



Manual de Procedimiento de Adquisiciones

**Servicio de Vivienda y Urbanismo
Región Metropolitana**

Versión 0.1

Octubre 2007

INDICE

Introducción	3
1. Definiciones	4
2. Normativa que regula el proceso de compra	6
3. Organización del abastecimiento en la Institución	8
3.1 Personas y unidades involucradas en el proceso de abastecimiento	8
3.2 Competencias de las personas involucradas en el proceso de abastecimiento	11
3.3 El Proceso del abastecimiento en la Institución: Condiciones Básicas.....	11
4. Procedimiento planificación de compras.....	13
4.1 Procedimiento elaboración Plan Anual de Compras:.....	13
5. Proceso de Compra	17
5.1 Proceso de compra para bienes y servicios de baja complejidad (Para Serviu RM denominadas Compras Directas).....	17
5.2 Proceso de compra para bienes y servicios de alta complejidad (Para Serviu RM denominadas Compras Por Licitación)	25
6. Evaluación de las ofertas	37
6.1 Criterios de evaluación	37
6.2 Evaluación de ofertas para procesos de alta complejidad (También denominadas en el presente manual como Compras por Licitación)	39
7. Procedimiento de pago	41
7.1 Respaldo el pago con el Informe de Recepción Conforme	41
8. Política de inventario	42
8.1 Objetivos específicos:	42
8.2 Alcance	42
8.3 Proceso de inventario.....	42
9. Gestión de contratos y de proveedores	45
10. Manejo de incidentes.....	48
10.1 Incidentes internos.....	48
10.2 Incidentes externos.....	48
10.3 Comité de ética.....	49
11. Uso del Sistema http://www.chilecompra.cl	50
12. Organigrama de la Institución y de las áreas que intervienen en los procesos de compra	51
12.1 Estructura Sección Abastecimiento	51
12.2 Análisis de la Estructura	51

Introducción

Con fecha **26 de octubre de 2007** entra en vigencia este Manual de Procedimiento de adquisiciones, 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 institución, 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 esta institución 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 estará en vigencia hasta que, producto del proceso de implementación de Normas ISO, se requiera modificar y poner a disposición de la institución una nueva versión.

1. 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, ya sea para cursar solicitudes, llamados a licitación (seriedad de la oferta), como también la recepción conforme de un bien y/o servicio (fiel cumplimiento de contrato). En casos en que el monto de la contratación sea superior a UTM 1000 será siempre exigible.
- **Factura:** 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, de registro interno, utilizado para trasladar mercadería fuera de la bodega hacia otros lugares de la institución.
- **Orden de Compra / Contrato:** Documento de orden administrativo y legal que determina el compromiso entre la unidad demandante y proveedor, tiene como función respaldar los actos de compras o contratación, respecto de la solicitud final de productos o servicios.
- **Plan Anual de Compras:** Corresponde a la lista de bienes y/o servicios de carácter referencial, que la institución planifica comprar o contratar durante un año calendario. Los procesos de compra se deben elaborar en conformidad y en la oportunidad determinada en el Plan anual de compras elaborado por cada Entidad Licitante. ¹

¹ Artículo 99 Reglamento de la Ley 19886.

- **Portal ChileCompra:** (www.chilecompra.cl), Sistema de Información de Compras y Contrataciones de la Administración, a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública², utilizado por las ÁREAS O UNIDADES DE COMPRA para realizar los procesos de Publicación y Contratación, en el desarrollo de los procesos de adquisición de sus Bienes y/o Servicios.
- **Requerimiento:** Es la manifestación formal de la necesidad de un producto o servicio que el Usuario Requirente solicita a la Sección de Abastecimiento.
- **Resolución:** Acto administrativo dictado por una 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:
 - DSG : Departamento Servicios Generales
 - SABA : Sección Abastecimiento
 - UC : Unidad Chilecompra.
 - ADQ : Adquisición.
 - CM : Convenio Marco.
 - DCCP : Dirección de Compras y Contratación Pública.
 - LP : Licitación Pública.
 - LPriv. : Licitación Privada
 - OC : Orden de Compra
 - SP : Servicio Público.
 - TDR : Términos de Referencia.

² Artículo 19 ley de Compras Públicas 19.886

2. 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°520, de 1996, de la Contraloría General de la República, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado, que establece normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.
- Ley de Presupuesto del Sector Público 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 de Probidad N° 16.653.
- Ley sobre documentos electrónicos, firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma N° 19.799.
- Políticas y condiciones de uso del Sistema ChileCompra, instrucción que la Dirección de Compras Públicas emite para uniformar la operatoria en el Portal ChileCompra.

- Directivas de ChileCompra.
- Decreto Supremo 355 de 1976, del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, que radica en la Unidad de Administración las materias relativas a adquisiciones.
- Resolución N°455 del 27-06-1990, del SERVIU Metropolitano, delega facultades en el Jefe del Depto. Servicios Generales.
- La Resolución Exenta N° 2934 del 31-05-2007 que crea la Unidad Chilecompra, con dependencia directa de la Sección Abastecimiento del Departamento de Servicios Generales

3. Organización del abastecimiento en la Institución

3.1 Personas y unidades involucradas en el proceso de abastecimiento

Las personas y unidades involucradas en el proceso de abastecimiento de la institución son:

- **Director:** 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.

Así también es responsable de la elaboración, publicación y control del cumplimiento del presente manual.

- **Administrador/a del Sistema ChileCompra:** Nombrado por la Autoridad de la Institución, corresponde a un perfil del sistema www.chilecompra.cl, el cual es responsable de: ³
 - Crear, modificar y desactivar usuarios
 - 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 ChileCompra:** Es responsable de administrar el Sistema ChileCompra en ausencia del/a Administrador/a ChileCompra, es nombrado por la Autoridad de la Institución.
- **Usuario Requirente:** Todos los funcionarios de la institución con facultades específicas para, a través de documentos internos, generar requerimientos de compra.

³ Perfiles Usuario de : https://www.chilecompra.cl/portal/terminos_condiciones.html

Los Usuarios requirentes deben enviar al Departamento Servicios Generales, a través de de los procesos administrativos internos, los requerimientos generados.

- **Unidad Requirente:** Unidad a la que pertenece el Usuario Requirente
- **Departamento Servicios Generales:** Departamento encargado de coordinar la Gestión de Abastecimiento de la institución y gestionar los requerimientos de compra que generen los Usuarios Requirentes. En su labor debe aplicar la normativa vigente de compras públicas, el presente manual y toda otra normativa relacionada. Esta actividad la lleva a cabo a través de la Sección Abastecimiento.
- **Sección Abastecimiento:** Sección encargada de llevar a cabo la Gestión de compras de la Institución, para estos efectos cuenta con Unidades en la que apoya su gestión.
- **Unidad de Bodega:** Unidad dependiente de la **Sección Abastecimiento**, encargada del almacenamiento, registro y control de los stocks de artículos, materiales e insumos, que se requiere para el normal funcionamiento de la Institución.
- **Ejecutivos/as de Compras:** Gestionar la adquisición de insumos y la contratación de servicios requeridos por las diferentes unidades del servicio y que se estimen necesarias para el buen funcionamiento de estas. Entre sus labores destacan ingresar en www.chilecompra.cl los requerimientos generados por los Usuarios Requirentes cuando son entregados a través de documentos internos; revisar y de validar los requerimientos de compra para posteriormente publicarlos en www.chilecompra.cl. Previa autorización por parte de la Encargada de la Unidad Chilecompra o su subrogante en ausencia de ella.

Además, una vez cerrados los procesos y recibidas las ofertas a través de www.chilecompra.cl, el Ejecutivo de Compras debe enviar la información al Usuario requirente para que este evalúe junto a la Comisión definida para estos fines y proponga adjudicación

- **Unidad ChileCompra:** Unidad dependiente de la Sección Abastecimiento del Departamento Servicios Generales, a la que pertenecen los Ejecutivos 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 Institución. Esta unidad elabora o colabora 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:** Subdirección de Finanzas, Contabilidad, Tesorería, Áreas Técnicas, todas partícipes conforme a su función siendo en general, la de asignación y/o autorización de Marcos Presupuestarios, de registro de los hechos económicos, y de materialización de los pagos, respectivamente. Estas Unidades, que se mencionan en función de su rol, apoyan la gestión de abastecimiento de la institución.
- **Comisión de Evaluación:** Grupo de personas internas o externas a la organización convocadas para integrar un equipo multidisciplinario que se reúne para evaluar ofertas y proponer el resultado de un llamado a Licitación.

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

- **Jefe/a Sección Abastecimiento]:** Responsable del procedimiento de compras ante el Director. Encargado de administrar los requerimientos realizados al Departamento Servicios Generales por los Usuarios Requirentes de manera de asegurar eficiencia y eficacia en el abastecimiento institucional.
- **Jefe/a SubDepartamento de Presupuesto:** Responsable de efectuar el compromiso presupuestario de las Órdenes de Compra, contratos y otros pagos relacionados con los procesos de compras.

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 Institución.

Dichas competencias deben ajustarse a los perfiles establecidos por la Dirección de Compras y Contratación Pública- ChileCompra.

3.3 El Proceso del abastecimiento en la Institución: Condiciones Básicas

El Usuario Requirente enviará al Jefe del Departamento Servicios Generales, a través de correo electrónico / formulario intranet / memo papel, el Formulario de Requerimiento, considerando un plazo mínimo de anticipación a la entrega del requerimiento según los siguientes parámetros:

- Para contrataciones menores a 100 UTM: [15 días de anticipación]
- Para contrataciones entre 100 y 1000 UTM: [25 días de anticipación]
- Para contrataciones mayores a 1000 UTM: [45 días 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 requerido.

El Formulario de Requerimiento enviado contendrá al menos:

- Individualización del producto o servicio a contratar.
- Cantidad requerida.
- Monto total estimado para la contratación.
- Fecha en que se requiere el bien o servicio y plazo por el cual se requiere.
- Criterios, ponderaciones y puntajes para seleccionar las ofertas que se presenten.

Este Formulario se encuentra disponible en intranet

Toda adquisición de bienes o contratación de servicios que realice la Institución, deberá realizarse a través de www.chilecompra.cl. Este será el medio oficial para la publicidad de los llamados a licitaciones o trato directo. De la misma forma se deben utilizar solamente los formularios definidos por ChileCompra para la elaboración de Bases y Términos de referencia, los que se encuentran disponibles en www.chilecompra.cl. Las excepciones a este proceder se encuentran claramente reguladas en el Art. 62 del Reglamento de la Ley 19.886.

“Artículo 62º. Licitaciones en soporte papel:

Las Entidades podrán efectuar los Procesos de Compras y la recepción total o parcial de ofertas fuera del Sistema de Información, en las siguientes circunstancias:

- 1. Cuando existan antecedentes que permitan presumir que los posibles proveedores no cuentan con los medios tecnológicos para utilizar los sistemas electrónicos o digitales establecidos de acuerdo al Reglamento, todo lo cual deberá ser justificado por la Entidad Licitante en la misma resolución que aprueba el llamado a licitación.*
- 2. Cuando haya indisponibilidad técnica del Sistema de Información, circunstancia que deberá ser ratificada por la Dirección.*
- 3. Cuando en razón de caso fortuito o fuerza mayor no es posible efectuar los Procesos de Compras a través del Sistema de Información.*
- 4. Cuando no exista de manera alguna conectividad en la comuna correspondiente a la Entidad Licitante para acceder u operar a través del Sistema de Información.*
- 5. Tratándose de contrataciones relativas a materias calificadas por disposición legal o por decreto supremo como de naturaleza secreta, reservada o confidencial.*

En el caso de las garantías, planos, antecedentes legales, muestras y demás antecedentes que no estén disponibles en formato digital o electrónico, podrán enviarse a la Entidad Licitante de manera física, de acuerdo a lo que establezcan en cada caso las Bases”.

4. Procedimiento planificación de compras

Cada Unidad de la Institución debe elaborar un Plan Anual de Compras que debe contener los procesos de compra de bienes y/o servicios que se realizarán a través del sistema www.chilecompra.cl, durante el año siguiente, con indicación de la especificación a nivel de artículo, producto o servicio, cantidad, periodo y valor estimado.

4.1 Procedimiento elaboración Plan Anual de Compras:

1. La Dirección de Presupuestos envía Instrucciones acerca de la formulación del Anteproyecto Presupuestario.
2. La Subdirección Finanzas recepciona esta información o la unidad o departamento que la Institución determine.
3. El encargado del Departamento Servicios Generales, durante el mes de junio, solicita los requerimientos de bienes y servicios a contratar el año siguiente a todas las Unidades demandantes a nivel nacional.
4. Las Unidades Demandantes recepcionan la solicitud, completan formulario de bienes y servicios a contratar el año siguiente y lo envían a Administración o a la Unidad que determine la Institución.

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. El Departamento Servicios Generales durante el mes de julio, recepciona información de requerimientos y la analiza a través de la evaluación de las siguientes variables:

- Análisis histórico de consumo, por tipo de materiales de uso habitual.
- Análisis histórico de consumo, 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. El Departamento Servicios Generales durante el mes de agosto, con los datos obtenidos, recopilados y analizados procede a consolidar la información para construir el plan de compras exploratorio del siguiente año, y la envía a la unidad que consolida el proceso de planificación de compra en la Institución.
7. El Encargado de Compras Institucional (Jefe/a de la Sección Abastecimiento), en el mes de agosto, recepciona la información, y evalúa el contenido respecto a cantidades, montos y tiempos expuestos en el informe.

En caso de disconformidad se devuelve al Jefe/a del Departamento Servicios Generales para generar modificaciones. Una vez preaprobado el Informe se envía a Director del Servicio para que apruebe documento final. Una vez aprobado se envía documento a la unidad que consolida el proceso de planificación de compras en la Institución,

para adjuntarlo al anteproyecto institucional con las debidas fundamentaciones de gasto e inversión de acuerdo a los formatos que la Dirección de Presupuestos genere cada año.

8. Se recepciona Presupuesto Marco aprobado por el Congreso, Ministerio de Hacienda, Dirección de Presupuestos y entes que los regulan, itemizado por las partidas globales.
9. la Subdirección de Finanzas informa a las unidades requirentes el Presupuesto Marco.
10. Las Unidades Demandantes son informadas sobre Presupuesto Marco, y reciben información acerca de la planificación de compras institucional.
11. El Encargado de Compras Institucional genera propuesta de Plan de Compras, de acuerdo a formatos entregados por la Dirección de Compras y Contratación Pública cada año, y cuadra con el presupuesto asignado, dentro de las partidas indicadas por la legislación chilena en esta materia. Paralelamente genera Plan de Compras itemizado de acuerdo a formato del Clasificador Presupuestario, indicado en las instrucciones presupuestarias de cada año, generado por la Dirección de Presupuestos.
12. Publicación del Plan de Compras en el sistema de información: La Sección Abastecimiento, se encargará de revisar, ingresar, modificar, enviar a aprobar, y aprobar el plan de compras.
13. El Administrador del Sistema ChileCompra en la Institución 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.

14. En el caso que el Administrador del Sistema ChileCompra no apruebe el Plan de Compras, éste se devuelve a la Unidad que esté encargada del

ingreso, para que se proceda a modificar sobre la base de los reparos realizados por el Administrador.

15. Difusión del plan de compras al interior de la Institución: La Sección Abastecimiento, se encargará de difundir a través de intranet el Plan de compras, con el objetivo de que sea conocido por todas las Unidades Demandantes de la Institución.
16. Ejecución del Plan de Compras: Las Unidades Demandantes envían Solicitudes de Bienes y/o Servicios al Departamento Servicios Generales, basándose en la programación de compras realizada, de existir necesidad de realizar ajustes o cambios en las respectivas programaciones, las Unidades Demandantes, deberán informar con un mes de anticipación los cambios que solicitan se realicen a la programación de las compras, con la finalidad que la Sección Abastecimiento pueda efectuar los ajustes en el Portal Chilecompra a tiempo.
17. Una vez recibido el Requerimiento por parte de la Unidad de Compras, 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.
18. El Encargado de Compras Institucional o quien este designe para tales fines, efectuará el seguimiento del Plan, comparándolo con las compras y contrataciones realizadas por cada partida, ítem, que corresponda, e informa semestralmente] desviaciones al Jefe/a del Departamento Servicios Generales. Esta Unidad será la responsable de sugerir mecanismos de control para efectuar mejoramiento continuo del proceso de planificación anual para el próximo año calendario.
19. Modificaciones y Actualizaciones: El plan de compras podrá ser modificado cuando el organismo lo determine, lo cual podrá ser 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, 14 y 15.

5. Proceso de Compra

5.1 Proceso de compra para bienes y servicios de baja complejidad (Para Serviu RM denominadas Compras Directas)

5.1.1 Objetivo

El objetivo de este procedimiento es establecer la metodología y operatoria de las Compras Directas del SERVIU Metropolitano.

5.1.2 Alcance

El proceso de compras directas se inicia con el Plan de Compra Anual y los requerimientos de los usuarios, hasta la emisión de la Orden de Pago conforme al Proveedor, y su posterior evaluación, la que se realiza según se define en el procedimiento de Evaluación de Proveedores.

5.1.3 Responsabilidades

Jefe de Sección Abastecimiento: Analizar las solicitudes de requerimientos y controlar que se cumpla este procedimiento.

Jefe Unidad ChileCompra: Realizar el proceso de compras directas y hacer seguimiento de las compras que realizan los ejecutivos a cargo en relación al cumplimiento de plazos, requisitos, refrendaciones pendientes, revisión de resoluciones y en general velar por el cumplimiento de la normativa asociada.

Jefe Unidad Bodega: Tiene la responsabilidad de recepcionar, revisar, verificar, almacenar y entregar los productos que llegan a Bodega y además mantener los registros apropiados.

Jefe Unidad Gestión Abastecimiento: Gestionar los contratos vigentes del Servicio, pagos de facturas y servicios básicos. Registrar, compilar y resumir información generada en la Sección, y monitorear el comportamiento de los indicadores de gestión.

Usuario Solicitante: Proporcionar toda la información pertinente a la compra y dar visto bueno a lo entregado por la Sección de Abastecimiento de acuerdo a los requisitos solicitados en cada compra.

5.1.4 Terminología

Se entenderá por Compra Directa a todo procedimiento realizado mediante la utilización de convenio marco existente en el Portal ChileCompra y tratos directos como proveedor único, naturaleza de la negociación, urgencia o compra menor a 3 UTM, según lo establecido en la Ley 19.886 y su reglamento.

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

Portal ChileCompra: Sistema de Información de Compras y Contrataciones de la Administración (www.chilecompra.cl), a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública⁴, utilizado por la Unidad ChileCompra del SERVIU Metropolitano para realizar los procesos de Publicación y Contratación, en el desarrollo de los procesos de adquisición de Bienes y/o Servicios requeridos en la Institución.

Convenio Marco: Procedimiento de contratación realizado por la Dirección de Compras, para procurar el suministro directo de bienes y/o servicios a las Entidades, en la forma, plazo y demás condiciones establecidas en dicho convenio.

Plan Anual de Compras: Corresponde a la lista de bienes y/o servicios de carácter referencial, que la institución planifica comprar o contratar durante un año calendario. Los procesos de compra se deben elaborar en conformidad y en la oportunidad determinada en el Plan anual de

⁴ Artículo 19 ley de Compras Públicas 19.886

compras elaborado por cada Entidad Licitante⁵, en este caso SERVIU Metropolitano.

Requerimiento: Es la manifestación formal de la necesidad de un producto o servicio que el Usuario Requirente solicita al Depto. Servicios Generales del SERVIU Metropolitano.

Usuario Solicitante: Encargado de algún Área del Servicio, que realiza requerimiento de compra.

Ejecutivo de Compra: Encargado de Gestionar la adquisición de insumos y la contratación de servicios requeridos por las diferentes unidades del servicio a través del Portal www.chilecompras.cl, que se estimen necesarias para el buen funcionamiento de estas.

Trato Directo: Procedimiento de contratación que por la naturaleza de la negociación debe efectuarse sin la concurrencia de los requisitos señalados por la Licitación Pública y para la Privada.

ChileProveedores: Registro electrónico de proveedores del Estado, a nivel nacional, soportado en una plataforma tecnológica de última generación, que reúne toda la información relevante de aquellas empresas que participan en las licitaciones estatales. El registro incluye información de los productos, servicios, proyectos y certificaciones de las empresas. Adicionalmente, contempla la información comercial, legal y financiera, que permite acreditar que la empresa cumple con los requisitos de contratación con Entidades Públicas.

Solicitud de Refrendación: Documento de carácter interno del Servicio por el cual se asegura la disponibilidad de presupuesto asociado a un ítem presupuestario.

Bodega: Espacio físico organizado destinado a almacenar los productos de uso general y consumo frecuente adquiridos por la Institución con la finalidad de mantener niveles de inventarios necesarios para evitar quiebres de stock en la gestión de abastecimiento periódica.

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.

⁵ Artículo 99 Reglamento de la Ley 19886.

Guía de Salida: Documento interno, utilizado para entregar productos ó mercadería a los usuarios solicitante de la institución.

Orden de Compra: Documento de orden administrativo y legal que determina el compromiso entre la unidad demandante y proveedor, tiene como función respaldar los actos de compras o contratación, respecto de la solicitud final de productos o servicios.

Resolución / Contrato: Acto administrativo dictado por una autoridad competente, en el cual se contiene una declaración de voluntad realizada en el ejercicio de una potestad pública. Estos documentos son validados con la firma de los responsables del proceso en toda su magnitud, ya sea en el documento o en forma electrónica según lo establezcan los procedimientos.

5.1.5 Desarrollo / Descripción Del Procedimiento

a) Solicitud de Requerimiento

El cliente interno ó usuario solicitante envía su Solicitud de Requerimiento de compra al Jefe del Depto. Servicios Generales quien aprueba y destina este requerimiento al Jefe de la Sección Abastecimiento, donde la asistencia administrativa existente recepciona y registra el ingreso de la solicitud para luego ser derivado a la jefatura de la Sección, quien analiza el requerimiento.

Si este requerimiento es derivado a la Unidad Bodega, su jefatura, analiza la existencia de stock en Bodega. De existir el requerimiento solicitado, la jefatura prepara la Guía de Salida para luego entregar a los Asistentes Bodega esta guía que contiene el listado de productos a ser despachados, quienes deberán comunicarse con el usuario y preparar el retiro de estos materiales por el usuario solicitante entregándoles la correspondiente guía de salida y productos solicitados. Al momento de entregar la mercadería debe quedar constancia del retiro de esta por un funcionario, el cual debe firmar la guía de salida indicando nombre, cédula de identidad y fecha de retiro.

Cuando no existe stock del requerimiento solicitado, entonces la solicitud es derivada a la Unidad ChileCompra, donde su jefatura registra y analiza el tipo de procedimiento a realizar para luego destinar e instruir a un Ejecutivo ChileCompra que lleve a cabo la solicitud, quien será responsable en conjunto con su jefatura del requerimiento hasta que este sea recepcionado en Bodega.

El Ejecutivo ChileCompra revisará siempre como primera instancia el Catálogo Electrónico de Convenio Marco (CM) según lo establecido en la Ley 19.886 y su reglamento.

Todos los tratos directos serán analizados por la jefatura de la Unidad ChileCompra y el Jefe de la Sección, quienes evaluarán la pertinencia de su aplicación según lo establecido en la Ley 19.886 y su reglamento, para luego destinar a un Ejecutivo ChileCompra realizar la compra. Mientras que los tratos directos por urgencia serán autorizados exclusivamente por la Dirección.

Si el requerimiento de la solicitud de compra se encuentra en el catálogo de CM, entonces el ejecutivo responsable del requerimiento procederá a:

Valorizar la compra y dejar guardadas las Ordenes de Compra con un nombre que las identifique claramente, ejem: Art. escritorio Gestión Territorial.

Solicitar a la jefatura de la Unidad ChileCompra pida VºBº a Finanzas del requerimiento valorizado, para así poder continuar con la solicitud. Finanzas mediante este VºBº indica la existencia y pertinencia de disponibilidad presupuestaria para efectuar la compra, de no aprobar presupuestariamente la compra será la jefatura de esta Unidad quien informe al usuario solicitante que su requerimiento no ha sido aprobado por Finanzas.

Una vez que se cuente con la aprobación de Finanzas para generar la compra, se confecciona la Solicitud de Refrendación según monto valorizado en las órdenes de compra guardadas.

Entregada la solicitud refrendada por Finanzas, la jefatura de la Unidad deberá registrar el número de refrendación para que el ejecutivo a cargo proceda a enviar la o las ordenes de compra al o los proveedores, especificando lugar de despacho y día de despacho, indicando quien

solicita la compra, a qué unidad pertenece, número de refrendación e ítem al cual se carga la compra.

Una vez enviadas las ordenes de compra se crea un archivo en carpeta “Ordenes Compra Pendiente” de aquellas ordenes de compra que sean ingresadas a Bodega. Este archivo debe ser identificado por número orden de compra, fecha de envío de orden de compra, iniciales ejecutivo responsable y breve descripción de la orden de compra ejem: Art. Escritorio Gestión Territorial.

Luego se deben imprimir la o las ordenes de compra y adjuntar a la solicitud de compra y solicitud de refrendación, entregando todos los antecedentes a la jefatura de la Unidad ChileCompra, quien controlará el estado de las solicitudes ingresadas a la Unidad, informará al usuario solicitante sobre el envío de las ordenes de compra referidas a su requerimiento y entregará todos los antecedentes a la Unidad Gestión Abastecimiento para que pueda realizar el control de los pagos asociados a estas ordenes de compra.

b) Recepción

Una vez aceptada la o las órdenes de compra por el proveedor, este debe hacer llegar los requerimientos solicitados en ella a la dirección de despacho establecida en la orden de compra, de no ser aceptada la orden de compra por el proveedor, el ejecutivo a cargo informa a su jefatura quien solicitará emitir una nueva orden de compra a otro proveedor.

Los Asistentes Bodega son quienes recepcionan los requerimientos que deben llegar a Bodega, recibiendo los productos y Factura ó Guía de Despacho, los cuales son comparados con lo indicado en la o las ordenes de compras respectivas, de no existir diferencia son recibidos en forma conforme. Una vez recepcionado estos requerimientos en forma conforme, los Asistentes Bodega traspasaran el archivo de orden de compra correspondiente a la carpeta “Ordenes Compra Listas”, para luego entregar a su jefatura la factura ó guía de despacho para que realice el ingreso de los productos al Sistema AS400 generándose una Guía de Ingreso, la que será destinada en conjunto con la factura a la Unidad Gestión Abastecimiento para que realice posteriormente el pago. Para

proceder a despachar al usuario solicitante los productos requeridos se prepara la guía de salida.

Si existe diferencia entre los productos recibidos y la Orden de Compra enviada al proveedor, los productos no se recepcionaran y se comunicará al proveedor para resolver esta situación.

Si la compra corresponde a un servicio, el usuario solicitante responsable de la adquisición contactará directamente al proveedor para coordinar la prestación del servicio solicitado y será quien reciba y dé conformidad a la factura para luego ser entregada a la asistencia administrativa de la Sección Abastecimiento, destinándola a la Unidad Gestión Abastecimiento para que realice posteriormente el pago.

La aplicación del trato directo a diferencia del convenio marco requiere de una Resolución que lo autorice, por lo cual el ejecutivo a cargo de la aplicación del trato directo, luego de recibir la solicitud de refrendación refrendada por Finanzas deberá preparar esta resolución según el tipo de trato directo a emplear. Una vez recibida la resolución de Oficina de Partes enviará la orden de compra al proveedor considerando todas las indicaciones señaladas anteriormente.

c) Ordenes de Pago

Será la Unidad Gestión Abastecimiento quien realice la confección de Ordenes de Pago según requerimiento solicitado. Para proceder a emitir una orden de pago se debe contar con la factura recibida conforme por los Asistentes Bodega o por un usuario responsable de alguna adquisición.

Los Analistas de Gestión deberán adjuntar a la orden de pago la factura, guía de ingreso si el producto ha ingresado a Bodega, orden de compra y solicitud de refrendación, con todos estos antecedentes la jefatura de la Unidad Gestión Abastecimiento visará esta orden de pago para la firma de la jefatura de la Sección Abastecimiento y posterior firma de la jefatura del Departamento Servicios Generales, de donde es despachada a la Unidad Control de Egreso de la Subdirección de Finanzas para generar el pago respectivo.

5.1.6 Control y Seguimiento

El control y seguimiento del proceso de Compra por Licitación radica en la jefatura de la Unidad ChileCompra, quien lleva el control de las etapas de cada proceso realizado. Mientras que el control de stock radica en la jefatura de la Unidad Bodega y el envío oportuno de las ordenes de pago dependerá de la jefatura de la Unidad Gestión Abastecimiento.

Mediante los indicadores de gestión, la Unidad Gestión Abastecimiento realizará el seguimiento oportuno de las etapas del proceso de Compras por Licitación, mediante el cual la jefatura de la Sección Abastecimiento podrá tomar acciones que permitan prevenir desviaciones.

5.1.7 Registros

El procedimiento de Compras Directas pueden generar los siguientes registros:

Solicitud de Requerimiento
Stock en Bodega
Guía de Salida
Guía de Ingreso
Factura o Guía de Despacho
Sistema AS400
Catálogo electrónico de Convenio Marco (CM)
V°B° Finanzas
Solicitud de Refrendación
Ordenes de Compra
Carpeta "Ordenes Compra Pendiente"
Carpeta "Ordenes de Compra Listas"
Resolución

5.2 Proceso de compra para bienes y servicios de alta complejidad (Para Serviu RM denominadas Compras Por Licitación)

5.2.1 Objetivo

El objetivo de este procedimiento es establecer la metodología operatoria de las Compras por Licitación del SERVIU Metropolitano.

5.2.2 Alcance

Este procedimiento aplica para productos que no se encuentren en el Catalogo Electrónico de Convenio Marco, es decir para la adquisición mediante el proceso de Licitación Pública, Privada ó Trato Directo por Cotización menor a 100 UTM (CO). Comienza a partir de la solicitud de requerimiento, hasta la emisión de la Orden de Pago al Proveedor y la posterior evaluación del proveedor por parte del solicitante.

5.2.3 Responsabilidades

Jefe de Sección Abastecimiento: Analizar las solicitudes de requerimientos y controlar que se cumpla este procedimiento.

Jefe Unidad ChileCompra: Realizar el proceso de compras directas y hacer seguimiento de las compras que realizan los ejecutivos a cargo en relación al cumplimiento de plazos, requisitos, refrendaciones pendientes, revisión de resoluciones y en general velar por el cumplimiento de la normativa asociada.

Jefe Unidad Bodega: Tiene la responsabilidad de recepcionar, revisar, verificar, almacenar y entregar los productos que llegan a Bodega y además mantener los registros apropiados.

Jefe Unidad Gestión Abastecimiento: Gestionar los contratos vigentes del Servicio, pagos de facturas y servicios básicos. Registrar, compilar y resumir

información generada en la Sección, y monitorear el comportamiento de los indicadores de gestión.

Usuario Solicitante: Proporcionar toda la información pertinente a la compra y dar visto bueno a lo entregado por la Sección de Abastecimiento de acuerdo a los requisitos solicitados en cada compra.

5.2.4 Terminología

Se entenderá por Compras por Licitación a todo procedimiento realizado a través del Portal ChileCompra mediante licitación pública o privada o trato directo por cotización menor a 100 UTM.

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

Portal ChileCompra: Sistema de Información de Compras y Contrataciones de la Administración (www.chilecompra.cl), a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública⁶, utilizado por la Unidad ChileCompra del SERVIU Metropolitano para realizar los procesos de Publicación y Contratación, en el desarrollo de los procesos de adquisición de Bienes y/o Servicios requeridos en la Institución.

Convenio Marco: Procedimiento de contratación realizado por la Dirección de Compras, para procurar el suministro directo de bienes y/o servicios a las Entidades, en la forma, plazo y demás condiciones establecidas en dicho convenio.

Requerimiento: Es la manifestación formal de la necesidad de un producto o servicio que el Usuario Requirente solicita al Depto. Servicios Generales del SERVIU Metropolitano.

Usuario Solicitante: Encargado de algún Área del Servicio, que realiza requerimiento de compra.

Ejecutivo de Compra: Encargado de Gestionar la adquisición de insumos y la contratación de servicios requeridos por las diferentes unidades del

⁶ Artículo 19 ley de Compras Públicas 19.886

servicio a través del Portal www.chilecompras.cl, que se estimen necesarias para el buen funcionamiento de estas.

Licitación Pública: Procedimiento administrativo de carácter concursal mediante el cual la Administración realiza un llamado público, convocando a los interesados para que, sujetándose a las bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.

Licitación Privada: Procedimiento administrativo de carácter concursal, previa resolución fundada que lo disponga, mediante el cual la Administración invita a determinadas personas para que, sujetándose a las bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.

Trato Directo: Procedimiento de contratación que por la naturaleza de la negociación debe efectuarse sin la concurrencia de los requisitos señalados por la Licitación Pública y para la Privada.

Bases Administrativas: Documentos aprobados por la autoridad competente que contienen, de manera general y/o particular, las etapas, plazos, mecanismos de consulta y/o aclaraciones, criterios de evaluación, mecanismos de adjudicación, modalidades de evaluación, cláusulas del contrato definitivo, y demás aspectos administrativos del Proceso de Compras.

Términos de Referencia: Documentos aprobados por la autoridad competente que contienen de manera general y/o particular, las especificaciones, descripciones, requisitos y demás características del bien o servicio a contratar, aplicado solamente a trato directo por cotización menor a 100 UTM.

ChileProveedores: Registro electrónico de proveedores del Estado, a nivel nacional, soportado en una plataforma tecnológica de última generación, que reúne toda la información relevante de aquellas empresas que participan en las licitaciones estatales. El registro incluye información de los productos, servicios, proyectos y certificaciones de las empresas. Adicionalmente, contempla la información comercial, legal y financiera, que permite acreditar que la empresa cumple con los requisitos de contratación con Entidades Públicas.

Solicitud de Refrendación: Documento de carácter interno del Servicio por el cual se asegura la disponibilidad de presupuesto asociado a un ítem presupuestario.

Bodega: Espacio físico organizado destinado a almacenar los productos de uso general y consumo frecuente adquiridos por la Institución con la finalidad de mantener niveles de inventarios necesarios para evitar quiebres de stock en la gestión de abastecimiento periódica.

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 Salida: Documento interno, utilizado para entregar productos ó mercadería a los usuarios solicitante de la institución.

Orden de Compra: Documento de orden administrativo y legal que determina el compromiso entre la unidad demandante y proveedor, tiene como función respaldar los actos de compras o contratación, respecto de la solicitud final de productos o servicios.

Resolución / Contrato: Acto administrativo dictado por una autoridad competente, en el cual se contiene una declaración de voluntad realizada en el ejercicio de una potestad pública. Estos documentos son validados con la firma de los responsables del proceso en toda su magnitud, ya sea en el documento o en forma electrónica según lo establezcan los procedimientos.

5.2.5 Desarrollo / Descripción Del Procedimiento

a) Solicitud de Licitación

El cliente interno ó usuario solicitante envía el requerimiento de compra al Jefe del Dpto. de Servicios Generales quien aprueba y destina este requerimiento al Jefe de la Sección Abastecimiento, donde la asistencia administrativa recepciona y registra el ingreso de la solicitud y la deriva a la jefatura de la Sección, quien analiza el requerimiento.

Cuando el requerimiento no se encuentre en el catálogo electrónico de Convenio Marco procederá la creación de una adquisición mediante Licitación Pública ó Trato Directo por cotización menor a 100 UTM (CO), lo cual implica realizar la confección de Bases Administrativas o Términos de Referencias en el Portal ChileCompra, según corresponda al monto y características del requerimiento. La Licitación Privada procederá de acuerdo a lo establecido en la Ley 19.886 y su reglamento.

Todo requerimiento de licitación debe ser solicitado, a través del Formulario de Solicitud de Licitación firmado por la Jefatura del Área solicitante y debe contar con autorización presupuestaria por parte de Finanzas, la cual quedará reflejada con el timbre y firma en dicho formulario.

Para comenzar la etapa de publicación se requiere el ingreso de información de las Bases Administrativas o Términos de Referencia en el Portal ChileCompra, para lo cual el usuario solicitante debe establecer la siguiente información en el Formulario de Solicitud de Licitación:

Toda licitación requiere de un funcionario responsable y a cargo de este proceso a quien se entregará la información del requerimiento solicitado.

Toda licitación debe tener un nombre de adquisición amplio que la defina y que sea de fácil reconocimiento.

La solicitud debe tener el monto estimado a considerar para poder definir el tipo de licitación a utilizar. De requerir una resolución que apruebe bases, como las tipo L1, LE y LP, el ejecutivo a cargo del proceso procederá a confeccionar esta resolución.

Toda licitación debe tener la o las líneas de productos o servicios solicitados claramente definida en cuanto a sus especificaciones técnicas que permita obtener el producto o servicio esperado.

Los requisitos obligatorios con los que deben cumplir los oferentes al momento de ofertar, así como la forma que deben entregar sus ofertas para permitir realizar aperturas electrónicas exitosas en el Portal ChileCompra.

Toda licitación debe tener criterios de evaluación y un mecanismo claro con el cual se llevará a cabo dicha evaluación una vez recepcionadas las ofertas en el Portal ChileCompra.

b) Publicación en el Portal ChileCompra

El Ejecutivo ChileCompra debe analizar el tipo de adjudicación a emplear considerando la cantidad de veces que se requerirá la solicitud en un lapso de tiempo determinado. Si se trata de una Licitación con adjudicación sin emisión de Orden de Compra, el ejecutivo a cargo contemplará que la “Duración del Contrato” sea de ejecución en el tiempo y que se establezca el periodo de tiempo en el cual tendrá validez dicho convenio, y por ende hasta ese período se considerarán los envíos de Ordenes de Compra de ser requerido por el usuario solicitante.

Una vez que la jefatura de la Unidad destine la solicitud a un Ejecutivo ChileCompra, este deberá establecer en las Bases Administrativas o Términos de Referencia del Portal ChileCompra las siguientes condiciones:

Tiempos entre la publicación y el cierre de recepción de ofertas según el tipo de requerimientos de la solicitud de compra, sin disminuir los plazos mínimos establecido por la normativa vigente (tipo CO tiene 5 días mínimos para estar publicada en el Portal ChileCompra, tipo L1 y LE tienen 10 días y tipo LP tienen 20 de publicación). De ser necesario disminuir estos tiempos mínimos en algún requerimiento, será el Jefe de la Unidad quien solicitará visto bueno al Jefe Sección Abastecimiento.

En el punto “Requisitos Mínimos” se debe establecer el envío de la Declaración Jurada de Transparencia que solicita: “Todos los proveedores que participen de esta adquisición, aquellos inscritos en ChileProveedores y los que no lo estén, deberán acreditar, mediante Declaración Jurada Simple, que no se encuentran afectos a algunas de las prohibiciones para contratar con la Administración del Estado señaladas en los incisos 4°, 5° y 6° del Art. 4 de la Ley N° 19.886 modificada por la Ley N° 20.088. Esta Declaración Jurada es un requisito para que el proveedor mejor evaluado sea adjudicado”.

Ante cualquier necesidad de realizar aclaraciones a las Bases Administrativas o Términos de Referencia solicitadas por el usuario SERVIU responsable del proceso, se publicarán Aclaraciones en el Portal ChileCompra.

Para proceder a publicar una licitación en el Portal ChileCompra, esta debe ser autorizada por el Jefe Unidad ChileCompra en el Portal ChileCompra, quien analizará la información registrada en el Sistema ChileCompra. Una vez publicada la licitación por el ejecutivo a cargo, se informará al usuario responsable de la adquisición que la licitación número Id ha sido publicada, indicando fecha de cierre y otras fechas relevantes como visita a terreno o entrega de alguna muestra o antecedentes.

Durante el proceso de publicación de una licitación se establece un período de tiempo para recibir consultas por parte de los oferentes, este foro de consultas del Portal ChileCompra será atendido por el ejecutivo a cargo del proceso de licitación, quien deberá enviar el archivo de Consultas recibidas al usuario responsable de la licitación indicando el plazo tope que tiene para responder dichas consultas, las cuales posteriormente serán publicadas.

c) Apertura Electrónica

Una vez cerrada la recepción de ofertas en el Portal ChileCompra, el ejecutivo a cargo de la licitación, procederá a realizar la apertura electrónica. Antes de ejecutar este proceso se deben revisar los requisitos obligatorios que se han solicitado al oferente en las Bases Administrativas o Términos de Referencia, de existir requisitos obligatorios se solicitará al usuario encargado de la licitación que envíe la nómina de los proveedores que cumplieron con estos requisitos para proceder con la apertura electrónica.

Si en alguna Cláusula se establece que se privilegiará a los proveedores que coticen todas las líneas de productos, entonces se debe confeccionar el Cuadro Comparativo por Proveedor, de lo contrario se confeccionará por Línea de Producto. Este cuadro junto a los anexos presentados en las ofertas se guardarán en la carpeta Id correspondiente al número de la licitación.

Luego el ejecutivo a cargo enviará por correo al usuario encargado de la licitación los antecedentes presentados en el Portal ChileCompra, en este correo se indicará cuales proveedores no se encuentran inscritos en ChileProveedores y los que no presentaron la declaración jurada de transparencia. Además se establecerá el día y hora tope que tienen para entregar la Evaluación de las Ofertas (tipo L1 y CO tienen 2 días para

evaluar, tipo LE tienen 10 días para evaluar y tipo LP tienen 20 días para evaluar).

d) Adjudicación ó Deserción

La documentación de evaluación de las ofertas presentada por el usuario responsable de la licitación, será recibida por el Jefe de la Unidad quien verificará que el contenido de esta evaluación esté completo y debidamente firmado y timbrado para luego destinarlo al ejecutivo encargado de la adquisición, quien confeccionará la Solicitud de Refrendación y posteriormente la Resolución de Adjudicación.

Una vez firmada la Resolución de Adjudicación por el Jefe del Depto. Servicios Generales será despachada directamente a la Subdirección de Finanzas para que la resolución sea refrendada, la cual posteriormente será derivada a Ministro de Fe. De requerirse una resolución con urgencia para cumplir con los plazos establecidos por la DCCP en cuanto al cumplimiento de plazos entre cierre y adjudicación ó deserción (tipo L1 y CO tienen 5 días para adjudicarse o desertarse, tipo LE tienen 15 días y tipo LP tienen 30 días), el ejecutivo a cargo del proceso llevará personalmente la Resolución de Adjudicación a Finanzas para que sea refrendada y luego entregará todos los antecedentes por Libro de Despacho a Ministro de Fe.

Una vez recibida la resolución de adjudicación con antecedentes desde Oficina de Partes se procederá con la adjudicación en el Portal ChileCompra, antes de enviar a autorización a la jefatura de la Unidad ChileCompra se deben anexar en el Acta de Adjudicación del Portal ChileCompra la resolución de adjudicación, la evaluación de ofertas y la declaración jurada de transparencia.

Una vez adjudicada la licitación, se enviará la orden de compra al proveedor, si corresponde, y el ejecutivo responsable deberá imprimir la o las ordenes de compra enviadas y adjuntar a la solicitud de compra, publicación ChileCompra, solicitud de refrendación y resoluciones entregando todos los antecedentes a la jefatura de la Unidad ChileCompra, quien controlará el estado de las licitaciones ingresadas a la Unidad, informará al usuario solicitante sobre la adjudicación y envío de las ordenes de compra referidas a su requerimiento y entregará todos los antecedentes a la Unidad Gestión Abastecimiento para que pueda realizar el control de los pagos asociados a estas ordenes de compra.

De no recibirse ofertas en el Portal ChileCompra, el ejecutivo a cargo del proceso confeccionará una resolución de deserción, la cual una vez tramitada por Oficina de Partes será desertada en el Portal ChileCompra por el ejecutivo a cargo del proceso de licitación. En cambio, si los oferentes no cumplen con los requisitos mínimos establecidos en las Bases Administrativas o Términos de Referencia, el usuario solicitante del requerimiento informará mediante un documento de evaluación a la jefatura de la Unidad ChileCompra quien verificará que el contenido de esta evaluación esté completo y debidamente firmado y timbrado para luego destinarlo al ejecutivo encargado de la adquisición, quien confeccionará la Resolución de Adjudicación.

e) Envío de Orden de Compra

Toda licitación con adjudicación con envío de orden de compra, al momento de ser adjudicada en el Portal ChileCompra, genera automáticamente el envío de la o las ordenes de compra del requerimiento licitado. Mientras que si el tipo de adjudicación es sin emisión de orden de compra, ésta será enviada al proveedor cuando lo solicite el usuario responsable de la licitación, previo visto bueno de Finanzas para proceder con la respectiva solicitud de refrendación, y posterior facturación del proveedor.

Todas las ordenes de compra generadas por procesos de licitación con envío de orden de compra, al momento de ser enviadas al proveedor deben especificar un nombre amplio que indique el tipo de licitación ejem: Tarjetas presentación Gestión Territorial 48-1120-CO07, indicar el lugar, fecha y contacto para el despacho; indicar quien solicita la compra, a qué unidad pertenece, número de refrendación e item al cual se carga la compra y número de resolución de adjudicación. Para el caso de servicios de contratos vigentes del SERVIU Metropolitano, las ordenes de compra debe indicar el mes de servicio entregado y número de factura

Una vez enviadas las ordenes de compra se crea un archivo en carpeta "Ordenes Compra Pendiente" de aquellas ordenes de compra que sean ingresadas a Bodega. Este archivo debe ser identificado por número orden de compra, fecha de envío de orden de compra, iniciales ejecutivo responsable y breve descripción de la orden de compra ejem: Tarjetas presentación Gestión Territorial.

f) Recepción del Producto

Una vez aceptada la o las ordenes de compra por el proveedor, este debe hacer llegar los requerimientos solicitados en ella. Si corresponde a un servicio, el usuario responsable de la licitación contactará directamente al proveedor para coordinar la prestación del servicio solicitado y será quien reciba y dé conformidad a la factura para luego ser entregada a la asistencia administrativa de la Sección Abastecimiento, destinándola a la Unidad Gestión Abastecimiento para que realice posteriormente el pago.

Si corresponde a productos serán los Asistentes Bodega quienes recepcionen los requerimientos que llegan a Bodega, recibiendo los productos y Factura o Guía de Despacho, los cuales son comparados con lo indicado en la o las ordenes de compras respectivas, de no existir diferencia son recibidos en forma conforme. Una vez recepcionado estos requerimientos en forma conforme, los Asistentes Bodega traspasaran el archivo de orden de compra correspondiente a la carpeta "Ordenes Compra Listas", para luego entregar a su jefatura la factura ó guía de despacho para que realice el ingreso de los productos al Sistema AS400 generándose una Guía de Ingreso, la que será destinada en conjunto con la factura a la Unidad Gestión Abastecimiento para que realice posteriormente el pago. Para proceder a despachar al usuario solicitante los productos requeridos se prepara la guía de salida.

Si existe diferencia entre los productos recibidos y la Orden de Compra enviada al proveedor, los productos no se recepcionarán y se comunicará al proveedor para resolver esta situación.

g) Ordenes de Pago

Será la Unidad Gestión Abastecimiento quien realice la confección de Ordenes de Pago según requerimiento solicitado. Para proceder a emitir una orden de pago se debe contar con la factura recibida conforme por los Asistentes Bodega o por un usuario responsable de alguna adquisición.

Los Analistas de Gestión deberán adjuntar a la orden de pago la factura, guía de ingreso si el producto ha ingresado a Bodega, orden de compra y solicitud de refrendación, con todos estos antecedentes la jefatura de la

Unidad Gestión Abastecimiento visará esta orden de pago para la firma de la jefatura de la Sección Abastecimiento y posterior firma de la jefatura del Departamento Servicios Generales, de donde es despachada a la Unidad Control de Egreso de la Subdirección de Finanzas para generar el pago respectivo.

5.2.6 Control y Seguimiento

El control y seguimiento del proceso de Compra por Licitación radica en la jefatura de la Unidad ChileCompra, quien lleva el control de las etapas de cada proceso realizado. Mientras que el control de stock radica en la jefatura de la Unidad Bodega y el envío oportuno de las ordenes de pago dependerá de la jefatura de la Unidad Gestión Abastecimiento.

Mediante los indicadores de gestión, la Unidad Gestión Abastecimiento realizará el seguimiento oportuno de las etapas del proceso de Compras por Licitación, mediante el cual la jefatura de la Sección Abastecimiento podrá tomar acciones que permitan prevenir desviaciones.

5.2.7 Registros

El procedimiento de Compras por Licitación pueden generar los siguientes registros:

Catálogo electrónico de Convenio Marco (CM)
Licitación
Formulario de Solicitud de Licitación
Bases Administrativas o Términos de Referencias
Ofertas
Declaración Jurada Simple
Aclaraciones
Archivo de Consultas
Cuadro Comparativo
Evaluación de las ofertas
Solicitud de Refrendación
Resolución de Adjudicación
Resolución de Deserción

Orden de Compra
Libro de Despacho
Carpeta Ordenes Compra Pendiente
Factura o Guía de Despacho
Sistema AS400
Guía de Ingreso
Guía de Salida
Ordenes de Pago

6. Evaluación de las ofertas

6.1 Criterios de evaluación

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

Es obligatorio que todos los procesos de contratación cuenten con criterios de evaluación.

Los criterios de evaluación se pueden clasificar en:

Criterios Económicos, por ejemplo, precio final del producto o servicio (que incluye valorización del servicio de mantenimiento).

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.

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: 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 se pueden encontrar vigentes en Chile Proveedores, por lo cual no deben ser solicitados por papel adicionalmente.

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

Para determinar los Criterios 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 las ellas para el proceso de contratación.

Las Variables a medir deben tener asociadas una Meta o estándar (Valor deseado o ideal para cada indicador, incluyendo su tolerancia) con sus respectivos Tramos de Evaluación (Valoración de las diferencias en relación a la meta) y Método de medición. Cada proceso de evaluación debe constar de al menos dos criterios de evaluación.

Ejemplo de cuadro de Criterios de Evaluación

Variable a medir	Ponderador	Tramos	Puntos
•Experiencia comprobable en el desarrollo del tema de Eficiencia Energética. X = N° proyectos relacionados al tema en que ha participado directamente	30	X = 0	0
		0 < X > = 5	50
		X > 5	100
•Experiencia en proyectos de asistencia técnica en materias de eficiencia energética. X = N° proyectos de asistencia técnica que ha desarrollado en materias de eficiencia energética	40	X < 3	0
		3 <= X > = 10	50
		X > 10	100
•Conocimiento del actual modelo de compras públicas X = Nota Entrevista personal	20	X = 4	0
		4 < X > = 6	50
		X > 6	100
•Experiencia de trabajo con el Sector Público y Municipalidades, deseable. X = N° proyectos en que ha trabajado para el sector público y municipalidades, en el tema de EE	10	X=0	0
		0 < X > = 3	50
		x > 3	100

Ejemplo de cuadro de Criterios de Evaluación aplicado a una oferta

Variable a medir Proveedor X	Ponderador	Tramos	Puntos	Puntos totales
•Experiencia comprobable en el desarrollo del tema de Eficiencia Energética. X = N° proyectos relacionados al tema en que ha participado directamente (7 proyectos)	30			30
		X > 5	100	
•Experiencia en proyectos de asistencia técnica en materias de eficiencia energética. X = N° proyectos de asistencia técnica que ha desarrollado en materias de eficiencia energética (7 Proyectos)	40			20
		3 <= X <= 10	50	
•Conocimiento del actual modelo de compras públicas X = Nota Entrevista personal (5.8)	20			10
		4 < X <= 6	50	
•Experiencia de trabajo con el Sector Público y Municipalidades, deseable. X = N° proyectos en que ha trabajado para el sector público y municipalidades, en el tema de EE (5 proyectos)	10			10
		x > 3	100	
Total Puntaje Proveedor X: 70 puntos.				

6.2 Evaluación de ofertas para procesos de alta complejidad (También denominadas en el presente manual como Compras por Licitación)

En los casos de compras por licitación, la evaluación de las ofertas presentadas por los proveedores será realizada por una Comisión de Evaluación que se definirá para los fines pertinentes por la Unidad solicitante.

El Departamento Servicios Generales entregará vía mail u otro mecanismo, a cada uno de los integrantes de la Comisión de Evaluación la información completa de las ofertas recibidas, información con la que la Comisión de Evaluación procederá a iniciar su trabajo.

La Comisión de Evaluación, a través de metodología de panel de expertos u otra que defina al efecto, procederá a aplicar los Criterios de Evaluación y generar el Acta de Evaluación, documento que deja constancia, entre otros aspectos, de:

- Los integrantes que participaron en el proceso de evaluación;
- 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 la ofertas en función de los Criterios de Evaluación y la recomendación de adjudicación, deserción o declaración de inadmisibilidad y su justificación.

El resultado del trabajo realizado por la Comisión de Evaluación quedará registrado en una Acta de Evaluación firmada por todos los miembros de la comisión evaluadora y debe anexarse a la Resolución que da cuenta del resultado final del proceso de contratación.

7. Procedimiento de pago

Todo el procedimiento debe adecuarse a lo establecido en la CIRCULAR N° 3 del Ministerio de Hacienda, que establece que los pagos deben ser realizados dentro de los 30 días desde la recepción de la factura.

7.1 Respaldo el pago con el Informe de Recepción Conforme

Con el objeto de poder materializar un pago a un tercero se requerirá siempre, salvo aquellos que se realicen por Caja Chica, una Orden de Pago, a la que se adjuntará el Informe de recepción de bienes y servicios, que lo autoriza de acuerdo al tramo que se establece a continuación.

8. 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 Institución.

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 de la Sección de Abastecimiento, dependiente del Departamento de Servicios Generales, agrupándose en las categorías que se definan en el sistema de inventario de existencias que este vigente en el Servicio

8.3 Proceso de inventario

8.3.1 Preparación de inventario

Las fases principales del proceso de inventario son las siguientes;

- **Conservación:** Localización y distribución correcta de los materiales para que puedan ser fácilmente inventariados.
- **Identificación:** Exactitud de la identificación de los componentes y solamente un número restringido de personas puede identificarlos correctamente.

- **Instrucción:** Debe estar bien definida la función de cada actor en el proceso de inventario.
- **Formación:** Es necesario formar y recordar a los actores del proceso en el procedimiento óptimo de inventario.

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

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

En el proceso de inventario participan fundamentalmente 5 actores: los usuarios, el encargado de bodega, el Departamento Servicios Generales, los Ejecutivos de Compras y los Proveedores.

El Control de Inventario se debe realizar sobre la base de los registros que se deben mantener.

Una vez al año, con el fin de corroborar que los archivos de stocks representan lo que se encuentra en bodega, se realizará el levantamiento del inventario.

Para mantener el control de los inventarios se utilizarán los registros que estén disponibles en el sistema de inventario vigente en el Servicio:

8.3.2 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 (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.

8.3.3 Reposición de stock

Para el procedimiento de reposición de stock se deben definir los tiempos de entrega.

9. Gestión de contratos y de proveedores

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 las entregas de los productos o servicios y la relación con los proveedores.

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

El Departamento Servicios Generales, llevará registro y actualización mensual de todos los contratos vigentes de la Institución. Esto, de acuerdo a familias clasificadas de la siguiente manera:

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

Cada registro debe contener los siguientes datos:

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

- Multas
- Calificación al Proveedor

El Departamento Servicios Generales 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:

- o Antigüedad⁷
- o Especificidad
- o Complejidad de licitarlo
- o Cláusulas de término de contrato
- o Cumplimiento del contrato por parte del proveedor

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

Los funcionarios de la institución designados coordinadores de contratos y los 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.

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.

⁷ A mayor antigüedad, es recomendable evaluar la posibilidad de re-licitar.

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 <http://www.chilecompra.cl>.

10. Manejo de incidentes

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

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

10.1 Incidentes internos

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

Para dar respuesta a un incidente interno relacionado con una adquisición el Jefe Servicios Generales convocará al Jefe del Departamento o de la Unidad Requiriente y a un representante de la Subdirección Jurídica a constituir una comisión especial, que deberá determinar las acciones a seguir.

En caso de que esta comisión no pueda determinar las acciones a seguir, sea por las competencias de quienes la componen o por la imposibilidad de lograr acuerdo absoluto, el incidente será sometido a la evaluación del comité de ética de la institución.

10.2 Incidentes externos

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

Para dar respuesta a un incidente externo relacionado con una adquisición el Jefe del Departamento Servicios Generales convocará al Jefe del Departamento o de la Unidad Requiriente y a un representante de la Subdirección Jurídica a constituir una comisión especial, que deberá determinar las acciones a seguir.

En caso de que esta comisión no pueda determinar las acciones a seguir, sea por las competencias de quienes la componen o por la imposibilidad de lograr acuerdo absoluto, el incidente será sometido a la evaluación del comité de ética de la institución.

10.3 Comité de ética

Cualquier conducta apartada de las buenas prácticas de abastecimiento, que atente contra los principios y valores de la Institución, será sometida a la evaluación del comité de ética de la Institución.

El comité de ética estará conformado por el Director del Servicio más el Comité Directivo (el que esta conformado por los Subdirectores y Jefes de Departamento de dependencia directa de la Dirección), y el Contralor Interno. Este Comité de Ética tendrá como objetivo someter a evaluación los casos que le sean presentados y determinar si corresponde ejecutar acciones producto de conductas no apropiadas de funcionarios de la Institución.

El comité de ética sesionará mensualmente y podrá ser convocado en forma excepcional por los Jefes de División o por el Jefe del Departamento Servicios Generales, para conocer de algún tema extraordinario.

Además, es responsabilidad del comité de ética conocer y sancionar incidentes internos y externos que no puedan ser solucionados por las comisiones que los evalúen, y determinar acciones a seguir en cada caso.

Las decisiones adoptadas por el comité de ética se formalizarán a través de las actas que se levantarán cada vez que el comité sesione.

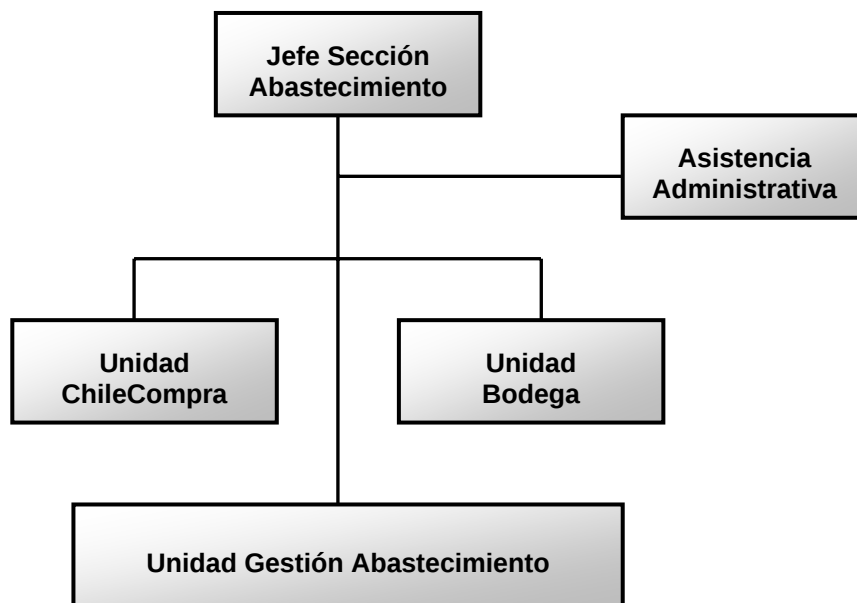
11. Uso del Sistema <http://www.chilecompra.cl>

Ver Manual de Uso en Documento Anexo

12. Organigrama de la Institución y de las áreas que intervienen en los procesos de compra

12.1 Estructura Sección Abastecimiento

La Sección Abastecimiento tiene como objetivo proveer con eficacia, eficiencia y oportunidad las necesidades de insumos y materiales del Servicio, enmarcándose en la normativa vigente. Para cumplir este objetivo se ha definido la siguiente estructura:



12.2 Análisis de la Estructura

La Sección Abastecimiento está compuesta por una jefatura, tres unidades y asistencia administrativa.

12.2.1 Jefe Sección

Su objetivo principal es dirigir y coordinar las diferentes unidades de la Sección Abastecimiento con el fin de cumplir eficientemente las tareas

relacionadas con la adquisición de insumos, contratación de servicios, mantención de contratos, pago de servicios y consumos básicos de propiedades a cargo del Servicio. Como asimismo, aplicar las políticas oficiales e institucionales en el área de las adquisiciones y asesorar a sus superiores en todo lo que se refiera a la correcta gestión de los procesos de compras y contrataciones.

12.2.2 *Unidad ChileCompra*

En esta unidad se debe coordinar la labor de los ejecutivos de compras, ordenándose de manera racional la gestión de los procesos de adquisición de insumos y contratación de servicios, requeridos por las diferentes unidades del Servicio y que se estimen necesarias para el buen funcionamiento de estas.

12.2.3 *Unidad Bodega*

En esta unidad se debe coordinar la labor de los asistentes de bodega y asistentes de inventario para procurar mantener actualizados los sistemas de control de mercaderías en bodega y control de bienes muebles, además de preparar y evacuar los informes que faciliten el proceso de toma de decisiones destinado a satisfacer la demanda institucional de insumos.

12.2.4 *Unidad Gestión Abastecimiento*

En esta unidad se debe registrar, compilar y resumir la información generada por la Sección Abastecimiento para emitir información útil al proceso de toma de decisiones, así como monitorear el comportamiento de los indicadores de gestión y apoyar con información confiable al Jefe de la Sección Abastecimiento para la realización de acciones preventivas y correctivas de los procesos administrativos realizados en la Sección. Adicionalmente deberá ocuparse del gestionar los contratos vigentes, así como el seguimiento de los pagos de los servicios básicos de propiedades a cargo del Servicio.

12.2.5 *Asistencia Administrativa*

Corresponde a quienes prestan apoyo a la Jefatura y unidades operativas de la Sección Abastecimiento mediante el control y despacho de la correspondencia interna y externa, así como su registro. Además de confeccionar los documentos administrativos que le sean requeridos, así como la atención del público que visita la Sección.