrativo dictado por la autoridad competente, en el cual se contiene una declaración de voluntad realizada en el ejercicio de una potestad pública.
  
- **Siglas:** Para los efectos del presente instrumento, las siglas que se indican tendrán los siguientes significados:
  - AG : Administración General.
  - ADQ : Adquisición.
  - CM : Convenio Marco.
  - Mercado Público : Dirección de Compras y Contratación Pública.
  - LP : Licitación Pública.
  - LCR : Licitación Privada.
  - OC : Orden de Compra
  - SP : Servicio Público.
  - TTR : Términos Técnicos de Referencia.
  - UC : Unidad de Compra.

## CAPITULO II

### Normativa que regula el proceso de compra

- Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios, en adelante “Ley de Compras” y sus modificaciones.
- Decreto N° 250, de 2004, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886, en adelante “el Reglamento”, y sus modificaciones.
- DFL 1- 19.653 que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley 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 establece normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.
- Ley de Presupuesto del Sector Público que se dicta cada año.
- 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 N° 19.799/2002, sobre documentos electrónicos, firma electrónica y Servicios de certificación de dicha firma.
- Políticas y condiciones de uso del Sistema Mercado Público, instrucción que la Dirección de Compras Públicas emite para uniformar la operatoria en el Portal Mercado Público.
- Directivas dictadas por Mercado Público.
- Resolución Exenta N° 1759, del 23 de Julio de 2010, de la Dirección del Servicio de Salud Chiloé, en que se designa la Comisión de Abastecimiento.

## CAPITULO III

### Organización de la Gestión Abastecimiento en la Dirección del Servicio de Salud Chiloé

#### 3.1 Personas y unidades involucradas en el proceso de abastecimiento:

Las personas y unidades involucradas en el proceso de abastecimiento de la Dirección del Servicio de Salud Chiloé son:

- **Director del Servicio de Salud Chiloé:** Responsable de generar condiciones para que las áreas de la organización realicen los procesos de compra y contratación de acuerdo a la normativa vigente, preservando máxima eficiencia y transparencia, y de las decisiones adoptadas en los procesos de compra, sean directas o delegadas.
- **Administrador/a del Sistema Mercado Público:** Nombrado por la Autoridad de la Dirección del Servicio de Salud Chiloé; corresponde a un perfil del sistema [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), el cual es responsable de: <sup>2</sup>
  - Crear, modificar y desactivar usuarios del proceso de compra.
  - Determinar perfiles de cada usuario, como supervisores y compradores.
  - Crear, desactivar y modificar Unidades de Compra.
  - Modificar y actualizar la información institucional registrada en el Sistema.
- **Administrador/a Suplente del Sistema Mercado Público:** Es responsable de administrar el Sistema Mercado Público en ausencia del/a Administrador/a Mercado Público; es nombrado por la Autoridad de la Dirección del Servicio de Salud Chiloé.
- **Usuario Solicitante:** Todos los funcionarios de la Dirección del Servicio de Salud Chiloé con facultades específicas para generar requerimientos de compra. Los usuarios solicitantes deben enviar al Departamento de Administración Interna, las solicitudes efectuadas, mediante formulario de requerimiento, firmado por su jefatura directa.
- **Unidad Solicitante:** Unidad a la que pertenece el Usuario Solicitante.
- **Subdepartamento de Administración Interna:** Encargado de coordinar la gestión de Abastecimiento de la Dirección del Servicio de Salud Chiloé y gestionar los requerimientos de compra que generen los Usuarios Solicitantes, una vez autorizado por el Comité de Abastecimiento. En su labor debe aplicar la normativa vigente de compras públicas, el presente manual y toda otra normativa relacionada.
- **Unidad de Bodega:** Sección dependiente del Subdepartamento de Administración Interna, encargada del almacenamiento, registro y control de los stocks de artículos, materiales e insumos, que se requieren para el normal funcionamiento de la Dirección del Servicio de Salud Chiloé y su Red.

<sup>2</sup> Perfiles Usuario de : [https://www.Mercado Público.cl/portal/terminos\\_condiciones.html](https://www.Mercado Público.cl/portal/terminos_condiciones.html)

**Operadores/as de compras:** Funcionarios del Subdepartamento de Administración Interna, encargados de ingresar en el portal, la información necesaria para el proceso de compra, en cada uno de los requerimientos generados por las Unidades Solicitantes, a través de conducto regular y aprobado por el Comité respectivo.

- **Supervisores/as de Compras:** Funcionarios del Subdepartamento de Administración Interna, encargados de revisar y validar los requerimientos de compra para posteriormente publicarlos en el portal.

*Además, una vez cerrados los procesos y recibidas las ofertas a través de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), el Supervisor de Compras debe realizar el proceso de adjudicación, en virtud del acta de evaluación aprobada por Comité de Abastecimiento.*

- **Gestión de Abastecimiento:** Gestión dependiente del Subdepartamento de administración Interna, a la que pertenecen los operadores y supervisores de compra. Le corresponde realizar todo o parte de los procesos de adquisiciones, ajustadas a la normativa legal e interna, para proveer de productos y servicios a todas las dependencias, para el normal funcionamiento de la Dirección del Servicio de Salud. Esta Gestión tiene por objeto elaborar o colaborar en la preparación de bases, términos de referencia, solicitud de cotizaciones, etc., necesarias para generar la compra de un Bien y/o Servicio.
- **Otras Unidades Relacionadas al proceso de Compra:** Subdepartamento de Finanzas, Departamento de Asesoría Jurídica, Departamento de Auditoría, Áreas Técnicas; todas participen conforme a su función, siendo en general, la de asignación y/o autorización de marcos presupuestarios, de registro de los hechos económicos, materialización de los pagos, revisión y aprobación de contratos, evaluación técnica según el área (expertos del tema), otros. Estas Unidades apoyan la gestión de Abastecimiento de la Dirección del Servicio de Salud Chiloé.
- **Comité de Abastecimiento:** Comisión conformada por el Subdirector de Recursos Físicos y Financieros, Jefe del Subdepartamento de Finanzas, Jefe Subdepartamento de Administración Interna, y secretaria del Comité, quienes mediante Resolución, tienen la facultad de autorizar y adjudicar todas las compras de la Dirección de Salud o desertar según corresponda. El Comité de Abastecimiento se reúne semanalmente para sancionar la evaluación de las ofertas presentada por el equipo evaluador. Con la finalidad de agilizar los procesos de compras de bienes y servicios, El Comité podrá sesionar con a lo menos tres de sus integrantes.
- **Equipo Evaluador:** Grupo de personas o una persona de la institución, que es designada para evaluar las ofertas, para sancionar la evaluación de las ofertas presentada por el equipo evaluador proponiendo la preadjudicación de la Licitación respectiva, cuya acta es sancionada por el Comité de Abastecimiento.

**Jefe del Subdepartamento de Administración Interna:** Responsable del procedimiento de abastecimiento ante el Director del Servicio de Salud; encargado de administrar los requerimientos ingresados al Subdepartamento de Administración Interna por las Unidades Solicitantes, a fin de asegurar eficiencia y eficacia en el abastecimiento institucional.



**Jefe del Subdepartamento de Finanzas:** Responsable de asumir el compromiso presupuestario asociado a las Ordenes de Compra y Contratos, además del cumplimiento oportuno de los pagos que irroguen los procesos de abastecimiento, sean estos bienes o servicios.

**Abogado/a o Asesor/a Jurídico/a:** Responsable de velar por el control de la legalidad de los actos y contratos de la Dirección del Servicio de Salud Chiloé; de revisar y visar las Bases Administrativas, Resoluciones y Contratos asociados a los procesos de abastecimiento; prestar asesoría a los encargados de cada Unidad de Compra en materias jurídicas, orientándolas, respecto de las disposiciones legales y reglamentarias que rigen los actos y contratos de la Administración.

### 3.2 Competencias de las personas involucradas en el proceso de abastecimiento

Se entiende como competencias los conocimientos, técnicas y habilidades con que deben contar las personas involucradas en los procesos de abastecimiento de la Dirección del Servicio de Salud Chiloé.

Dichas competencias deberán contar con la debida acreditación y deberán ajustarse a los perfiles establecidos por la Dirección de Compras y Contratación Pública de Mercado Público.

## CAPITULO IV

### Procedimiento Planificación de Compras

Cada Departamento, Subdepartamento, Unidad o Sección de la Dirección del Servicio de Salud Chiloé deberá entregar la información necesaria al Subdepartamento de Administración Interna, para la elaboración del Plan Anual de Compras, que debe contener los procesos de compra de bienes y/o servicios que se realizarán a través del sistema [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), durante el año siguiente, con indicación de la especificación a nivel de artículo, producto o servicio, cantidad, periodo y valor estimado.

#### Procedimiento de elaboración del Plan Anual de Compras:

1. **La Dirección de Presupuestos** envía Instrucciones acerca de la formulación del Anteproyecto Presupuestario.
2. **El Subdepartamento de Finanzas** recepciona esta información para procesarla y realizar las gestiones necesarias competentes de su área.
3. **El Jefe del Subdepartamento de Administración Interna**, anualmente, durante el mes de Octubre, deberá solicitar a todas las Unidades demandantes a nivel institucional, los requerimientos de bienes y servicios a contratar el año siguiente.
4. **Las Unidades Demandantes** recepcionarán la solicitud, completarán el formulario de bienes y servicios a contratar el año siguiente y lo enviarán al **Subdepartamento de Administración Interna**.

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

- N° de personas que componen la unidad.
- La cantidad de producto que ocupa cada persona.
- La frecuencia del uso del producto.
- La información histórica de consumo de bienes y servicios.
- Proyectos nuevos planificados durante el periodo a detallar.
- Disponibilidad Presupuestaria.

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

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

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

- Proyectos planificados a ejecutar en el período.
- Carta Gantt de Proyectos.
- Cuantificación de servicios de apoyo en función de Proyectos.

5. **La Gestión de Abastecimiento**, realizada por el Subdepartamento de Administración Interna durante la segunda quincena del mes de Octubre, recepcionará la información de los requerimientos y será analizada a través de las siguientes variables:

- Análisis histórico de consumo (existencias), por tipo de materiales de uso habitual.
- Análisis histórico de consumo (gasto), por tipo de materiales de uso contingencial y excepcional.
- Stock en bodega.
- Unidades que comprometan en su gestión nuevos consumos, productos, etc.

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

6. **La Gestión de Abastecimiento**, realizada por el Subdepartamento de Administración Interna, durante el mes de Noviembre, con los datos obtenidos, recopilados y analizados procederá a consolidar la información para construir el plan de compras exploratorio del siguiente año, y la enviará al Subdepartamento de Finanzas.

7. **El Subdepartamento de Finanzas**, recepcionará la información, y evaluará el contenido respecto a cantidades, montos y tiempos expuestos en el informe.

En caso de disconformidad se devuelve a Adm. Interna para generar las modificaciones pertinentes. Una vez preaprobado el Informe se enviará al Comité de Abastecimiento para que sea sancionado y luego enviado al Director del Servicio de Salud Chiloé para que lo apruebe y lo envíe nuevamente al Subdepartamento de Ad. Interna que consolida el proceso de planificación de compras en la Dirección del Servicio de Salud.

**Las Unidades Demandantes** son informadas sobre el Presupuesto Marco, y reciben información acerca de la planificación de compras institucional.

8. **Publicación del Plan Anual de Compras en el sistema de información:** El Subdepartamento de Administración Interna se encargará de revisar, ingresar, modificar, enviar a aprobar, y subir el plan de compras al Sistema de la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas, dejándolo en estado guardado.

9. **El Administrador del Sistema Mercado Público de la Dirección del Servicio de Salud Chiloé** aprueba el Plan de Compras y lo publica en el Sistema de Compras y Contratación Pública, el que genera un Certificado que acredita el ingreso y publicación.

La aprobación del Plan en el sistema se realiza sólo una vez, sin perjuicio de las posteriores modificaciones que se pudieran informar a través del sistema en otra ocasión, oportunidad y modalidad que son informadas por la Dirección de Compras y Contratación Pública.

10. En el caso que el **Administrador del Sistema Mercado Público** no apruebe el Plan de Compras, éste se devuelve al Subdepartamento que esté encargada del ingreso, para que se proceda a modificar sobre la base de los reparos realizados por el Administrador.

**11. Difusión del plan de compras al interior de la Dirección del Servicio de Salud: El Departamento de Administración Interna** se encargará de difundir el Plan de compras, con el objetivo de que sea conocido por todas las Unidades Demandantes de la Dirección del Servicio de Salud Chiloé.

**12. Ejecución del Plan de Compras:** Las Unidades Demandantes envían Solicitudes de Bienes y/o servicios a la Unidad de Abastecimiento, basándose en la programación de compras realizada o, en la medida de que se presentan sus necesidades.

Una vez recibido el Requerimiento por parte de la **Unidad de Abastecimiento**, se procederá a hacer entrega del producto si es que se encuentra en bodega, o en caso contrario, recepcionará la solicitud y procederá a realizar compra de producto y/o servicio solicitado, de acuerdo a los procedimientos descritos anteriormente.

**13. El Encargado de Compras Institucional** efectuará el seguimiento del Plan, comparándolo con las compras y contrataciones realizadas por cada partida, ítem, que corresponda, e informa semestralmente desviaciones a Administración o Unidad que determine la Dirección del Servicio de Salud Chiloé. Esta Unidad será la responsable de sugerir mecanismos de control para efectuar un mejoramiento continuo del proceso de planificación anual para el próximo año calendario.

**14. Modificaciones y Actualizaciones:** El plan de compras podrá ser modificado una vez al año, e informado en el Sistema en la oportunidad y modalidad que la Dirección de Compras determine. En estos casos, se procederá según lo dispuesto en los puntos 9, 13 y 14.

## CAPITULO V

### Proceso de Abastecimiento

La Gestión de Abastecimiento es un proceso consistente en múltiples actividades donde interactúan diversos actores, como otros departamentos, clientes internos y externos, proveedores, compradores, ciudadanos, etc.

El proceso de abastecimiento puede ser dividido en seis etapas:

- a) Definición de Requerimientos.
- b) Selección del Mecanismo de Compra.
- c) Llamado y recepción de ofertas.
- d) Evaluación de las ofertas.
- e) Adjudicación y Formalización.
- f) Ejecución y Gestión del contrato.

A continuación se definen detalladamente las etapas del proceso de compra:

#### **a) Definición de Requerimientos:**

Esta etapa del proceso es una de las más importantes, comienza con la detección de necesidades y termina con la definición del producto o servicio que permitirá satisfacer estas necesidades.

El Usuario Solicitante enviará al Jefe del Subdepartamento de Administración Interna, por medio de un memo, el Formulario de Requerimiento, en donde indica detalladamente lo que solicita, los criterios de evaluación, el presupuesto estimado u otros, considerando un plazo mínimo de anticipación para la entrega de la solicitud, en referencia a la adjudicación del bien o servicio, según los siguientes parámetros:

- Para contrataciones menores a 100 UTM: 20 a 30 días corridos de anticipación.
- Para contrataciones entre 100 y 1000 UTM: 30 a 45 días corridos de anticipación.
- Para contrataciones mayores a 1000 UTM: 45 a 60 o más días corridos de anticipación.

Respecto del monto asociado a la adquisición de un producto, éste se calculará conforme al valor total de los productos requeridos, y para la contratación de un servicio, por el valor total de los servicios por el período solicitado.

El formulario antes mencionado, una vez que se encuentre en el Subdepartamento de Administración Interna es presentado al Comité de Abastecimiento, para que decida aprobar o rechazar el requerimiento planteado, atendiendo a diversos factores, entre ellos, el presupuesto de la institución.

El Formulario de Requerimiento enviado contendrá los siguientes campos:

## FORMULARIO DE REQUERIMIENTO DE BIENES / SERVICIOS

IDENTIFICACIÓN UNIDAD:

IDENTIFICACIÓN DEL REQUERIMIENTO:

CANTIDAD:

JUSTIFICACIÓN DEL REQUERIMIENTO:

IDENTIFICAR USUARIO

FINAL: FINANCIAMIENTO:

PRESUPUESTO ESTIMADO \$

ADJUNTA ESPECIFICACIONES TÉCNICAS:

SI

NO

**CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:** (Se deben incorporar TODAS las características técnicas de los bienes y/o servicios solicitados, para evitar propuestas que no cumplan)

CRITERIOS DE EVALUACIÓN:                    %  
    %  
    %

NOTA: Se deben ocupar criterios de evaluación que sean incorporados en el análisis de las propuestas y que puedan ser medidos. Se sugiere utilizar como máximo 5 criterios, para facilitar la posterior evaluación.

IDENTIFICAR RESPONSABLE:

REFERENTE TÉCNICO DE LA ADQUISICIÓN:

FECHA EN QUE SE REQUIERE EL BIEN O SERVICIO:

Fecha: ..../..../

\_\_\_\_\_  
FIRMA DE QUIEN SOLICITA

-----  
Subdepartamento de Administración Interna

Cotizar  
 Adquirir  
 Comisión de Adquisiciones  
 Devolver

\_\_\_\_\_  
JEFE SUBDEPTO DE ADM.  
INTERNA

Toda adquisición de bienes o contratación de servicios que realice la Dirección del Servicio de Salud Chiloé, deberá efectuarse a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Este será el medio oficial para la publicación de los llamados a licitaciones o trato directo. De la misma forma, se deben utilizar solamente los formularios definidos por Mercado Público para la elaboración de Bases y Términos de Referencia, los que se encuentran disponibles en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Las excepciones a este proceder se encuentran claramente reguladas en el Art. 62 del Reglamento de la Ley 19.886, "*Licitaciones en soporte papel*".

Con este requerimiento, el Operador de Compra procederá a ejecutar el procedimiento de contratación correspondiente, según lo establecido en la Ley de Compras Públicas N° 19.886.

## **b) Selección del Mecanismo de compra:**

Una vez que el Comité de Abastecimiento autoriza realizar la compra del bien o contratación de servicio, el Subdepartamento de Adm. Interna determina qué mecanismos utilizará para adquirir dicho bien. Los mecanismos de compra se encuentran definidos por la Ley N° 19.886.

Los criterios que deben orientar la elección del mecanismo de compra son:

**Eficacia:** mejoran nuestras posibilidades de conseguir aquello que necesitamos.  
**Eficiencia:** se puede conseguir la mejor opción existente en el mercado, mejor precio y lograr una mejor relación entre los recursos utilizados y los resultados obtenidos.  
**Transparencia:** todos los actores interesados podrán participar en el proceso con igualdad de oportunidades para acceder a la información

Los mecanismos que establece la Ley N° 19.886 son:

- b.1) Catálogo Electrónico de Convenios Marco.
- b.2) Licitaciones Públicas.
- b.3) Licitaciones Privadas.
- b.4) Trato Directo.

### **b.1) Catálogo Electrónico de Convenios Marco**

Es un acuerdo celebrado por la Dirección de Compras Públicas con un proveedor determinado, en el que se establecen precios, condiciones de compra y otras especificaciones del producto o servicio, que rigen por un periodo de tiempo definido. Estos convenios se traducen en un Catálogo Electrónico. De acuerdo a lo establecido por la Ley de Compras Públicas, la mayoría de las adquisiciones debieran realizarse por esta vía, ya que el procedimiento con que se realiza da amplias garantías de transparencia y permite compras eficaces y eficientes. Los pasos a seguir en convenio marco son:

#### **Paso 1: Emisión de orden de compra**

Una vez revisado y aprobado el Requerimiento por parte del Comité de Abastecimiento, el Jefe del Subdepartamento de Administración Interna, asigna el requerimiento a un operador de compra para que genere la respectiva orden de compra a través del catálogo Chilecompra Express, documento que queda en estado “guardada” en el portal hasta que la resolución que aprueba dicha adquisición, sea autorizada por el Director del Servicio de Salud Chiloé.

#### **Paso 2: Solicitar Compromiso Presupuestario**

Con la orden de compra generada, pero en estado “guardada”, el operador de compra solicita el compromiso presupuestario correspondiente al Subdepartamento de Finanzas, mediante la respectiva resolución de adjudicación, indicando claramente la información del centro de costo, el producto estratégico, subproducto específico y el programa presupuestario.

#### **Paso 3: Firma de documento compromiso presupuestario**

Si el compromiso presupuestario se realizó, el Jefe del Subdepartamento de Finanzas visa la Resolución y posteriormente, es enviada al Departamento Jurídico para su visación, luego a la Subdirección de Recursos Físicos y Financieros y finalmente la firma de la autoridad competente (Director).



**Paso 4: Envío de la Orden de Compra al proveedor**

Una vez tramitada completamente la Resolución, el Supervisor de compra procede a editar y enviar la Orden de Compra al proveedor.

**Paso 5: Aceptación de la Orden de Compra por el proveedor y despacho de bienes y/o servicios**

El proveedor acepta la orden de compra y envía los bienes o realiza el servicio respectivamente.

**Paso 6: Informar recepción conforme para pago**

Una vez que el bien es entregado en la Bodega General de la Dirección del Servicio de Salud Chiloé, el encargado de bodega genera la respectiva recepción conforme y entrega el bien al usuario solicitante (para el caso de consumo inmediato), quien debe firmar el documento.

Para el caso de contrataciones de servicios, el encargado de la compra gestionará la respectiva “Acta de Recepción Conforme”, documento que deberá ser firmado, además, por el usuario que coordinó el respectivo servicio.

La factura es enviada al Subdepartamento de Finanzas, adjuntando la respectiva acta de recepción y orden de compra, resoluciones y cualquier otro documento que sirva de respaldo para su correspondiente pago.

**Paso 7: Calificación a Proveedor(es) Adjudicados**

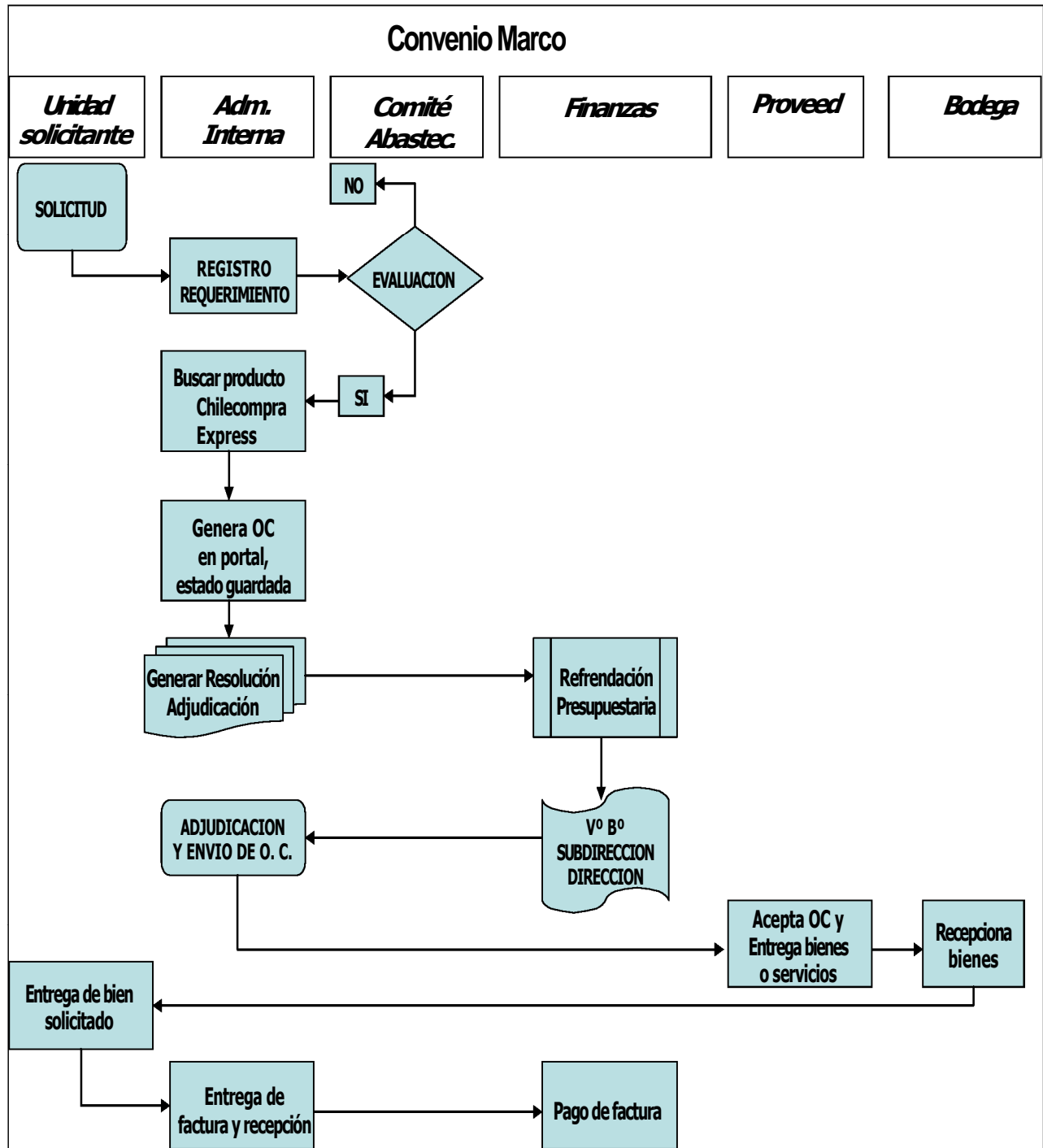
El usuario solicitante debiera calificar en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) al proveedor adjudicado a través de la funcionalidad correspondiente. Sin embargo, por el riesgo que significaría para la organización, que todos los usuarios tuvieran acceso al portal, se debe evaluar a través de los operadores de compra.

**Observaciones Respecto del Proceso de Compra a través de Chilecompra Express**

En caso que el operador de Compra, considerando todos los costos y beneficios asociados a la compra o contratación del producto o servicio, motivo del requerimiento, identifique condiciones objetivas, demostrables y substanciales, que configuren una oferta más ventajosa que la existente en Chilecompra Express para el producto o servicio en cuestión, debe informar esta situación a Mercado Público, a través del formulario web disponible al efecto en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Además, el operador de compra deberá respaldar la información a través de una posible auditoría.

En caso que la Unidad solicitante no cuente con el perfil para acceder a [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) y constatar el estado del proceso o realizar acciones directamente, el Subdepartamento de Administración Interna le enviará reportes que den cuenta de los avances en el proceso y el formulario para que la Unidad solicitante realice la calificación del proveedor.

## FLUJOGRAMA PROCESO COMPRA CONVENIO MARCO



## **b.2) Licitaciones Públicas:**

Es un proceso de concurso entre proveedores para adjudicarse la adquisición o contratación de un bien o servicio requerido por la organización, donde la competencia es total, ya que pueden participar todos los interesados. Los proveedores deben formular sus propuestas ajustándose a las bases fijadas por el organismo público, de entre las cuales se seleccionan y aceptan la(s) oferta(s) más conveniente(s) de acuerdo a los criterios de evaluación establecidos en las mismas bases.

La Licitación Pública se puede dividir en tres tipos de adquisición:

1. Licitaciones menor a 100 UTM: Se debe tener claro los plazos o períodos comprometidos entre la fecha de publicación y cierre de las ofertas, los que según la Ley N° 19.886 de Compras Públicas van desde 3 a 5 días.
2. Licitaciones entre 100 UTM y 1000 UTM: Se debe tener claro los plazos o períodos comprometidos entre la fecha de publicación y cierre de las ofertas, los que según la Ley N° 19.886 de Compras Públicas van desde 5 a 10 días.
3. Licitaciones mayor a 1000 UTM: Se debe tener presente que los plazos o períodos entre la fecha de publicación y cierre de las ofertas, según la ley antes mencionada, van desde 10 a 20 días.

### **1. Pasos de Licitaciones menor a 100 UTM:**

#### **Paso 1: Presentación del Formulario de Requerimiento**

Todo departamento o unidad que requiera un producto o servicio, debe completar el Formulario de Requerimiento, el que debe ser autorizado por el Subdirector respectivo y jefe de la unidad solicitante, derivándolo al Subdepartamento de Administración Interna.

#### **Paso 2: Asignación y Aprobación de Requerimiento**

En el Subdepartamento de Administración Interna se revisa el Requerimiento, verificando que no tenga errores ni omisiones, y la disponibilidad inicial de presupuesto. Posteriormente, es llevado al Comité de Abastecimiento, el cual aprueba, rechaza o posterga el requerimiento presentado.

#### **Paso 3: Se asigna Operador Responsable**

Una vez aprobado el requerimiento por el Comité de Abastecimiento, el Jefe del Subdepartamento de Administración Interna asigna el requerimiento a un operador de compra, quien deberá gestionar el proceso de licitación, que enmarca los siguientes aspectos:

1. Redactar la respectiva Resolución que aprueba las Bases Administrativas o Condiciones Generales, según sea el caso.
2. Publicar la licitación a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), en caso de ser necesario se solicitará el apoyo de la unidad solicitante, para consensuar algunos

La descripción y requisitos mínimos de los productos/servicios requeridos.

- Objeto o motivo de la compra o contrato.
- Requisitos que deben cumplir los oferentes.
- Criterios de evaluación.
- Cierre de la licitación; (Modalidades).
- Formas y Modalidad de Pago.
- Plazos de entrega del Bien y/o Servicio.
- Nombre y Medio del Contacto en la Dirección del Servicio de Salud Chiloé.
- Garantías que se exigirán, si fuere necesario.
- Etapas de preguntas y respuestas cuando el tiempo lo permite.

#### **Paso 4: Elaborar Cuadro Comparativo**

Con las ofertas presentadas en el sistema de información y una vez cumplidos los plazos de publicación señalados en el punto anterior, el operador de compra deberá elaborar el cuadro comparativo correspondiente al proceso y enviarlo a la unidad solicitante y/o Comité de Evaluación Técnica, junto a todos los antecedentes que respaldan las ofertas, para que realice el acta de evaluación correspondiente.

#### **Paso 5: Evaluación**

A el Comité de Abastecimiento se le presenta el “Acta de Evaluación”, elaborado por la unidad solicitante (equipo evaluador) con el apoyo del operador de compra, basándose en las ofertas publicadas en el portal y considerando los criterios de evaluación y los requisitos de presentación definidos previamente para el proceso de licitación.

#### **Paso 6: Aprobación de Comité de Abastecimiento.**

El Comité de Abastecimiento será, en definitiva el encargado de aprobar o rechazar la propuesta de adjudicación respaldada por el “acta de evaluación”, elaborado por el equipo evaluador, para ser enviada al Sr. Director para su aprobación definitiva.

#### **Paso 7: Aprobación de la Resolución de Adjudicación y Publicación en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)**

En el Subdepartamento de Administración Interna se genera la Resolución de Adjudicación, para ser aprobada con los V°B° correspondiente del Subdepto. de Finanzas (refrendación presupuestaria), Departamento Jurídico y Subdirección de Recursos Físicos y Financieros, para ser enviada al Director del Servicio de Salud, quien en caso de estar de acuerdo con la decisión de contratación, firma la resolución y la deriva al Subdepartamento de Administración Interna previamente numerada en oficina de partes, donde se ingresa y publica la decisión de contratación en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), generándose finalmente la Orden de Compra.

#### **Paso 8: Emisión OC al proveedor**

Aprobada la resolución, se procede a realizar la adjudicación de la licitación, generándose automáticamente la orden de compra respectiva, quedando en estado “guardada”, para ser emitida y enviada finalmente vía sistema al proveedor para su aceptación y posterior despacho.

#### **Paso 9: Informe de Recepción**

Una vez recepcionado los bienes, el encargado de bodega procederá a emitir la recepción conforme del stock (existencia) y firmada por éste; para el caso de los bienes de consumo inmediato, será firmada, además, por el usuario solicitante, documento que se adjuntará a la Factura y Orden de Compra, enviándose desde el Subdepartamento de Administración Interna al Subdepartamento de Finanzas, para su respectivo pago.

Para el caso de contratación de servicios, la recepción será avalada con un acta de recepción, documento que será firmado por el usuario solicitante y/o I.T.O. si o si la situación lo requiera.

*Cabe destacar que en una licitación se debe tener claramente definidos los plazos o períodos comprometidos, considerando que entre la publicación y el cierre de ésta, el mínimo de días publicados es de 3, no obstante lo anterior, para efectos de los indicadores de gestión, se considerará 5 días de publicación en el portal.*

## **2. Pasos de Licitaciones mayor a 100 UTM:**

### **Paso 1: Completar Formulario de Requerimiento**

Todo departamento o unidad que requiera un producto o servicio, que no se encuentra disponible en el catálogo Chilecompra Express ni a través de un Convenio de Suministro vigente en la Dirección del Servicio de Salud Chiloé, debe completar el Formulario de Requerimiento, el que debe ser autorizado por el jefe de la unidad solicitante, derivándolo al Subdepartamento de Administración Interna.

### **Paso 2: Revisión del Requerimiento**

En el Subdepartamento de Administración Interna se revisa el Requerimiento, verificando que no tenga errores ni omisiones, examinando la disponibilidad inicial de presupuesto.

### **Paso 3: Aprobación del Comité de Abastecimiento.**

Una vez revisada la solicitud de requerimiento, es llevada al Comité de Abastecimiento, el cual aprueba, rechaza o posterga el requerimiento presentado.

### **Paso 4: Asignación del Requerimiento y creación de licitación**

El Jefe del Subdepartamento de Administración Interna asigna el requerimiento a un operador de compra para que genere la licitación, completando los Términos Técnicos de Referencia requeridos en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) dejándola en estado “guardada”, posterior a esto se emite la resolución de aprobación de bases, la cual es enviada a las autoridades respectivas, para su revisión y aprobación.

### **Paso 5: Envío de Resolución y Bases a la Autoridad Competente**

Una vez completadas las bases administrativas y los términos técnicos de referencia, el operador de compra, envía la Resolución que contiene las bases de la licitación al Departamento de Asesoría Jurídica para su revisión y V°B°. Posteriormente, los documentos mencionados son enviados a la autoridad competente, para que los apruebe.

### **Paso 6: Publicación de Bases**

Una vez aprobadas las bases, el operador de compra procede a publicar la licitación en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), quedando a disposición de los proveedores para ofertar en los plazos estipulados en la respectiva licitación.

### **Paso 7: Evaluación de las Ofertas**

Al cumplirse la fecha de cierre, el operador de compra, habiendo realizado los correspondientes procesos de apertura, procede a enviar los antecedentes a la Comisión Evaluadora, considerando los criterios de evaluación y todos los parámetros estipulados en las bases administrativas y términos técnicos de referencia publicados.

### **Paso 8: Adjudicación de la licitación**

El acta de evaluación que se desprende de la Comisión Evaluadora es planteada al Comité de Abastecimiento, para que revise y sancione la adjudicación, y así continuar con el proceso.

### **Paso 9: Resolución de Adjudicación**

Una vez aprobado el acta de evaluación por el Comité de Abastecimiento, el operador de compra procede a generar la respectiva resolución, la cual debe ser visada por las autoridades competentes (Jefe de Subdepartamento de Finanzas, Jefe Subdepartamento de Administración Interna, Departamento Jurídico y Subdirección de Recursos Físicos y Financieros), para luego ser autorizada por el Director del Servicio de Salud y derivada al Subdepartamento de Administración Interna, para su respectiva adjudicación en el portal.

### **Paso 10: Emisión de Orden de Compra**

Una vez adjudicada la licitación, automáticamente el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) genera la orden de compra respectiva, quedando en estado “guardada”, para ser emitida y enviada finalmente vía sistema al proveedor para su aceptación y posterior despacho.

### **Paso 11: Elaboración de Contrato y Resolución**

Para este tipo de contratación, la unidad solicitante en conjunto con el Jefe de Administración Interna elabora el contrato dentro de los plazos estipulados en las respectivas bases, el que es enviado al Departamento de Asesoría Jurídica, para su revisión. Antes de las respectivas firmas se exige la boleta de garantía de fiel cumplimiento de contrato; una vez visados por los departamentos involucrados y firmado por el Director del Servicio de Salud, se envía al proveedor para su firma este contrato debe estar protocolizado ante notario, para devolver a la Dirección del Servicio de Salud las 4 copias de dicho contrato, a fin de emitir la resolución que aprueba este convenio.

### **Paso 12: Anexar contrato a [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)**

El contrato suscrito por ambas partes y la resolución que lo aprueba, son anexados en la ficha del proceso de la licitación publicado en el portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

### **Paso 13: Informe de Recepción**

Una vez que la unidad solicitante recibe los bienes o servicios solicitados, y está conforme con éstos, se procede a la emisión del documento administrativo de Recepción Conforme, que se adjunta a la Orden de Compra y a la Factura, enviándose desde el Subdepartamento de Adm. Interna al Subdepartamento de Finanzas, para su respectivo pago.

### **Paso 14: Gestión de Contrato**

Después de firmado el contrato, desde el Subdepartamento de Adm. Interna en conjunto con la unidad solicitante, se realizará el seguimiento para analizar el grado de cumplimiento de lo comprometido por el proveedor.

### **Paso 15: Gestión de Reclamos**

En caso de que se presente un reclamo relacionado con el proceso, estos serán recepcionados por la Oficina de Oirs el funcionario a cargo de la Oirs tiene perfil de Gestor de Reclamos en el Portal Mercado Público y este enviara el reclamo a quien corresponda para su respectiva respuesta, para que, en un plazo no superior a 48 horas, envíe por escrito la respuesta y será el funcionario de la Oirs quién será responsable de

subir la respuesta y cerrar el ciclo de la gestión de reclamo en el Portal.

### **b.3) Licitaciones Privadas:**

Es un proceso de concurso entre proveedores para adjudicarse la adquisición o contratación de un bien o servicio requerido por una organización, pero a diferencia de la licitación pública, sólo compiten los proveedores que han sido invitados por la entidad licitante, cuyo mínimo de participantes es tres, de acuerdo a la Ley de Compras Públicas.

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

### **b.4) 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 o Privada. En este caso, es necesario justificar esta circunstancia mediante una resolución fundada. Debe usarse en los casos referidos en el Art. 8 de la Ley 19.886 de Compras Públicas y en el Art. 10 del Reglamento de dicha ley, que son los que a continuación se señala:

- Una Licitación públicas anterior sin oferentes y una Privada sin oferente o desestimada.
- Remanente de una adquisición pública anterior.
- Compras Urgentes.
- Proveedor único.
- Convenios de servicios con personas jurídicas extranjeras.
- Servicios que revisten carácter confidencial.
- Contrataciones iguales o inferiores a 10 UTM.
- Naturaleza de la contratación: a continuación se indican los criterios de este tipo de trato directo:
  - a) Prórroga de un contrato de suministro o contratación de servicios conexos respecto de un contrato suscrito con anterioridad, siempre que el monto de esta prórroga no supere las 1.000 UTM.
  - b) Contratación financiada con gastos de representación, de conformidad a las reglamentaciones presupuestarias correspondientes.
  - c) Contrataciones en las cuales está involucrada la seguridad de autoridades y es necesario contar con un proveedor discreto y de confianza.
  - d) Consultorías en materias que se encomienden a un proveedor en consideración a sus especiales facultades o características.
  - e) Contratación que sólo puede realizarse con proveedores que son dueños exclusivos de derechos de propiedad intelectual, industrial, de licencias o patentes.
  - f) Contrataciones de tal magnitud o confianza que obligan a recurrir a un proveedor determinado, pues sólo éste garantiza confianza y seguridad.
  - g) Servicios accesorios (reposición o complementación de equipos compatibles con los que han sido previamente adquiridos).
  - h) Contrataciones que, de ser conocidas públicamente mediante una licitación, puedan poner en serio riesgo su eficacia.

Además existen otros procesos de compras, que a continuación se detalla:

#### Compras y Contrataciones inferiores a 3 UTM:

En este caso, el Jefe Subdepartamento de Administración Interna aceptará, de acuerdo a las siguientes reglas:

- Requerimiento previo de la Unidad Solicitante, en el formulario correspondiente (por medio de correo, memo u otro visado por la Subdirección respectiva).
- Se deberá contar con más de una cotización (preferencia 3), la compra o contratación será aprobada por el Jefe del Departamento de Administración Interna.
- La Unidad Solicitante del bien o servicio a adquirir deberá fundamentar claramente la razón o motivo que origine su solicitud de compra.
- Se emite una resolución, documento donde se establece el motivo de la compra, la cual debe ser autorizada únicamente por el Director del Servicio de Salud Chiloé.
- Posteriormente, se ejecuta la adquisición mediante la Orden de Compra, a través del portal, al respectivo proveedor.

#### Compra a través de convenios de suministro vigentes:

Todo departamento o unidad que requiera un producto o servicio no incluido en el plan anual de compras, pero contenido en un convenio de suministro vigente en la Dirección del Servicio de Salud, debe solicitar vía memo, correo electrónico, orden de trabajo u otro, aprobado por el Subdirector respectivo y Jefe de la unidad solicitante, derivando la solicitud al Departamento de Administración Interna.

##### **Paso 1: Revisión y aprobación requerimiento.**

En el Subdepartamento de Administración Interna se revisa el Requerimiento, verificando que no tenga errores ni omisiones, verificando la disponibilidad inicial de presupuesto. Posteriormente, es llevado al Comité de Abastecimiento, el cual aprueba, rechaza o posterga el requerimiento presentado.

##### **Paso 2: Asignación del operador responsable y selección del proveedor**

El Jefe del Subdepartamento Administración Interna asigna la solicitud a un operador, para que genere el respectivo proceso de compra, a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) a uno de los proveedores que se encuentre en convenio vigente.

##### **Paso 3: Emisión de la orden de compra**

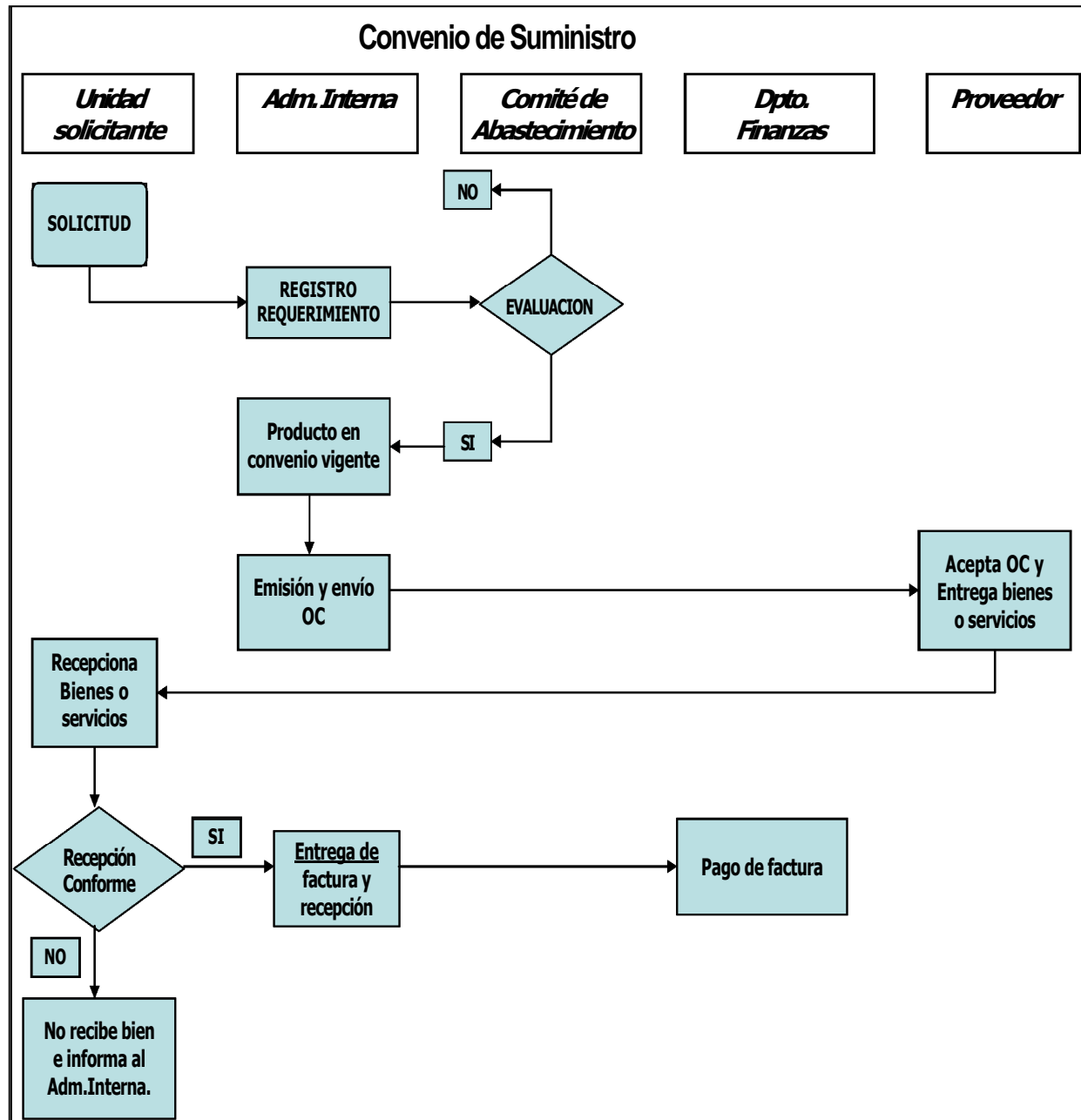
El operador de compra genera la Orden de Compra a través del portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), la cual es enviada al proveedor para que éste la acepte y gestione la respectiva prestación de servicio o envíe el bien.



#### Paso 4: Informe Recepción conforme de pago

Una vez que la Unidad Solicitante recibe los bienes o servicios solicitados, y está conforme con éstos, se procede a la emisión del documento administrativo de Recepción Conforme que se adjunta a la Factura y Orden de Compra, enviándose desde el Subdepartamento de Administración Interna a Subdepartamento de Finanzas, para su respectivo pago.

### FLUJOGRAMA CONVENIO SUMINISTRO



## Formulación de bases

Para determinar el contenido de las Bases se debe considerar la siguiente información: lo dispuesto en la Ley N° 19.886, lo señalado en los artículos 9, 19 al 43 y 57 letra b), del Reglamento de la Ley N° 19.886 y lo indicado en las normas comunes de esta normativa, junto con la responsabilidad de cada actor dentro del proceso.

### Contenidos de las Bases

- Nombre y objetivo de la licitación (detalle o descripción de la licitación).
- Requisitos de participación.
- Antecedentes de la licitación.
- Financiamiento y plazos.
- Vigencia de la oferta.
- Responsable de la licitación.
- Etapas y plazos de la licitación (calendario oficial).
- Naturales y monto de las garantías de seriedad de la oferta, de fiel cumplimiento y de anticipo cuando corresponda.
- Carpetas digitales (Administrativa, Técnica y Económica).
- Definición de criterios y evaluación de las ofertas.
- Apertura Electrónica.
- Modalidad de pago.
- Obligaciones del contratista o proveedor.
- Sanciones y multas.
- Prelación de antecedentes.
- Normativa y glosario.
- Anexos.

En cuanto a las especificaciones técnicas de los bienes y servicios a contratar, se requiere de lo mínimo:

- Descripción de los Productos o Servicios.
- Requisitos mínimos de los Productos o Servicios (otros).
- Plazos de entrega del Bien y/o Servicio.

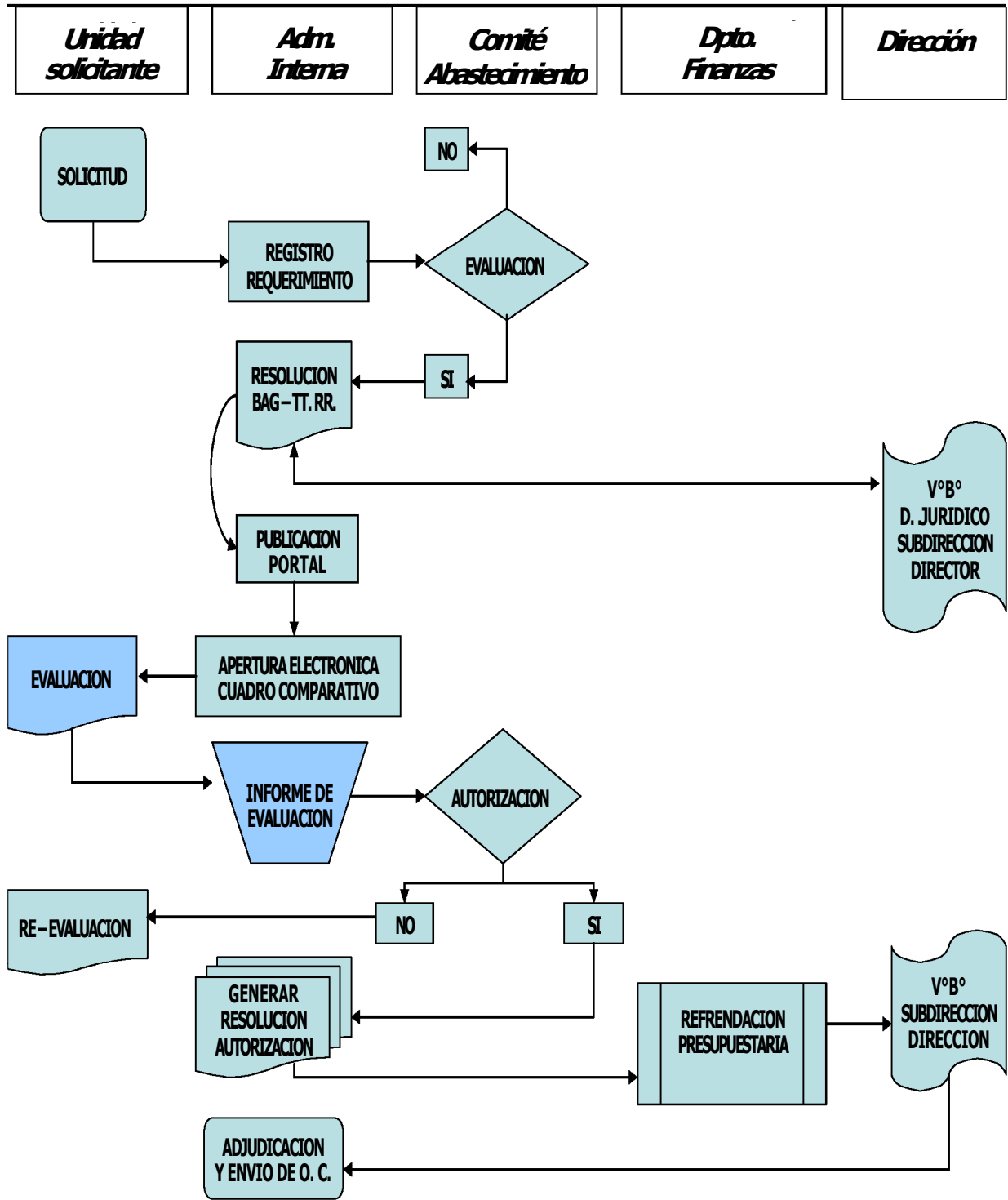
Estas condiciones deben ser expresadas en forma genérica. De ser necesario hacer referencia a marcas específicas, debe agregarse a la marca sugerida la frase “o equivalente, o similar” (Artículo 22 del Reglamento).

Las Bases podrán contener otros elementos que se relacionen con el llamado a Licitación, con el objeto de precisar la materia de la compra del bien y/o servicio, siempre que no contradigan las disposiciones de la Ley de Compras y su Reglamento.

De estas definiciones se extraerá la información necesaria para completar el formulario de Términos Técnicos de Referencia disponible en el Portal [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

A continuación se presenta flujo del proceso de compra a nivel general:

## FLUJO PROCESO DE COMPRA



### c) Llamado y recepción de ofertas:

Esta etapa tomará diferentes formas dependiendo del mecanismo de compra que se haya seleccionado. En algunas ocasiones, este proceso será relativamente sencillo, como en el caso de productos que sean ofrecidos a través de Catálogo Electrónico de Convenios Marco, ya que se solicita la aceptación de una orden de compra y una vez que el proveedor acepta se cierra esta etapa. En otros casos, esta etapa puede ser relativamente más amplia, como en el caso de las licitaciones, donde habrá que definir plazos, redactar bases, publicarlas, recibir y resolver consultas, etc.

Para esta etapa es fundamental contar con la especificación del bien o servicio que se desea adquirir y asegurarse de que esta especificación sea clara y precisa para los eventuales proveedores. También es fundamental ser riguroso en la definición de plazos de manera que permitan, a los eventuales competidores, preparar sus ofertas, realizar consultas y presentar los documentos que se les soliciten. Por otro lado, hay que cuidar que los plazos establecidos permitan realizar adecuadamente las actividades que nos competen, como por ejemplo, dar respuestas a las consultas.

Es muy importante dar todas las garantías de transparencia, dando el mismo trato a todos los participantes, especialmente en lo que se refiere al cumplimiento de requisitos, plazos y criterios de evaluación, además de la entrega de información. No se debe olvidar que la Ley determina que las condiciones no podrán establecer diferencias arbitrarias entre los eventuales oferentes.

La Ley de Compras Públicas, señala que los plazos mínimos entre la publicación y el cierre de recepción de ofertas se fijan atendiendo al monto y la complejidad de la adquisición. Los citados plazos se encuentran definidos de acuerdo a los siguientes rangos:

- 48 horas a 5 días, para cotizaciones menores a 100 UTM.
- 5 a 10 días para licitaciones entre 100 UTM a 1000 UTM.
- 10 a 20 días para licitaciones mayores a 1000 UTM.

Asimismo, en la Circular N° 04 del 30/06/06 (Directivas de Estándares de Transparencia), de la Dirección de Compras y Contrataciones Pública, se indica que *“En los procesos de compra es preciso otorgar el mayor tiempo posible entre el llamado y recepción de ofertas, con el objetivo de lograr una elevada publicidad y asegurar un alto nivel de participación y competencia de proveedores...estos tiempos no pueden ser los mínimos de publicación establecidos en el reglamento, los que apuntan a fijar límites y no el tiempo adecuado que debe establecer caso a caso. Por lo general, los tiempos de recepción de ofertas deben ser superiores a los mínimos contemplados en la forma”*

#### **d) Evaluación de las ofertas:**

Una vez que se tienen las propuestas de los oferentes, se debe analizar cuantitativa y cualitativamente si ellas satisfacen las especificaciones administrativas y técnicas. Para ello, se debe realizar un proceso de evaluación que podrá ser más o menos complejo, dependiendo de las características de la compra y de la cantidad de propuestas recibidas.

Cabe destacar que las evaluaciones deben ser pensadas para comparar las ofertas en aquellos aspectos relevantes explicitados en la definición de requerimientos, los que deben considerar otros criterios, además del precio. Asimismo, es fundamental definir previamente, el método que se usará para comparar las alternativas, lo que en la práctica significa establecer indicadores para los aspectos claves que se desean evaluar y el modo en que se piensan calcular (definir criterios de evaluación).

Esta es una etapa crítica desde el punto de vista de los potenciales proveedores y en la que ellos pondrán especial atención. Por esta razón, no sólo es importante realizar una buena evaluación, sino también comunicar previamente a los posibles oferentes bajo qué criterios se les evaluará, estipulándolos con precisión en las respectivas bases o términos de referencia, y posteriormente, comunicar adecuadamente los resultados de la evaluación, garantizando con esto transparencia en las evaluaciones. Asimismo, hay que ser muy consistentes al momento de realizar la evaluación y usar sólo aquellos criterios que se explicitó que se iban a utilizar, evitando incorporar nuevos requisitos, ya que esto comprometerá negativamente la transparencia del proceso.

La evaluación de las ofertas presentadas por los proveedores debe ser realizada por la Comisión de Evaluación Técnica-Económica designado por resolución quienes tendrán la tarea de evacuar un informe de recomendación de adjudicación el que será analizado por el Comité de Abastecimiento. El operador debe levantar la información de las ofertas, y conjuntamente y hacerle entrega de todos los antecedentes y documentos relativos a la licitación en cuestión al Presidente de la Comisión de Evaluación, esta Comisión en conjunto con el operador del Portal Mercado Público quién es responsable de la Licitación generarán el acta de evaluación, documento que registra el puntaje final obtenido por cada una de la ofertas presentadas en función de los Criterios de Evaluación, y que debe estar anexado a la Resolución que da cuenta del resultado final del proceso de contratación.

Dicha acta de evaluación es presentada al Comité de Abastecimiento, para que apruebe o rechace la sugerencia de adjudicación. Posteriormente el Encargado de Abastecimiento, procederá a generar el Acta del Comité de Abastecimiento, documento que deja constancia, entre otros aspectos, de:

- Los integrantes que participaron en el respectivo Comité
- Las ofertas evaluadas.
- Los criterios, ponderaciones y puntajes establecidos en las bases y que fueron utilizados para la evaluación.
- Las solicitudes de aclaraciones, pruebas y rectificaciones de defectos formales y las respuestas a dichas solicitudes.
- Las evaluaciones de cada oferta, el puntaje final obtenido por cada una de las ofertas en función de los Criterios de Evaluación y la recomendación de adjudicación, deserción o declaración de inadmisibilidad y su justificación.

#### **d.1) Criterios de evaluación:**

Los criterios de evaluación son parámetros cuantitativos y cualitativos 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. Es obligatorio que todos los procesos de licitación cuenten con criterios de evaluación, los cuales se pueden clasificar en:

**a) Criterios Económicos**, por ejemplo, precio final del producto o servicio.

**b) Criterios Técnicos**, 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.

**c) Criterios Administrativos**, que tienen mayor relación con el cumplimiento de presentación de los antecedentes administrativos y legales que se solicitan a los oferentes, como por ejemplo: antecedentes sobre la constitución de la sociedad, vigencia de la sociedad, certificado de la inspección del trabajo, declaraciones juradas o simples de diversa índole, boletas de garantía, entre otros. Estos elementos, en general, no tienen ponderación en la evaluación de la oferta sino que, más bien, se consideran requisitos de postulación, debido a que si alguno se omite, la oferta se considera incompleta.

*Estos antecedentes (letra c) se pueden encontrar vigentes en Chileproveedores, por lo cual no deben ser solicitados por papel adicional, a excepción de la boleta de garantía y certificado de la inspección del trabajo.*

La aplicación de los criterios debe ser realizada únicamente en función de los parámetros y ponderaciones debidamente establecidos en las respectivas Bases o Términos Técnicos de Referencia, 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 compra debe contar con al menos dos criterios de evaluación.

#### **Ejemplos de Criterios de Evaluación:**

- Precio.
- Calidad técnica de los Bienes o Servicios.
- Plazo de Entrega.
- Experiencia de la empresa.
- Asistencia Técnica.
- Servicios Post Venta.
- Garantía.
- Contratación de personas discapacitadas.
- Otras Materias de Alto Impacto Social, otros.

En la Dirección del Servicio de Salud Chiloé se ha definido el criterio “Precio”, con una ponderación mínima del 40%, para bienes y servicios de consumo. Para el caso de licitaciones públicas que requieren mayor análisis en este criterio, como el de obras e infraestructura, sus ponderaciones serán susceptibles de modificación atendiendo la necesidad.

Asimismo, para el criterio “Plazo de Entrega”, se estableció una ponderación máxima del 10% para bienes y servicios de consumo, para el caso de licitaciones públicas que requieren mayor análisis en este criterio, como el de obras e infraestructura, sus ponderaciones serán susceptibles de modificación atendiendo la necesidad.

d.2) Forma de cálculo de los distintos criterios de evaluación:

Existen diversas formas de evaluar según el criterio a usar, a continuación se presentan los tipos de formas de calcular algunos criterios.

a) Para el criterio precio, se trabajará con el método del precio mínimo, considerando el monto menor ofertado como puntaje máximo, para los restantes se calcula en forma inversamente proporcional, obteniendo los puntos respectivos con dos decimales.

$$\text{Puntaje} = \frac{\text{Precio mínimo ofertado}}{\text{Precio ofertado}} \times 100$$

Ejemplo:

Proveedor	Monto (\$)	$\frac{\text{Precio mínimo ofertado}}{\text{Precio ofertado}} \times 100$	Ponderación otorgada (40%)
Proveedor A	122.472	$(122.472 / 122.472) \times 100 = 100$	$100 \times 0,4 = 40$
Proveedor B	135.600	$(122.472 / 135.600) \times 100 = 90,32$	$90,31 \times 0,4 = 36,13$
Proveedor C	144.000	$(122.472 / 144.000) \times 100 = 85,05$	$85,05 \times 0,3 = 34,02$

b) El criterio plazo de entrega permite comparar los plazos que proponen los proveedores, con el rango establecido en la tabla con sus respectivos puntajes, los que variarán dependiendo de la adquisición (Ej. equipos médicos, insumos, equipos computacionales, etc.).

Plazo de entrega	Puntos
Menor o igual a 10 días	100
Entre 11 y 20 días	50
21 días a más, o bien no se indica (Sin antecedentes)	0

Ejemplo:

Proveedor	Tiempo de entrega	Comparación en rangos de tabla	Ponderación 10%
Proveedor A	15 días	50 puntos	$50 \times 0,1 = 5$
Proveedor B	No indica	0 puntos	0
Proveedor C	8 días	100 puntos	$100 \times 0,1 = 10$

c) Criterio **Experiencia de los oferentes**, Esta variable busca asegurar que los proveedores tengan un perfil idóneo, en cuanto a su trayectoria, para asegurar una mejor provisión del bien o servicio. Lamentablemente, esta variable puede entregar datos poco objetivos, basados en aspectos meramente formales, que no garantizan necesariamente una buena contratación.

Las variables a ponderar son:

- Trayectoria del Proveedor (años en el mercado).
- Prestigio (recomendaciones de usuarios, o empresas con las que actualmente trabaja).
- Proyectos realizados.
- Otros.

A estas cualidades se les puede asignar un puntaje o un estándar, según lo requiera.

Ejemplo:

Proveedor	Proyectos realizados: 15%		Años de trayectoria: 10%	
	Proyectos realizados Más de 20: 100 pts. Entre 10 y 20: 50 pts. Menos de 10: 0 pts.	Ponderación: 15%	Años trayectoria Más de 10: 100 pts Entre 5 y 10: 50 pts Menos de 5: 0 pts	Ponderación 10%
A	0 pts.	0	50 pts.	$50 \times 0,1 = 5$
B	50 pts.	$50 \times 0,15 = 7,5$	100 pts.	$100 \times 0,1 = 10$
C	100 pts.	$100 \times 0,15 = 15$	50 pts.	$50 \times 0,1 = 5$

c) **Garantía:** para este criterio se utiliza la tabla de rangos, que variará dependiendo del bien o servicio a adquirir.

Meses de garantía	Puntos
Menor a 6 meses	0
De 6 a 11 meses	50
De 12 a 17 meses	75
De 18 o más meses	100

Ejemplo:

Proveedor	Garantía	Puntaje	Ponderación 15 %
A	12 meses	75	11,25
B	6 meses	50	7,5
C	24 meses	100	15



## **e) Adjudicación y Formalización:**

Con esta etapa se cierra la parte decisoria del proceso. La adjudicación se realiza de acuerdo a lo evaluado en la etapa anterior. El resultado se comunicará a los actores involucrados y se procederá con la realización de los trámites y actividades tendientes a formalizar la compra o contratación respectiva.

En esta etapa se establecen oficialmente los acuerdos del proceso de adjudicación, es decir, en esta fase deben formalizarse los acuerdos en materias de provisión, facturación y pago de los servicios, deben administrarse los riesgos de eventuales incumplimientos por parte del proveedor, prever mecanismos para garantizar el cumplimiento y para resolver las eventuales diferencias que pudiesen surgir.

### **e.1) Fundamentación de la decisión de compra**

Cada decisión de compra debe ser fundamentada en el Acta de Evaluación, documento que debe dar cuenta, en forma clara y ajustándose a los criterios previamente establecidos en las respectivas Bases Administrativas o Términos de Referencia, del resultado del proceso y de la decisión final, y que debe ser anexado a la Resolución que adjudica el proceso de licitación. Dicha resolución debe estar en concordancia con el Acta de Evaluación, y establecer claramente las condiciones en las cuales se contratará a los proveedores adjudicados, o de lo contrario, las condiciones que hacen necesario declarar desierto todo o parte del proceso.

### **e.2) Comunicados de resultados**

Una vez concluido cualquier proceso de adquisición, el operador de compra informará vía electrónica en la página [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) los resultados finales del proceso de licitación, adjuntando el Acta de Evaluación y Resolución de Adjudicación.

### **e.3) Resolución de consultas**

En las licitaciones se establecerá un calendario considerando los siguientes aspectos: Fecha inicio de consultas, fecha término de consultas y fecha de respuestas. El responsable de cada proceso deberá preparar las respuestas a las consultas manifestadas en conjunto con un representante de la Unidad solicitante en el foro presentado en la licitación, dentro del plazo definido previamente, para ser publicadas por el operador de compra.

### **e.4) Respuesta a reclamos**

En caso de que se reciban reclamos de proveedores a través de la plataforma Probidad Activa de Mercado Público, respecto de algún proceso de adquisición de la Dirección del Servicio de Salud, los responsables de cada proceso deberán dar respuesta, las que deberán ser canalizadas a través del Encargado de Oirs quien bajara los reclamos del portal, los distribuirá a quien corresponda de acuerdo a materia y competencia, para una vez recibida la respuesta por vía de la funcionalidad disponible en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) subirá dicha respuesta cerrando el ciclo del reclamo. El tiempo de respuesta no debe superar las 48 horas.

## **f) Ejecución y Gestión de Contrato:**

Una vez adjudicada la compra, el bien o servicio deberá ser provisto de la manera en que fue acordado en el contrato u orden de compra. Dependiendo del caso, la entrega puede ser puntual o puede definir una relación de suministros que permanezca en el tiempo. En cualquier caso, la relación con los proveedores permanecerá mientras el bien o servicio se use. Durante este tiempo es necesario monitorear el desempeño del proveedor, en términos de su respuesta a eventuales requerimientos, consultas, ejecución de garantías, etc.

Asimismo, la Gestión de Contratos significa **definir las “reglas de negocio”** entre la entidad compradora y los proveedores - minimizando los riesgos del proceso - y **manejar eficaz y eficientemente su cumplimiento.**

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

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

El Subdepartamento de Administración Interna, llevará registro y actualización trimestral de todos los contratos vigentes de la Dirección del Servicio de Salud.

Cada registro de contratos debe contener al menos los siguientes datos:

- Nombre o Razón Social.
- Encargado de Gestión Operativa del Contrato (Profesionales de la Dirección del Servicio de Salud).
- Número de Licitación asociada al contrato.
- Vigencia del Contrato (inicio y término).
- Contenido.
- Garantías (número y fecha vencimiento).
- Monto anual de contrato.
- Fecha de pago.
- Otros Complementos.

El Subdepartamento de Administración Interna actualizará la base de datos, de manera que contenga la información completa de cada contrato. Esta información debe ser utilizada para verificar mensualmente si proceden pagos, renovación, término u otros hitos.

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

**Criterios a evaluar, cuando corresponda:**

- › Antigüedad.
- › Especificidad.

- Complejidad de licitarlo.
- Cláusulas de término de contrato.
- Cumplimiento del contrato por parte del proveedor.

El Subdepartamento de Administración Interna definirá un calendario de actividades de evaluación, para realizar la evaluación oportuna, considerando: fechas de vencimiento contrato, condiciones de término, antigüedad del contrato.

**Plazo para la suscripción de los contratos:**

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

El contrato definitivo podrá ser suscrito por medios electrónicos, de acuerdo a la legislación sobre firma electrónica.

Una vez suscrito, se deberá publicar en el Sistema de Información [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).

## CAPITULO VI

### Recepción de Bienes y Servicios

Se define como las actividades que se requieren para recibir, comprobar e informar la entrega de los Bienes y Servicios que se han adquirido.

El procedimiento es el siguiente:

#### **Paso 1**

Bienes: En este caso, la recepción se realiza en Bodega General de la Dirección del Servicio de Salud Chiloé, donde se genera el documento de recepción conforme.

Servicios: Una vez que el servicio es prestado por el proveedor, deberá el referente técnico de la unidad solicitante, generar el documento de recepción conforme (acta de recepción conforme).

Fármacos: Para los medicamentos se realiza la entrega en la bodega de farmacia, donde el encargado deberá generar la recepción conforme, además de la recepción técnica realizada por la Química Farmacéutica del servicio

#### **Paso 2**

En todos los casos, se deberá verificar que los artículos corresponden a lo solicitado en la Orden de Compra o Contrato, generando la respectiva recepción conforme.

#### **Paso 3**

Si existe conformidad, y se requiere generar informe de recepción, como es el caso de las obras civiles, remodelaciones, infraestructura, etc., éste deberá ser enviado al Subdepartamento de Administración interna para que este verifique antecedentes y la totalidad de la documentación sustentante y con esto se proceda a enviar al Subdepartamento de Finanzas para la programación y ejecución del pago respectivo.

Para el caso de los bienes recepcionados en Bodega General, el encargado de ésta emite la recepción conforme, la cual es firmada por el usuario solicitante, la que se adjunta a la Factura y Orden de Compra, a fin de ser enviada al Subdepartamento de Administración interna para que este verifique antecedentes y la totalidad de la documentación sustentante y con esto se proceda a enviar al Subdepartamento de Finanzas para la programación y ejecución del pago respectivo.

Si se trata de prestación de servicios, deberá generar la recepción conforme el usuario solicitante, para enviarla posteriormente al operador de compra de Adquisiciones, quien adjunta la Orden de Compra y la Factura o Boleta de Honorarios respectiva enviando a la Jefatura del Subdepartamento de Administración interna para que este verifique antecedentes y la totalidad de la documentación sustentante y con esto se proceda a enviar al Subdepartamento de Finanzas para la programación y ejecución del pago respectivo.

En el caso de los medicamentos, se procede de igual forma que el procedimiento descrito para bienes recepcionados en Bodega General.

#### **Paso 4**

Despacho de los bienes, servicios o fármacos, a los solicitantes, lo que es visado, de acuerdo al paso anterior, con el documento de recepción conforme.

## CAPITULO VII

### Política de Inventario

#### 8.1) Objetivos específicos

El objetivo principal de realizar control de inventarios reside en la óptima utilización de los productos que se guardan en bodega.

Garantizar la disponibilidad permanente del grupo de productos definidos como estratégicos, asegurando el adecuado funcionamiento operacional de la Dirección del Servicio de Salud Chiloé.

Establecer y determinar los volúmenes de producto que se manejarán en el Inventario, asegurando que dichos niveles sean óptimos y que representen un adecuado costo de operación.

Identificar los puntos del proceso asociado al manejo de inventario, definiendo mecanismos de registro y control del mismo, que permitan asegurar y efectuar el adecuado control y seguimiento, y disponer de elementos que apoyen la gestión del mismo.

#### 8.2) Alcance

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 Subdepartamento de Finanzas, agrupándose en 3 grupos de productos en función del uso: artículos de oficina, artículos de aseo e insumos computacionales.

#### 8.3) Bodega de materiales

El acceso a la bodega de materiales está restringido al personal encargado.

Las mercaderías deben estar ordenadas, ya que el acomodo de las mercaderías ayuda a tener un mejor control, facilita el conteo y localización inmediata. Un método recomendado es el PEPS o FIFO (Primeras Entradas Primeras Salidas). Esto debe ser realizado con base a la estructura de la Bodega.

Con respecto al control de mermas, se debe siempre tener la documentación que registre esto, con el fin de determinar las causas y buscar correcciones.

#### 8.4) Reposición de stock

Para que no ocurra un quiebre en bodega, se debe revisar el sistema de control de existencias, definiendo claramente la fecha de solicitud y los tiempos de entrega, a fin de asegurar la reposición de stock en forma oportuna.