

**DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA**

**DEJA SIN EFECTO RESOLUCIÓN EXENTA N° 519-B/2022 Y APRUEBA NUEVO  
ESTATUTO INTERNO PARA LA DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN  
PÚBLICA**

**SANTIAGO**, 22 de enero de 2024

**VISTOS:** Lo dispuesto en la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Artículo 41 del DFL N° 1, de 2001, que Fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en el DFL N° 40, de 2004, del Ministerio de Hacienda; en la Resolución N° 7, de 2019, de la Contraloría General de la República, que establece las normas sobre exención del trámite de toma de razón y; en el Decreto N° 792/2023, del Ministerio de Hacienda que nombra Directora de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

**CONSIDERANDO:**

1. Que, en conformidad a lo establecido en el artículo 29 de la Ley N° 19.886, corresponde al Director/a de la Dirección de Compras y Contratación Pública la dirección superior, la organización y la administración del Servicio.
2. Que, de acuerdo con lo señalado precedentemente, la citada preceptiva legal otorga atribuciones al/la directora/a Nacional para organizar y administrar el Servicio, pudiendo establecer, al interior de éste, las unidades que estime necesarias para su correcto funcionamiento, siempre que ellas correspondan a un nivel jerárquico inferior a las contempladas en la Ley N° 19.886, como ha dispuesto la Contraloría General de la República en distintos dictámenes.
3. Que, asimismo, es necesario disponer la ejecución de diversas labores estimadas imprescindibles para la continuidad del servicio, las cuales no pueden ser desarrolladas por medio de cargos públicos al no encontrarse estos contemplados en la planta de esta Dirección o ser insuficientes las plazas que allí se consultan. Por consiguiente, resulta necesario que a través de la presente resolución se encomienden las funciones para dichos fines, en concordancia con la jurisprudencia administrativa del citado ente Contralor,

contenida, entre otros dictámenes, en los Nos 54.047, de 2014; 15.122, de 2014; y 75.288, de 2013.

4. Que, mediante Resolución Exenta N° 519-B, de 20 de septiembre de 2022, se aprobó el Estatuto Interno de esta Dirección, que determina la organización funcional de la Dirección de Compras y Contratación Pública, estableciendo las funciones de cada una de las Divisiones, Áreas y Departamentos, junto con la delegación de funciones que allí se establecían.
5. Que, el 11 de diciembre del 2023, se promulgó la ley N°21.634 que moderniza el sistema de compras públicas, que contiene cinco ejes centrales: mayor probidad y transparencia, eficiente uso de los recursos públicos, impulso a la participación de MiPymes, innovación y sustentabilidad.
6. Que, a partir de un trabajo participativo en la institución, se ha definido una estrategia para los años 2024-2027, con el fin de lograr los desafíos institucionales que supone la implementación de la ley señalada precedentemente.
7. Que, es necesario dictar un nuevo Estatuto Interno para responder adecuadamente a los requerimientos institucionales y a los compromisos y desafíos asumidos por el Servicio de la manera más eficiente y eficaz posible, optimizando los recursos disponibles, en el marco de la implementación de la ley N° 21.634, modificatoria de la ley N° 19.886.

#### **RESUELVO:**

**EXENTA N° 0035-B**

**1.- DÉJASE SIN EFECTO** la Resolución Exenta N° 519-B, de 2022, que aprueba Nuevo Estatuto Interno para la Dirección de Compras y Contratación Pública.

**2.- APRUÉBESE** la estructura funcional de la Dirección de Compras y Contratación Pública, contenida en el Estatuto Interno, disponible en forma permanente y en su versión actualizada en la intranet institucional, en el Sistema de Gestión de ChileCompra, en el documento denominado "D-DIR-003 Estatuto Interno", y cuyo texto se transcribe a continuación:

**ESTATUTO INTERNO  
DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA**

**ÍNDICE**

ANTECEDENTES GENERALES .....	4
1. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA	4
1.1 FISCALÍA .....	6
1.2 DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	7
1.3 DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD ..	8
1.4 UNIDAD AUDITORÍA INTERNA .....	10
1.5 DIVISIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS .....	11
Departamento Mercado Público .....	11
Departamento de Convenio Marco y Bases Tipo.....	12
Departamento Observatorio ChileCompra .....	13
1.6 DIVISIÓN DE GESTIÓN USUARIA .....	14
Departamento de Gestión y Participación de Proveedores.....	16
Departamento Diseño de Servicios y Experiencia Usuaría .....	18
Departamento de Formación y Capacitación Usuaría.....	19
Departamento de Atención Usuaría .....	20
1.7 DIVISIÓN TECNOLOGÍA.....	22
Departamento de Arquitectura y Desarrollo de Software .....	22
Departamento de Operaciones y Soporte TI.....	23
1.8 DIVISIÓN DE ESTUDIOS Y POLÍTICAS DE COMPRA.....	25
1.9 ÁREA DE ESTRATEGIA Y GESTIÓN INSTITUCIONAL .....	26
Departamento de Gestión Estratégica .....	26
Departamento de Gestión de Proyectos.....	27
Departamento Gestión y Desarrollo de Personas.....	28

Departamento de Administración y Finanzas .....	29
2. DELEGACIÓN DE FUNCIONES.....	32
2.1 ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL .....	32
2.2 COMPRAS Y CONTRATACIONES DE BIENES Y SERVICIOS .....	32
2.3 PAGO DE BIENES Y SERVICIOS.....	33
1.1.1 Resoluciones de Pago .....	33
2.4 ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS .....	34
2.5 GESTIÓN DE LOS CONVENIOS MARCO, DURANTE SU VIGENCIA .....	35
2.6 RESPUESTA A OFICIOS.....	36
2.7 SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS DEL SERVICIO DE BIENESTAR .....	36

## **ANTECEDENTES GENERALES**

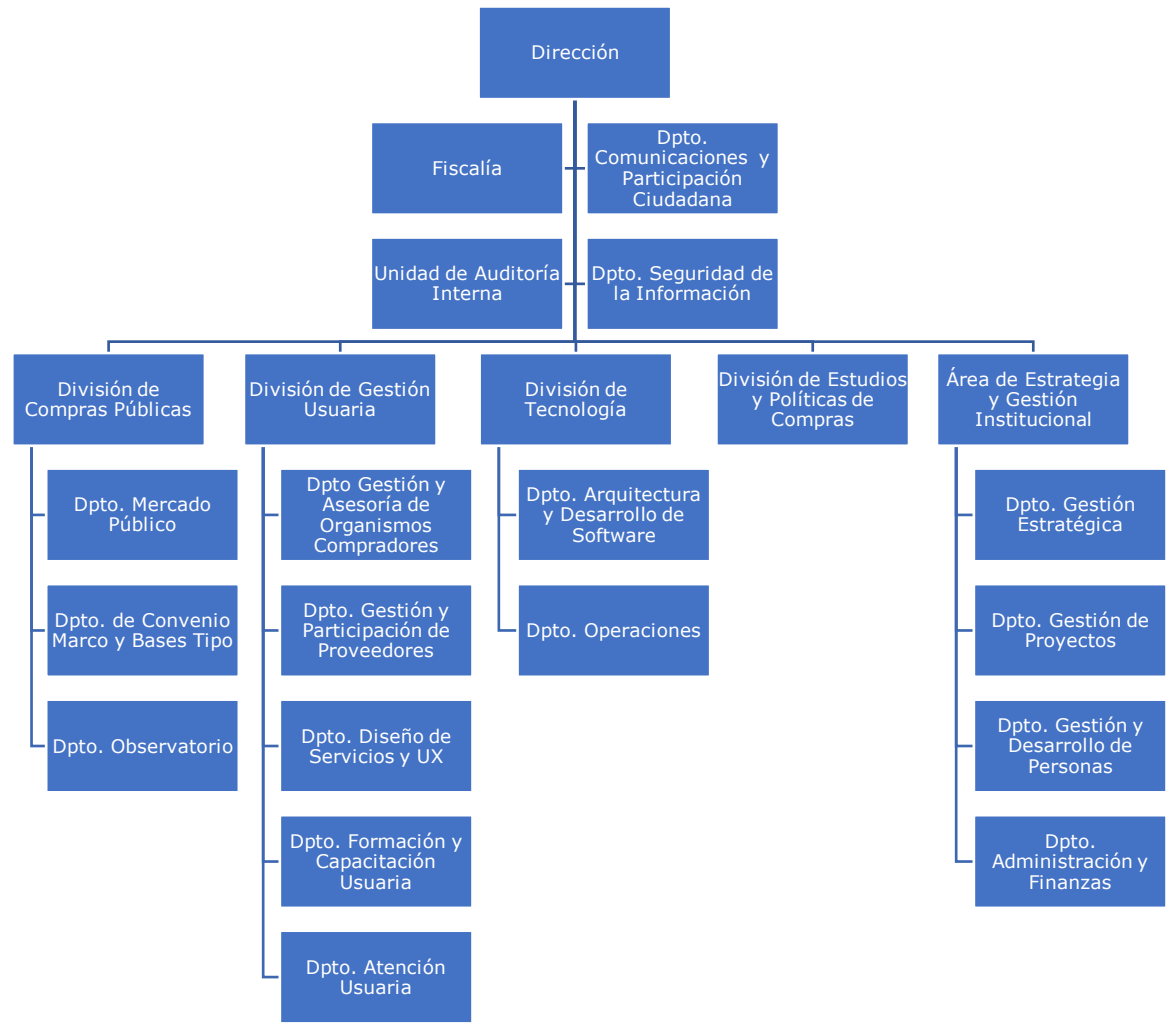
La Dirección de Compras y Contratación Pública (en adelante Dirección ChileCompra) es un servicio público descentralizado, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República, a través del Ministerio de Hacienda, creado por la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, promulgada con fecha 11 de julio de 2003.

La Dirección ChileCompra es la institución que administra la plataforma de compras públicas de Chile: [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), a través del cual los organismos de la administración del Estado realizan de manera autónoma sus compras y contrataciones a los proveedores que ofertan sus bienes y servicios.

La operación de la plataforma de compras públicas de Chile funciona con un marco regulatorio único, basado en los principios de libre acceso a las licitaciones, de competencia, de publicidad y transparencia de los procedimientos, de igualdad de trato y no discriminación, de probidad, y de valor por dinero.

### **1. ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA**

Para el cumplimiento de sus funciones, misión y objetivos estratégicos, la Dirección ChileCompra se organiza funcionalmente en divisiones, áreas, departamentos y unidades. Esta organización funcional permite garantizar la toma de decisiones oportuna por las autoridades definidas y el establecimiento de objetivos y funciones específicas de cada uno, las cuales son descritas a continuación:



## 1.1 FISCALÍA

La Fiscalía de la Dirección ChileCompra se encarga de prestar asesoría jurídica al director/a de ChileCompra y a las jefaturas y funcionarios pertenecientes a las Divisiones, Áreas y Departamentos de esta Dirección y velar por la correcta aplicación del marco regulatorio que rige al Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, así como prestar apoyo jurídico al desarrollo de los procesos de la Institución, asegurando que se ajusten a la normativa legal y reglamentaria vigente.

El/la Fiscal de la Dirección ChileCompra deberá ser Abogado/a. La Fiscalía dependerá directamente del Director/a Nacional y actuará en cuanto al ejercicio de las atribuciones y cumplimiento de los deberes a que se refiere el presente numeral en forma independiente de las demás divisiones, áreas, departamentos y unidades de la Dirección ChileCompra.

Las funciones de la Fiscalía de la Dirección ChileCompra son las siguientes:

- a. Asesorar al Director/a Nacional, a las divisiones, áreas y departamentos de la Dirección ChileCompra en todos los aspectos de orden jurídico y revisar y visar los actos administrativos emitidos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.
- b. Prestar asesoría, según corresponda, para la sustanciación de las investigaciones o sumarios administrativos que le encomiende el/la Director/a Nacional. En esta función corresponderá al Fiscal notificar la resolución que designa fiscal o investigador, respectivamente, según se trate de un sumario administrativo o investigación sumaria. La Fiscalía estará encargada de acompañar los procesos de las investigaciones o sumarios administrativos en curso y deberá enviar formalmente al Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas la información necesaria para registro y archivo, además del estado de dichos procesos. Para la recopilación de la información de investigaciones y sumarios en curso, se designará un abogado/a de Fiscalía quien será el/la encargado/a de aportar la información necesaria que requiera el registro y que obre en poder de la Fiscalía.
- c. Asumir la representación jurídica, judicial y extrajudicial, de la Dirección ChileCompra ante tribunales o cualquier otra instancia jurisdiccional o administrativa, en los casos que sea necesario.
- d. Realizar denuncias, proporcionar informes y antecedentes a la Contraloría General de la República, el Ministerio Público, Fiscalía Nacional Económica, el Consejo de Defensa del Estado, el Tribunal de Contratación Pública u otros organismos jurisdiccionales y colaborar con dichos organismos en los procesos relacionados con la Dirección ChileCompra y con el funcionamiento del Sistema de Información regulado por la ley N° 19.886.

- e. En cumplimiento del artículo 30, letra j), de la ley 19.886, la Fiscalía de la Dirección ChileCompra deberá apoyar en la generación de contenidos relacionados con la normativa que regula la contratación pública, así como las directivas, instrucciones y las orientaciones generales, conducentes a difundir buenas prácticas y a fortalecer la probidad en las compras públicas, tanto por parte de los compradores como de los proveedores.
- f. En coordinación con la División Estudios y Políticas de Compras, proponer modificaciones al marco regulatorio de las compras públicas, considerando la permanente evolución de dicha materia, lo cual incluye la preparación de minutas e informes en derecho sobre la interpretación y aplicación de los principios y las normas legales y reglamentarias que constituyen el marco regulatorio de las compras públicas.
- g. Analizar y visar jurídicamente todos los actos administrativos y demás actuaciones relacionadas con procedimientos licitatorios de compras colaborativas en que ChileCompra actúa como mandatario de otros organismos mandantes, en virtud de la función asignada a esta Dirección en el Artículo 30, letra e), de la ley N° 19.886 y en su reglamento.
- h. Apoyar y asesorar en el proceso de revisión de proveedores adjudicados en Convenio Marco, efectuado por el proveedor a cargo de la revisión documental.
- i. Operar la Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información, tanto en lo relativo al cumplimiento de las disposiciones de Transparencia Activa como de solicitudes de acceso. Además, la Fiscalía será la encargada de operar la Ley que regula el Lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios. Ambas funciones deberán conducirse de acuerdo con las leyes N°s 20.285 y 20.730 y a las demás normas que regulen esas materias.
- j. Establecer, implementar, operar y mejorar continuamente los procesos de su ámbito, considerando además las actividades de administración eficiente de los recursos, gestión de los contratos asignados a su cargo, el control de gestión respectivo, así como el análisis y gestión de los riesgos potenciales para el adecuado cumplimiento de metas e iniciativas definidas.
- k. Otras funciones que le sean encomendadas por la Dirección.

## **1.2 DEPARTAMENTO DE COMUNICACIONES Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

El Departamento de Comunicaciones y Participación Ciudadana es el encargado de dar a conocer los servicios y productos que desarrolla la Dirección ChileCompra para sus usuarios y la ciudadanía en general, diseñando e implementando la estrategia de comunicación institucional, tanto interna como externa. Debe asesorar y apoyar a la Dirección en las comunicaciones estratégicas para su posicionamiento entre líderes de opinión y stakeholders,



y coordinar las alianzas que defina la institución tanto con organismos y/o instituciones nacionales e internacionales, públicos o privados, en temas de contratación pública u otras materias complementarias. Asimismo, debe diseñar e implementar la estrategia de participación ciudadana, velando por el cumplimiento de las disposiciones normativas y ejecutar los lineamientos definidos para la Dirección.

Las funciones del Departamento de Comunicaciones y Participación Ciudadana son las siguientes:

- a. Comunicar los servicios, productos y objetivos estratégicos de la Dirección ChileCompra a la ciudadanía, usuarios compradores y proveedores, líderes de opinión, medios de comunicación y todos sus stakeholders, incluyendo a los funcionarios de la Dirección.
- b. Realizar asesoría estratégica a la Dirección para la elaboración de relato institucional y discursos por proyectos estratégicos, así como monitoreo y gestión de riesgos comunicacionales. Crear, desarrollar, instalar y mantener la imagen corporativa de la Dirección ChileCompra, así como difundir y gestionar el posicionamiento de la marca ChileCompra, de manera que ésta suscite confianza en su entorno relevante y adhesión en su público objetivo.
- c. Generar, editar y/o supervisar las comunicaciones efectuadas por la institución que se difundan a través de los canales de comunicación disponibles. Implementar planes y acciones de comunicaciones internas en la Dirección ChileCompra, que sirvan de base para impulsar cambios dentro de la Dirección, alineamiento estratégico y fortalecer una cultura organizacional, con el fin de mejorar los resultados al mantener a todos los funcionarios involucrados con el quehacer de la institución y sintiéndose parte de la estrategia para el cumplimiento de los objetivos. Esto en coordinación con los departamentos de Gestión Estratégica y Gestión y Desarrollo de Personas.
- d. Diseñar e implementar la estrategia de relaciones con stakeholders y actores nacionales e internacionales, generación de alianzas y/o redes público/privadas para el posicionamiento de la Dirección ChileCompra en ellas como actor relevante, de manera de cumplir con los objetivos propuestos, en coordinación con las áreas involucradas.
- e. Coordinar, desarrollar y gestionar las actividades y compromisos de participación ciudadana que defina la institución, en particular: Cuenta Pública, el Consejo de la Sociedad Civil, las Consultas Ciudadanas y el Acceso a la Información relevante.
- f. Diseñar y gestionar las compras y los contratos derivados de dichas compras, para los servicios y productos que el departamento defina externalizar, para cumplir con los objetivos propuestos.

- g. Establecer, implementar, operar y mejorar continuamente los procesos de su ámbito, considerando además las actividades de administración eficiente de los recursos, gestión de los contratos asignados a su cargo, el control de gestión respectivo, así como el análisis y gestión de los riesgos potenciales para el adecuado cumplimiento de metas e iniciativas definidas.
- h. Otras funciones que le sean encomendadas por la Dirección.

### **1.3 DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD**

El Departamento de Seguridad de la Información y Ciberseguridad es el encargado de entregar los lineamientos de seguridad de la información y ciberseguridad para el resguardo de los activos de información recolectados, procesados, transmitidos y almacenados por los procesos de negocio, operacionales y de soporte de la Dirección ChileCompra, así como de sus sistemas de información. Asimismo, es el responsable de entregar los lineamientos y velar por la continuidad operaciones de la institución. El Jefe de Seguridad de la Información y Ciberseguridad actuará como asesor directo de la Jefatura Superior de la Dirección ChileCompra en las materias que le competen, respecto de las cuales tendrá autonomía técnica.

Para el cumplimiento de lo anterior, las funciones del Departamento de Seguridad de la Información y Ciberseguridad son las siguientes:

- a. Implementar y mantener el sistema de gestión de seguridad de la información garantizando su funcionamiento, eficacia y mejora continua.
- b. Liderar activamente el Comité de Seguridad y asegurar su continuidad y adecuado funcionamiento a nivel institucional.
- c. Diseñar, implementar, evaluar y gestionar la mejora continua del programa de seguridad de la información a nivel institucional.
- d. Diseñar, implementar, evaluar y gestionar la mejora continua del programa de ciberseguridad a nivel institucional.
- e. Definir, implementar, evaluar y gestionar la mejora continua del programa de continuidad de negocio de la institución.
- f. Definir, implementar, evaluar y gestionar la mejora continua del plan de recuperación ante desastres de la institución, en coordinación con la División de Tecnología y el resto de la Institución.
- g. Definir, implementar, evaluar y gestionar la mejora continua de la arquitectura de las redes de comunicación y la configuración de la red, tanto en la nube pública como en nube privada, incluyendo las configuraciones de enrutamiento y seguridad.

- h. Controlar y gestionar la conectividad entre las nubes públicas, nube privada y las oficinas, con especial atención de la latencia y la redundancia de las conexiones. Análisis y gestión de la infraestructura de red en las oficinas, abarcando tanto la red WiFi como la cableada, incluyendo las configuraciones de switch y enrutadores, así como la calidad de la conexión.
- i. Definir, implementar, evaluar y gestionar el calendario de pruebas periódicas al programa de continuidad de negocio y al plan de recuperación ante desastres.
- j. Dar cumplimiento a las obligaciones de la institución respecto a los lineamientos gubernamentales referentes a seguridad de la información y ciberseguridad.
- k. Asesorar a la Dirección y resto de la institución en materias relativas a seguridad de la información, ciberseguridad y continuidad operacional.
- l. Definir los lineamientos de desarrollo seguro, así como implementar y velar por la ejecución de los controles en las distintas etapas del ciclo de vida de desarrollo de los sistemas.
- m. Velar por la correcta operación de los sistemas de seguridad de la información y ciberseguridad implementados en la institución.
- n. Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de seguridad de la información de los proveedores estratégicos que brindan servicios a la institución.
- o. Evaluar e incorporar avances tecnológicos y mejoras en los procesos de la institución en materias de continuidad operacional, seguridad de la información y ciberseguridad que permitan resguardar la confidencialidad, integridad y continuidad del Sistema de Compras Públicas y de los restantes sistemas que soportan la operación de la Dirección ChileCompra.
- p. Diseñar y gestionar las compras y los contratos derivados de dichas compras, para los servicios y productos que el departamento defina externalizar, para cumplir con los objetivos propuestos.
- q. Establecer, implementar, operar y mejorar continuamente los procesos de su ámbito, considerando además las actividades de administración eficiente de los recursos, gestión de los contratos asignados a su cargo, el control de gestión respectivo, así como el análisis y gestión de los riesgos potenciales para el adecuado cumplimiento de metas e iniciativas definidas.
- r. Otras funciones que le sean asignadas por la Dirección.

#### **1.4 UNIDAD AUDITORÍA INTERNA**

Esta unidad es la encargada de dar apoyo y asesoría a la Dirección para evaluar y contribuir con aportes orientados a mejorar las operaciones, lograr los objetivos y proteger el valor de la organización, proporcionando aseguramiento, consultoría y análisis en base a riesgos.

Para el cumplimiento de lo anterior, las funciones de la Unidad de Auditoría Interna son las siguientes:

- a. Asesorar y proponer a la Dirección, políticas, planes y medidas de control de los recursos asignados a la institución mediante acciones de aseguramiento y de consultoría, orientadas al uso económico, eficiente y eficaz de los recursos públicos, a la promoción de la probidad, al control de la eficacia y eficiencia de las operaciones financieras y contables, a la corrección de los procedimientos y a la prevención y administración de riesgos asociados a la gestión de la institución.
- b. Elaborar y proponer a la Dirección el Plan de Auditoría anual de la Institución que incluya los objetivos gubernamentales, ministeriales e institucionales y otras auditorías y revisiones, utilizando la metodología aprobada por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno, con la finalidad de identificar y evaluar los procesos y riesgos relevantes de la gestión institucional y en materias que la Dirección y/o el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno le instruya.
- c. Promover la coherencia de las políticas y actividades al interior del Servicio, con aquellas emanadas de la Dirección y de las orientaciones entregadas por el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno.
- d. Efectuar tareas de seguimiento dentro de su ámbito adecuándose a las directrices e informes que imparta la Dirección, el Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno y la Contraloría General de la República.
- e. Verificar, analizar y evaluar en forma permanente el funcionamiento de los controles internos establecidos por la administración, y recomendar medidas que signifiquen mejorar su efectividad.
- f. Verificar el cumplimiento de las metas y objetivos de gestión institucionales que se han comprometido para el periodo correspondiente.
- g. Efectuar acciones y/o actividades de aseguramiento al interior de la institución, a solicitud de la Dirección, e informar de sus resultados a dicha autoridad en materias de su competencia.
- h. Otras funciones que le sean asignadas por la Dirección.

## **1.5 DIVISIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS**

El objetivo de la División de Compras Públicas es poner a disposición de los usuarios compradores y proveedores, y de la ciudadanía en general, el Sistema de Información y Gestión de Compras Públicas. Este sistema debe estar sustentado en los principios de simplicidad, claridad, facilidad, accesibilidad, transparencia y eficacia, y debe plasmar en su funcionamiento la normativa vigente de compras y contratación pública. Adicionalmente, esta División debe propender a una mejora continua del sistema, detectando necesidades y oportunidades que pueden ser levantadas dentro de la misma división, o provenir de otros departamentos. Asimismo, esta División tiene como objetivo monitorear el comportamiento de los usuarios en el Sistema, respecto de la normativa vigente, buenas prácticas y los principios de probidad y transparencia, realizando acciones preventivas y correctivas con el fin de corregir las desviaciones encontradas.

Para el logro de lo anterior, la División de Compras Públicas está conformada por tres departamentos, cuyas funciones se detallan a continuación:

### **Departamento Mercado Público**

El Departamento Mercado Público tiene por objetivo identificar, formular, gestionar su desarrollo, evaluar y optimizar los productos y servicios ofrecidos por la plataforma de compras públicas.

Las funciones del Departamento Mercado Público son las siguientes:

- a. Identificar, formular, administrar y optimizar los diferentes servicios y productos ofrecidos por la plataforma de compras públicas del Estado, realizando el monitoreo de su funcionamiento y gestionando las necesidades y mejoras que se deban implementar.
- b. Diseñar, desarrollar y evaluar un plan de acción para la implementación y funcionamiento de la plataforma de mercado público.
- c. Implementar y fortalecer la herramienta de Planes de Compra para permitir que los organismos realicen una planificación y ejecución de sus compras de forma eficiente, simple, fácil y acorde a sus objetivos.
- d. Desarrollar y operar la herramienta de Gestión de Contratos incorporando contratos y cláusulas tipos además de funcionalidades que permitan una ejecución del contrato eficiente y proba, simple y fácil de utilizar.
- e. Administrar, desarrollar y optimizar la modalidad de Compra Ágil para la adquisición dinámica y expedita por parte de los compradores del Estado.
- f. Administrar y coordinar el modelo de gestión y desarrollo de la tienda e-commerce de Convenio Marco, realizando la traducción de los requisitos y políticas comerciales a

requisitos técnicos operacionales que faciliten una mejor relación con proveedor y comprador dentro de la tienda electrónica.

- g. Desarrollar y optimizar el Registro Nacional de Proveedores, velando por la incorporación de integraciones con otros registros públicos, para facilitar su uso y asegurar la entrega de información fidedigna, diseñando la estrategia y proponiendo las iniciativas necesarias para asegurar la disponibilidad, correcta operación y evolución del mismo.
- h. Diseñar, desarrollar, gestionar y optimizar el ciclo de vida de los procedimientos de compra de:
  - Licitaciones
  - Trato directo
  - Compra por cotización,
  - Subasta inversa electrónica,
  - Contratos para la innovación y diálogos competitivos.
  - Otros procedimientos especiales de contratación que pueda establecer el Reglamento de la Ley de Compras y Contratación Pública.
- i. Diseñar, desarrollar, gestionar y optimizar la plataforma de economía circular según establezca la normativa.
- j. Diseñar y gestionar las compras y los contratos derivados de dichas compras, para los servicios y productos que el departamento defina externalizar, para cumplir con los objetivos propuestos.
- k. Establecer, implementar, operar y mejorar continuamente los procesos de su ámbito, considerando además las actividades de administración eficiente de los recursos, gestión de los contratos asignados a su cargo, el control de gestión respectivo, así como el análisis y gestión de los riesgos potenciales para el adecuado cumplimiento de metas e iniciativas definidas.
- l. Otros que le sean asignados por la Dirección.

### **Departamento de Convenio Marco y Bases Tipo**

Tiene por objetivo analizar, diseñar, implementar y evaluar el modelo de Convenio Marco basado en eficiencia, precios de mercado, estandarización de productos y competencia, así como el desarrollo y habilitación de Bases Tipo que permitan mayor eficiencia en el proceso de adquisición para los organismos del Estado y facilitar la participación a proveedores en estos procesos.

Las funciones del Departamento de Convenio Marco y Bases Tipo son las siguientes:

- a. Realizar estudios previos de factibilidad, en orden a determinar si los bienes o servicios a licitar cumplen con los requisitos de estandarización, de transversalidad y de

regularidad en la demanda que hacen procedente este procedimiento especial de contratación administrativa.

- b. Estudiar y analizar, de manera permanente, el mercado de las compras públicas, con el fin de encontrar oportunidades de optimización y agregación de valor, evaluando la viabilidad de potenciales convenios marco y/o pertinencia de los ya existentes, respetando los requisitos descritos en el punto anterior. Para la elaboración de cada convenio, se considerará la información y análisis entregado por las Divisiones de Gestión Usuaria y Estudios y Políticas de Compra, y se deberán realizar las investigaciones y análisis que resulten pertinentes para tener un conocimiento detallado la operación de la industria y sus correspondientes modelos de negocio.
- c. Diseñar e implementar modelos de negocio para los convenios marco que permitan mejorar y facilitar el proceso de compra y venta para los usuarios, maximizando el uso eficiente de los recursos del Estado y asegurando el logro de los objetivos definidos para cada uno de ellos, sin pérdida de continuidad operacional.
- d. Gestionar las etapas del proceso de convenio marco en coordinación con las distintas áreas de la institución que participan en él, y con clientes externos para el correcto despliegue de la estrategia y el logro de los resultados definidos en cada caso (análisis de industrias, levantamiento y comprensión de los requerimientos de los clientes, diseño de estrategias y negociación, modelo de catalogación y despliegue en tienda, documentos licitatorios, proceso de licitación, publicación, plan de lanzamiento y puesta en marcha, traspaso de la operación y posterior evaluación de resultados del proceso licitatorio).
- e. Analizar y evaluar, con apoyo de la División de Estudios y Políticas de Compra, el impacto de los convenios marco, proponiendo la conveniencia de su incorporación, mantención, mejora y/o eliminación de la tienda electrónica.
- f. Monitorear de manera permanente las compras del Estado, con el fin de detectar bienes y/o servicios de demanda transversal, cuyo modelo de negocio y/o forma de adquisición pudiesen ser complejos, para diseñar, implementar y monitorear bases tipo en dichos rubros que permitan mayor eficiencia en las adquisiciones de mayor complejidad y montos, y aumentar la participación de proveedores al contar con cláusulas administrativas estandarizadas y totalmente tramitadas.
- g. Diseñar y gestionar las compras y los contratos derivados de dichas compras, para los servicios y productos que el departamento defina externalizar, para cumplir con los objetivos propuestos.
- h. Establecer, implementar, operar y mejorar continuamente los procesos de su ámbito, considerando además las actividades de administración eficiente de los recursos, gestión de los contratos asignados a su cargo, el control de gestión respectivo, así como el análisis y gestión de los riesgos potenciales para el adecuado cumplimiento de metas e iniciativas definidas.

- i. Otros que le sean asignados por la Dirección.

### **Departamento Observatorio ChileCompra**

El Departamento Observatorio ChileCompra tiene por objetivo promover la eficiencia, probidad y transparencia, detectando potenciales irregularidades en los procesos de compras, a través del monitoreo continuo de la plataforma y de la recepción y gestión de las denuncias con reserva de identidad, aplicando acciones preventivas y correctivas en pos de modificar dichas irregularidades. Asimismo, oficiará a los distintos organismos fiscalizadores y de control, cuando corresponda, con el fin de que éstos tomen las medidas pertinentes, que promuevan cambios positivos en el comportamiento de los usuarios y de este modo se genere mayor confianza en el sistema de compras públicas.

Las funciones del Departamento Observatorio ChileCompra son las siguientes:

- a. Analizar el comportamiento de usuarios en materia de eficiencia y probidad, a través del monitoreo continuo de los procesos de compra pública realizados por los organismos del Estado.
- b. Identificar e informar oportunamente a los organismos públicos de hallazgos relacionados con potenciales irregularidades y requerimientos de mejora en sus procesos de compra pública. En el evento de que esos hallazgos puedan eventualmente constituir faltas a la probidad, infracciones a la libre competencia o delitos, se gestionarán las denuncias a la Contraloría General de la República, la FNE o el Ministerio Público, según sea el caso, en coordinación con la Fiscalía de ChileCompra.
- c. Desarrollar y mantener actualizado un registro de los hallazgos detectados en los procesos e instituciones monitoreadas, así como de las diferentes acciones realizadas, con el fin de generar un adecuado control, seguimiento y evaluación de las acciones a mediano y largo plazo
- d. Generar, en coordinación con Fiscalía, informes de comportamiento de los organismos monitoreados respecto de prácticas que no se ajusten a la normativa vigente, para recomendar acciones correctivas a sus respectivos Jefe/as de Servicio, o bien para informar a organismos fiscalizadores.
- e. Identificar y relevar, en colaboración con las áreas que correspondan, las necesidades y posibles mejoras en la gestión de compras de los organismos del Estado o de sus proveedores a partir de los hallazgos identificados.
- f. Coordinar con la Unidad de Análisis Financiero la entrega de reportes de operaciones sospechosas en los casos que ameriten en función de los instructivos y normativas respecto al uso de los recursos públicos.



- g. Colaborar con otras divisiones, áreas y departamentos de la Dirección ChileCompra, en las acciones comunicacionales y de capacitación, suministrando casos prácticos para su difusión; y en el diseño de campañas comunicacionales para contribuir, en forma preventiva, a la gestión de compra de los organismos públicos.
- h. Administrar y gestionar de manera correcta y eficiente, el canal de denuncias reservadas definido por la normativa y establecer el flujo de revisión y resolución para los casos recibidos o derivación según corresponda.
- i. Generar y gestionar redes tanto a nivel nacional como internacional en materias relacionadas a la prevención, combate y sanción a la corrupción en compras públicas.
- j. Diseñar y gestionar las compras y los contratos derivados de dichas compras, para los servicios y productos que el departamento defina externalizar, para cumplir con los objetivos propuestos.
- k. Establecer, implementar, operar y mejorar continuamente los procesos de su ámbito, considerando además las actividades de administración eficiente de los recursos, gestión de los contratos asignados a su cargo, el control de gestión respectivo, así como el análisis y gestión de los riesgos potenciales para el adecuado cumplimiento de metas e iniciativas definidas.
- l. Otros que le sean asignados por la Dirección.

## **1.6 DIVISIÓN DE GESTIÓN USUARIA**

La División de Gestión Usuaria tiene por objetivo diseñar, definir, implementar y evaluar de manera permanente, estrategias y modelos de asesoría, asistencia, habilitación, capacitación, apoyo y atención a usuarios compradores y proveedores, que permitan asegurar su óptima participación en el mercado de las compras públicas, gestionando su experiencia en todo el ciclo de vida.

Para el cumplimiento de sus objetivos, esta División está compuesta por cinco departamentos:

### **Departamento de Gestión y Asesoría de Compradores**

El Departamento de Gestión y Asesoría de Compradores tiene por objetivo diseñar, definir, implementar y evaluar distintas estrategias y herramientas de asesorías, asistencia y apoyo a los usuarios compradores con el fin de que éstos conozcan y utilicen de manera correcta y eficaz los distintos mecanismos de compras establecidos en la normativa, para adquirir los bienes y servicios que sus respectivos organismos requieren, e instalar conocimientos y conductas que permitan a los organismos compradores participar del sistema bajo los principios de transparencia, probidad y eficiencia, gestionando su experiencia en todo el ciclo de vida.

Las funciones del Departamento de Gestión y Asesoría de Compradores son las siguientes:

- a. Identificar las características de todos los organismos compradores del sistema, tanto obligados como voluntarios, a objeto de conocer sus necesidades, fortalezas y debilidades, con apoyo de la División de Estudios.
- b. Diseñar, implementar y evaluar, estrategias de apoyo y asesoría, en función de los distintos segmentos identificados, que permitan apoyar a las instituciones en la transformación de sus procesos de compra, para el uso eficiente de los recursos públicos y el cumplimiento de sus funciones y objetivos.
- c. Proponer, diseñar, implementar y evaluar estrategias de compra, a partir de las oportunidades de agregación de demanda para la generación de compras coordinadas, utilizando para ello un análisis integral de la información disponible en el sistema, información de materias económicas, información del gasto del Estado y conocimiento de las condiciones comerciales existentes en el mercado, con el apoyo de otras áreas de la institución.
- d. Colaborar en el diseño, implementación y puesta en marcha de nuevos mecanismos de compras y de nuevos convenios marco, junto con el departamento de Diseño de Servicios y Experiencia usuaria, y la división de Compras Públicas.
- e. Identificar las necesidades de habilitación de los distintos segmentos de compradores para participar de manera proba, transparente y eficiente en los procesos de compras, comunicando dichas brechas al departamento de formación y capacitación de usuarios a objeto de diseñar los instrumentos y acciones de habilitación necesarias para mejorar dichas competencias y capacidades.
- f. Analizar, en conjunto con el departamento Observatorio, el comportamiento de los distintos organismos públicos, a objeto de diseñar e implementar acciones preventivas para aquellos compradores que muestran malas prácticas y/o incumplen con frecuencia las normas e instrucciones, de modo de afectar su comportamiento y mejorar así su gestión de abastecimiento. Particularmente, deberán desarrollar un programa de apoyo y seguimiento en los aplicativos de plan de compra y gestión de contratos, con el fin de incentivar su correcto uso y evaluar los resultados.
- g. Planificar y monitorear el cumplimiento de las acciones establecidas en relación a la implementación de mejores prácticas, nuevas normativas y sistemas de información, verificando y asegurando cumplir de forma satisfactoria con los plazos y objetivos definidos, levantando los riesgos de forma oportuna y generando propuestas para abordarlos.
- h. Diseñar, implementar y monitorear indicadores de gestión que midan el correcto uso y aplicación de las herramientas y mecanismos de compra, así como la aplicación de la nueva normativa que rige el sistema Mercado Público, en concordancia con los

objetivos estratégicos definidos, que apoyen la probidad, transparencia y eficiencia de las acciones realizadas por los usuarios compradores.

- i. Identificar, generar y mantener relaciones con otros organismos del Estado que permitan implementar las estrategias de compra definidas, así como la obtención de información requerida para hacer más eficiente y fácil el uso de la plataforma y cumplir los objetivos definidos.
- j. Velar por el correcto uso de los servicios que entrega la Dirección ChileCompra y verificar el cumplimiento de los resultados esperados.
- k. Diseñar y gestionar las compras y los contratos derivados de dichas compras, para los servicios y productos que el departamento defina externalizar, para cumplir con los objetivos propuestos.
- l. Establecer, implementar, operar y mejorar continuamente los procesos de su ámbito, considerando además las actividades de administración eficiente de los recursos, gestión de los contratos asignados a su cargo, el control de gestión respectivo, así como el análisis y gestión de los riesgos potenciales para el adecuado cumplimiento de metas e iniciativas definidas.
- m. Otras funciones que le sean encomendadas por la Dirección.

### **Departamento de Gestión y Participación de Proveedores**

El Departamento de Gestión y Participación de Proveedores tiene por objetivo diseñar, definir, implementar y evaluar estrategias que permitan, una amplia y diversa participación en el mercado de las compras públicas para mejorar la competitividad. Dichas estrategias deben basarse en los principios de transparencia, probidad y eficiencia, con foco en el fomento de la participación de empresas de menor tamaño y considerar el apoyo y asistencia permanente a los proveedores gestionando en todo momento la experiencia de los mismos, para el logro de los objetivos estratégicos definidos.

Las funciones del Departamento de Gestión y Participación de Proveedores son las siguientes:

- a. Identificar las principales características de los proveedores del Estado, a objeto de conocer sus necesidades, incentivos, conocimiento del Mercado Público, y otras variables de relevancia que permitan segmentarlos para realizar una óptima atención y gestión de cada segmento.
- b. Diseñar, implementar y evaluar estrategias de relacionamiento, en función de los segmentos determinados, que promuevan la participación de proveedores, y la óptima

utilización de los servicios e instrumentos del Sistema de Compras Públicas con un uso eficiente de los recursos.

- c. Determinar, en colaboración con la División de Estudios y Políticas de Compra, el número óptimo de proveedores que deberían estar participando en los distintos rubros dentro del Mercado Público con el fin de diseñar e implementar acciones que propendan a la incorporación de nuevas empresas, habiliten a sus correspondientes usuarios, y mejoren la competitividad para aumentar el uso eficiente de los recursos públicos.
- d. Identificar, generar y mantener alianzas con otros organismos públicos y privados para promover la incorporación y participación de proveedores en el mercado de las compras públicas. En particular, impulsar la participación efectiva de empresas de menor tamaño en el Sistema generando para ello estrategias y convenios con organismos del ámbito privado y público.
- e. Diseñar, implementar y monitorear indicadores de gestión que midan el correcto uso del sistema y sus aplicativos, así como el cumplimiento de la normativa que rige este mercado, en concordancia con los objetivos estratégicos definidos, que apoyen la probidad, transparencia y eficiencia de las acciones realizadas por los usuarios proveedores.
- f. Identificar las necesidades de capacitación de los distintos segmentos de proveedores para participar de manera eficaz en los procesos de compras del Estado, comunicando dichas brechas al departamento de formación y capacitación de usuarios a objeto de diseñar los instrumentos y acciones de habilitación necesarias para mejorar la participación y satisfacción de usuarios proveedores en el sistema de compras.
- g. Administrar, gestionar y mejorar de manera continua, la operación del Registro Nacional de Proveedores y aquellas integraciones con otras fuentes de información, como de los contratos de operación, procurando mejoras tanto en calidad y cantidad de información, como en la usabilidad del Registro.
- h. Desarrollar y gestionar el portafolio de Convenios Marco para el cumplimiento de las condiciones de operación de éstos, bajo el marco regulatorio aplicable y asegurando las mejores condiciones comerciales. Esta función comprende la gestión de las garantías de fiel cumplimiento asociadas y la tramitación, en coordinación con la Fiscalía de ChileCompra, de los procedimientos de aplicación de sanciones en contra de proveedores incumplidores, tales como amonestaciones, cobros de garantías, suspensiones y término anticipado de los convenios.
- i. Gestionar y asegurar el cumplimiento de las condiciones del contrato asociado a cada Convenio Marco, considerando el cumplimiento de los niveles de servicio, estándares de soporte ofrecidos, vigencia de garantías y la aplicación de sanciones cuando corresponda. Para realizar esta función el departamento se deberá coordinar con la Fiscalía y el Departamento de Administración y Finanzas.

- j. Gestionar y desarrollar estrategias de precios de los productos y servicios de la tienda electrónica para asegurar condiciones más ventajosas para los organismos del Estado. Asimismo, ejecutar campañas de eficiencia y/o monitoreos de precios.
- k. Asegurar y mantener la integridad del catálogo de convenio marco, ofertas y disponibilidad y, asimismo, evaluar y autorizar las solicitudes de los proveedores para la incorporación de productos a los catálogos de convenios marco vigentes de acuerdo a la definición del Convenio Marco.
- l. Diseñar y gestionar las compras y los contratos derivados de dichas compras, para los servicios y productos que el departamento defina externalizar, para cumplir con los objetivos propuestos.
- m. Establecer, implementar, operar y mejorar continuamente los procesos de su ámbito, considerando además las actividades de administración eficiente de los recursos, gestión de los contratos asignados a su cargo, el control de gestión respectivo, así como el análisis y gestión de los riesgos potenciales para el adecuado cumplimiento de metas e iniciativas definidas.
- n. Otras funciones que le sean encomendadas por la Dirección.

### **Departamento Diseño de Servicios y Experiencia Usuaría**

El Departamento Diseño de Servicios y Experiencia Usuaría es el encargado de entregar lineamientos, principios y propuestas de productos digitales que buscan agregar valor a los usuarios para lograr una experiencia satisfactoria, eficaz y eficiente en el Sistema de Compras Públicas. Su objetivo es diseñar y validar, aplicando la metodología de gestión de experiencia, soluciones digitales que permitan que los usuarios compradores puedan realizar sus procesos de compra a través de Mercado Público, y los usuarios proveedores puedan ofertar sus bienes y servicios en la misma plataforma, de manera simple, fácil, y rápida, según los distintos mecanismos que señala la normativa vigente. Además, deberá promover la mejora continua a través de la evaluación analítica de los productos digitales de ChileCompra y su impacto en la experiencia usuaria, con estudios y propuestas orientadas a mejorar su desempeño.

Las funciones del Departamento Diseño de Servicios y Experiencia Usuaría son las siguientes:

- a. Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios del Sistema en los distintos viajes, a través de herramientas de investigación y métodos de diseño de servicios.
- b. Realizar el levantamiento de los viajes actuales de los usuarios del Sistema para determinar en cuáles de ellos se encuentran los principales problemas o dolores y con el apoyo de diversas herramientas metodológicas, diseñar y prototipar los viajes

esperados por los usuarios, ofreciendo así experiencias digitales satisfactorias y ajustadas a sus necesidades y a la normativa vigente.

- c. Diseñar soluciones digitales simples, claras y accesibles que faciliten el entendimiento de los procesos de adquisición pública dentro de la plataforma Mercado Público.
- d. Testear e iterar la evolución de estas soluciones a través de prototipos e interfaces para mejorar la experiencia de uso y la integración con otras plataformas o soluciones tecnológicas.
- e. Articular equipos interdisciplinarios, en especial de los otros departamentos de la División de Gestión Usuaría y también de la División de Compras Públicas, para incorporar visiones y competencias que potencien la mejora incremental de las plataformas de ChileCompra, promoviendo la identificación de riesgos en etapas tempranas de desarrollo y la evaluación sobre factibilidad técnica de las propuestas.
- f. Monitorear y analizar, mediante herramientas de analítica digital, el comportamiento y satisfacción usuaria para proponer soluciones que impacten positivamente el Sistema de Compras Públicas.
- g. Establecer estándares de experiencia y velar por su correcta implementación tanto en las nuevas soluciones digitales desarrolladas por la Dirección ChileCompra, como en aquellas que sean producto de una mantención.
- h. Trabajar de manera colaborativa y proactiva con equipos técnicos internos y externos, diversas áreas y departamentos de la institución, con el objetivo de ofrecer apoyo en procesos de diseño o formulación de proyectos que impacten en las plataformas digitales de ChileCompra.
- i. Diseñar y gestionar las compras y los contratos derivados de dichas compras, para los servicios y productos que el departamento defina externalizar, para cumplir con los objetivos propuestos.
- j. Establecer, implementar, operar y mejorar continuamente los procesos de su ámbito, considerando además las actividades de administración eficiente de los recursos, gestión de los contratos asignados a su cargo, el control de gestión respectivo, así como el análisis y gestión de los riesgos potenciales para el adecuado cumplimiento de metas e iniciativas definidas.
- k. Otras funciones que le sean encomendadas por la Dirección.

## **Departamento de Formación y Capacitación Usuaría**

El departamento de Formación y Capacitación Usuaría es el encargado de habilitar, de manera permanente, a los usuarios del Sistema en las competencias y conocimientos necesarios para, por parte del comprador, desarrollar de manera eficaz los procesos de compra de los bienes y servicios requeridos por su Institución, y por parte del proveedor, ofertar sus productos y servicios de manera competitiva, con el fin de ser evaluado y comparado con el resto de las propuestas, respetando la normativa vigente, y los principios de transparencia, probidad y eficiencia.

Las funciones del Departamento de Formación y Capacitación de Usuaría son las siguientes:

- a. Diseñar, implementar y evaluar, la estrategia de habilitación y capacitación de los usuarios del sistema de compras públicas, desarrollando y aplicando diversas herramientas en función de las necesidades particulares de cada segmento, y considerando como insumos permanentes la información recogida por otros departamentos de la institución como los departamentos de compradores, proveedores y observatorio. La estrategia diseñada deberá instalar las competencias necesarias en los usuarios, y apoyar la incorporación de buenas prácticas en las compras públicas, para asegurar el correcto funcionamiento del Sistema de Compras Públicas y el buen uso de los recursos.
- b. Diseñar, implementar y evaluar indicadores que den cuenta de los resultados de la estrategia implementada, los cuales deberán ser elaborados en base al comportamiento de compradores y proveedores en el Sistema.
- c. Lograr eficiencias para el Estado mediante la formación de usuarios competentes en la normativa, el Sistema, instrumentos y procesos de compras públicas.
- d. Formar proveedores competentes y competitivos en los procesos de venta al sector público que permita obtener la mejor oferta de productos y servicios para el Estado.
- e. Detectar necesidades y oportunidades de mejora en el Sistema de Compras Públicas y los instrumentos de gestión de compra respectivos, a partir del contacto con compradores y proveedores en los procesos de capacitación implementados.
- f. Gestionar, evaluar y mejorar de manera continua el programa de Certificación de Competencias para usuarios compradores que permita asegurar el adecuado uso de la plataforma de compras públicas, la correcta aplicación de la normativa vigente y en general medir las competencias y habilidades de los compradores. Además, deberá estudiar y proponer mecanismos de evaluación y/o certificación de Proveedores del Estado, para asegurar el correcto uso del sistema por parte de éstos y así obtener mayor competencia en los diversos procesos de compra realizados en el Sistema.

- g. Participar en la Red de Expertos y contraparte ante la Dirección de Presupuestos para los instrumentos de incentivos asociados al Sistema de Compras Públicas que se definan.
- h. Diseñar y gestionar las compras y los contratos derivados de dichas compras, para los servicios y productos que el Departamento defina externalizar, para cumplir con los objetivos propuestos para brindar una atención de excelencia.
- i. Organizar y coordinar todas las actividades asociadas a capacitación y formación de competencias que se realicen en el marco de colaboraciones con otros organismos del Estado, organismos públicos y privados relacionados al mundo de las compras públicas, y con las administraciones de compras públicas de otros países, preocupándose de levantar los requerimientos de la solicitud, organizar las actividades de relatorías o similares que hayan sido acordadas, y en general de la formación que se demanda a ChileCompra por su experiencia en el tema.
- j. Establecer, implementar, operar y mejorar continuamente los procesos de su ámbito, considerando además las actividades de administración eficiente de los recursos, gestión de los contratos asignados a su cargo, el control de gestión respectivo, así como el análisis y gestión de los riesgos potenciales para el adecuado cumplimiento de metas e iniciativas definidas.
- k. Otras funciones que le sean encomendadas por la Dirección.

## **Departamento de Atención Usuaría**

El Departamento de Atención Usuaría tiene por objetivo entregar un servicio de atención de excelencia, a todos los usuarios, y potenciales usuarios, del Sistema de Compras Públicas y sus plataformas relacionadas, así como a la ciudadanía en general, respecto a consultas ~~generales~~ del Sistema, entregando ayuda y soporte de manera oportuna, efectiva, clara, completa, respetuosa y amable a cada requirente, por todos los canales dispuestos por la Institución. Este servicio deberá responder a una estrategia de atención que se relacione coordinadamente con los otros productos de atención y asistencia definidos por la institución, y deberá, sistemáticamente, ir relevando oportunidades de mejora en los productos y servicios entregados por ChileCompra, canalizándolos a las áreas responsables, a través de los mecanismos establecidos entre los distintos departamentos.

Las funciones del Departamento de Atención Usuaría son las siguientes:

- a. Diseñar, implementar, evaluar y perfeccionar el modelo de atención usuaria del Sistema de Compras Públicas, a través de los distintos canales implementados y dispuestos para ello, ofreciendo un servicio oportuno, resolutivo, simple, claro, amable y accesible y de alta disponibilidad y calidad. La implementación del modelo de



atención tendrá en consideración las diversas características de nuestros usuarios, adaptando tanto la forma como el fondo del servicio a dichas características.

- b. Diseñar y gestionar las compras y los contratos derivados de dichas compras, para los servicios y productos que el Departamento defina externalizar, para cumplir con los objetivos propuestos para brindar una atención de excelencia.
- c. Definir métricas clave de rendimiento (KPIs) alineadas con los objetivos estratégicos, utilizando estas métricas para evaluar el rendimiento del departamento y realizar mejoras continuas.
- d. Implementar un modelo de calidad de atención, identificando oportunidades de mejora y movilizando las acciones necesarias para optimizar los procesos, incluyendo la incorporación, capacitación continua, mediciones y rotación forzada.
- e. Gestionar y monitorear en tiempo real los niveles de atención, tendencias y demanda de usuarios, identificando oportunidades de mejora, coordinando la implementación de éstas con las áreas que correspondan.
- f. Administrar los procesos de atención de usuarios, identificando necesidades para diseñar y perfeccionar procesos y procedimientos, y al mismo tiempo controlando la gestión de canales e instruyendo acciones correctivas y mejoras necesarias.
- g. Realizar análisis de datos utilizando herramientas para identificar patrones y tendencias en consultas y reclamos de usuarios. Utilizar la información para anticipar problemas comunes y tomar medidas preventivas, informando a las áreas internas.
- h. Administrar las herramientas tecnológicas de atención de usuarios, identificando y gestionando mejoras correctivas y evolutivas. Realizar un constante seguimiento a las nuevas herramientas del mercado, para una mejora continua en el servicio prestado.
- i. Establecer procedimientos de retroalimentación continua con otros departamentos para la mejora constante de los productos y servicios entregados.
- j. Promover una cultura organizacional centrada en el usuario y mantener informada a la organización sobre problemas y principales desafíos en pos de una mejora permanente de la satisfacción de los mismos.
- k. Establecer, implementar, operar y mejorar continuamente los procesos de su ámbito, considerando además las actividades de administración eficiente de los recursos, gestión de los contratos asignados a su cargo, el control de gestión respectivo, así como el análisis y gestión de los riesgos potenciales para el adecuado cumplimiento de metas e iniciativas definidas.
- l. Otras funciones que le sean encomendadas por la Dirección.

## **1.7 DIVISIÓN TECNOLOGÍA**

La División Tecnología tiene por objetivo proponer, diseñar, definir, implementar, y evaluar de manera continua las estrategias para el desarrollo, incorporación, aplicación y administración de las nuevas tecnologías de la información, al quehacer de ChileCompra y sus productos estratégicos, en línea con la estrategia de transformación digital del Estado y los objetivos estratégicos definidos por la institución. En paralelo, vela por el resguardo permanente de la operación del Sistema de Información y Gestión de Compras Públicas y todos los sistemas complementarios para su operación, y por la gestión y operación de los sistemas internos de la institución.

Para el cumplimiento de sus objetivos, esta División está conformada por dos departamentos, los cuales realizan las siguientes funciones:

### **Departamento de Arquitectura y Desarrollo de Software**

El Departamento de Arquitectura y Desarrollo de Software es el encargado de entregar lineamientos técnicos y de arquitectura de software para los proyectos de desarrollo de software del sistema de compras públicas, tanto para equipos de desarrollo internos como externos. Tiene por objetivo diseñar e implementar soluciones digitales y de servicio orientadas a la transformación digital y eficiencia de procesos de compra, incorporar herramientas y métricas de calidad en los productos, así como actualización y ejecución de la estrategia y visión tecnológica y de arquitectura.

Las funciones del Departamento de Arquitectura y Desarrollo de Software son las siguientes:

- a. Definir la arquitectura de software de los sistemas que forman parte de la plataforma de compras del Estado, considerando infraestructura, componentes y modelos de datos, los cuales deben asegurar los mejores tiempos de respuesta, disponibilidad y escalabilidad en el tiempo.
- b. Desarrollar soluciones y piezas de software simples, accesibles e integrables, que cumplan altos estándares de seguridad para las plataformas del Sistema de Compras Públicas, utilizando tecnología de punta.
- c. Asegurar que los productos y componentes de software sean genéricos, modulares y reutilizables en los proyectos, para minimizar la complejidad del ecosistema de software y los costos de mantenimiento futuro.
- d. Coordinar el desarrollo de soluciones de software, a través del equipo interno y fábricas externas, para asegurar productos que se ajusten a los lineamientos técnicos institucionales.
- e. Asegurar calidad del software y las soluciones que fabrica y opera la Dirección ChileCompra, tanto internamente como a través de proveedores externos que

cumplan los estándares de calidad definidos y funcionen de forma correcta, cumpliendo sus objetivos.

- f. Diseñar y gestionar las compras y los contratos derivados de dichas compras, para los servicios y productos que el Departamento defina externalizar, para cumplir con los objetivos propuestos.
- g. Aprobar o rechazar propuestas de pasos a producción de nuevas versiones del software de las distintas plataformas operados por la Dirección ChileCompra, tanto como, de todos los otros sistemas operados o administrados por la Dirección ChileCompra, para la prestación de servicios a usuarios externos y para el funcionamiento y operación de la institución.
- h. Apoyar la implementación de proyectos con foco principal el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales, asegurando su cumplimiento según estándares de calidad tecnológica.
- i. Generar las condiciones para la integración de las plataformas del Sistema de Compras Públicas con sistemas de otros organismos públicos, o privados, a través de herramientas tecnológicas que se definan, según los requerimientos estipulados en la normativa y los identificados por las áreas de negocio en pos de una mejor experiencia usuaria.
- j. Analizar sistemáticamente el estado actual y las perspectivas de desarrollo tecnológico, identificando tecnologías emergentes que permitan mejoras sustantivas en los diversos sistemas institucionales.
- k. Evaluar e incorporar avances tecnológicos en materia de software y sistemas que permitan generar mejoras y asegurar la continuidad operacional del Sistema de Compras Públicas.
- l. Establecer, implementar, operar y mejorar continuamente los procesos de su ámbito, considerando además las actividades de administración eficiente de los recursos, gestión de los contratos asignados a su cargo, el control de gestión respectivo, así como el análisis y gestión de los riesgos potenciales para el adecuado cumplimiento de metas e iniciativas definidas.
- m. Otras funciones que le sean encomendadas por la Dirección.

## **Departamento de Operaciones y Soporte TI**

El Departamento de Operaciones y Soporte TI es el responsable de operar las distintas plataformas que componen el Sistema de Compras Públicas, y las demás herramientas y plataformas para el funcionamiento de la institución en su conjunto, así como dar lineamientos a proyectos institucionales en el ámbito de la infraestructura y el monitoreo. Asimismo, tiene

por objetivo diseñar, implementar y operar soluciones digitales y de servicio orientadas a la transformación digital y eficiencia de procesos de compra, resguardar la estabilidad operacional, así como resolver solicitudes de usuario en los tiempos establecidos.

Las funciones del Departamento Operaciones y Soporte TI son las siguientes:

- a. Operar, mantener y supervisar el funcionamiento de los sitios, sistemas, redes de comunicación y plataformas que son parte del Sistema de Compras Públicas y ejecutar o coordinar acciones de mejora para cumplir con los niveles de servicio comprometidos, tanto en ambiente principal como en ambientes de contingencia y respaldo.
- b. Monitorear la infraestructura tecnológica institucional, tanto de ambiente principal como en ambientes de contingencia y respaldo, utilizando mecanismos que aseguren la identificación proactiva de posibles anomalías o fallas, con el objeto de asegurar la continuidad operacional.
- c. Definir planes de prueba periódicos a las configuraciones de alta disponibilidad de la infraestructura institucional y las diferentes componentes críticas de la arquitectura con el objeto de verificar tolerancia a falla y capacidades de recuperación ante desastres.
- d. Administrar y mantener la infraestructura tecnológica institucional tanto de ambiente principal como en ambientes de contingencia y respaldo.
- e. Administrar, gestionar, coordinar tareas y actividades que permitan la operación de los sitios, sistemas, redes de comunicación y plataformas que forman parte del Sistema de Compras Públicas, y velar por el cumplimiento de los niveles de servicio comprometidos, realizando las acciones correctivas que sean necesarias.
- f. Atender requerimientos de usuarios escalados a través de los canales establecidos para ello, respecto de los sitios, sistemas y plataformas del Sistema de Compras Públicas cumpliendo los niveles de servicio acordados.
- g. Atender requerimientos de usuarios internos, a través de los canales dispuestos para ello, respecto de los sitios, sistemas y plataformas del Sistema de Compras Públicas cumpliendo los niveles de servicio acordados.
- h. Diseñar y gestionar las compras y los contratos derivados de dichas compras, para los servicios y productos que el Departamento defina externalizar, para cumplir con los objetivos propuestos.
- i. Realizar procesos de puesta en producción de versiones de software en ambiente productivo e intermedios, con altos estándares de calidad.
- j. Velar por la correcta operación de los desarrollos de software y su disposición en

producción, y asegurar que sean simples, accesibles, integrables y que cumplan altos estándares de seguridad.

- k. Administrar la informática, redes de comunicación wifi/cableado y soporte interno de la Dirección de Compras y Contratación Pública.
- l. Apoyar el aseguramiento de la integridad, disponibilidad y confidencialidad del sistema de compras públicas, y de la información en los distintos sistemas informáticos de la Dirección ChileCompra, a través de controles establecidos en normas internacionales referentes a seguridad de la información.
- m. Nutrir de información a Fiscalía, en lo que le corresponda, a fin de que ésta responda oportunamente a requerimientos de tribunales, fiscales del Ministerio Público, policías y Contraloría General de la República; así como a las solicitudes de acceso a la información, en conformidad a la ley N° 20.285.
- a. Establecer, implementar, operar y mejorar continuamente los procesos de su ámbito, considerando además las actividades de administración eficiente de los recursos, gestión de los contratos asignados a su cargo, el control de gestión respectivo, así como el análisis y gestión de los riesgos potenciales para el adecuado cumplimiento de metas e iniciativas definidas.
- n. Otras funciones que le sean encomendadas por la Dirección.

## **1.8 DIVISIÓN DE ESTUDIOS Y POLÍTICAS DE COMPRA**

La División de Estudios y Políticas de Compra tiene como objetivos generar e interpretar las estadísticas de las adquisiciones de los bienes y servicios transados a través del sistema de compras públicas y dar seguimiento a la evolución de las mismas. Adicionalmente, deberá generar propuestas de cambio al Sistema de Compras Públicas, y evaluarlas, a través de estudios y modelos, en términos de su impacto en la eficiencia y/o transparencia de las compras públicas, y en base a dichos análisis, elaborar políticas de compra que mejoren y optimicen los procesos y mecanismos de compra. Asimismo, debe administrar todas las bases de datos analíticas de la Dirección, asegurando su actualización, calidad del dato y alta disponibilidad de la información para cumplir sus objetivos y generar reportes permanentes y a solicitud de la Dirección, departamentos y divisiones de la institución.

Las funciones de la División son las siguientes:

- a. Proponer políticas, directivas y orientaciones que apunten hacia las compras públicas eficientes y transparentes, en coordinación con Fiscalía y con la División de Mercado Público y Gestión Usuaria.
- b. Generar una gobernanza y estandarización en los procesos de análisis, generación de conocimiento, elaboración de informes, uso de herramientas y métodos analíticos,

agregando trazabilidad de la información, particularmente para medir y controlar el comportamiento de instituciones que realizan sus compras a través del mercado público.

- c. Desarrollar e interpretar las estadísticas de las adquisiciones de los bienes y servicios transados a través del sistema de compras públicas y dar seguimiento a la evolución de las mismas, con el fin de generar la información oficial respecto del mercado público y sus actores, a través de la implementación de diversas visualizaciones que sirvan tanto a clientes externos como internos.
- d. Asesorar a los departamentos de negocio de la institución, con el propósito de priorizar y asegurar la utilidad y pertinencia de la información solicitada/utilizada para la toma de decisiones y fomentar el uso de dicha información, a través de investigación y análisis alineados con los objetivos de la institución.
- e. Realizar estudios específicos en el ámbito de las compras públicas, gestión de abastecimiento, gestión de contratos y otras temáticas afines que le sean encargados especialmente por la Dirección.
- f. Asesorar a los departamentos de negocio de la institución en la definición de las estrategias y modelos de compra pertinentes en función de los mercados, rubros y productos que permitan generar eficiencia para el Estado.
- g. Investigar y caracterizar el comportamiento de los usuarios/actores en el Sistema de Compras Públicas, orientándose a identificar los drivers de dicho comportamiento (específicamente en eficiencia, satisfacción, probidad y acceso).
- h. Fomentar la investigación del mercado de las compras públicas en organismos relacionados, generando redes con instituciones académicas para la generación de conocimiento en materia de compras públicas y eficiencia para el Estado.
- i. Extraer y procesar datos de distintas fuentes, las cuales deberán estar monitoreadas para su permanente actualización, incorporando nuevas fuentes cuando así se determine.
- j. Procesar el Datawarehouse de ChileCompra, e implementar medidas de control de calidad de los datos, incluyendo validaciones de valores y limpieza de datos.
- k. Diseñar y gestionar las compras y los contratos derivados de dichas compras, para los servicios y productos que la División defina externalizar, para cumplir con los objetivos propuestos.
- l. Establecer, implementar, operar y mejorar continuamente los procesos de su ámbito, considerando además las actividades de administración eficiente de los recursos, gestión de los contratos asignados a su cargo, el control de gestión respectivo, así

como el análisis y gestión de los riesgos potenciales para el adecuado cumplimiento de metas e iniciativas definidas.

m. Otras funciones que le sean asignadas por la Dirección.

## **1.9 ÁREA DE ESTRATEGIA Y GESTIÓN INSTITUCIONAL**

El Área de Estrategia y Gestión Institucional tiene por objetivo asegurar el cumplimiento de la estrategia institucional a través de asesoría en materia de plan estratégico, control de gestión, gestión de procesos y riesgos, gestión de proyectos y la distribución y administración racional de los recursos financieros, presupuestarios y humanos de la Institución; promoviendo e implementando políticas y medidas tendientes al uso eficiente de los recursos, bajo el cuidado y desarrollo de las personas que la componen, y con especial cuidado en el desarrollo de un trabajo de excelencia y en conformidad a los principios de transparencia y probidad de la gestión pública, así como a las normas e instrucciones que la rigen.

Para el cumplimiento de las funciones, esta Área cuenta con cuatro departamentos:

### **Departamento de Gestión Estratégica**

El Departamento de Gestión Estratégica tiene por objetivo velar por la implementación y cumplimiento de la estrategia institucional, asegurando el alineamiento y coordinación entre el trabajo realizado por las Divisiones, Áreas y Departamentos de la institución. Asimismo, le corresponde realizar el control de gestión interno con foco en el alto desempeño institucional y la mejora continua de su operación.

Para el cumplimiento de lo anterior, este departamento tiene las siguientes funciones:

- a. Asesorar en el proceso de planificación estratégica a la Dirección y coordinar con las Divisiones, Áreas y Departamentos de la Institución la implementación y adopción de la estrategia, propiciando la coordinación inter-área para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- b. Coordinar el proceso de control de gestión del ciclo de programación anual de la Dirección ChileCompra, monitoreando el grado de avance en el cumplimiento de la estrategia mediante el Modelo de Gestión Estratégica de la institución.
- c. Monitorear el cumplimiento de objetivos estratégicos, lineamientos gubernamentales, metas institucionales y de gestión operacional de las Divisiones, Áreas y Departamentos de la institución, proporcionando información oportuna y confiable para la toma de decisiones y retroalimentación de la organización respecto de estos compromisos a contrapartes internas y externas de la Dirección ChileCompra.

- d. Implementar y mantener el Sistema de Gestión de Procesos, Calidad y Riesgos, sustentado en el modelo de mejora continua y de gestión de excelencia, que contribuya a la institución en la optimización de procesos y en la identificación de mejoras a los mismos, de manera de mejorar continuamente su desempeño.
- e. Diseñar y gestionar las compras y los contratos derivados de dichas compras, para los servicios y productos que el departamento defina externalizar, para cumplir con los objetivos propuestos.
- f. Establecer, implementar, operar y mejorar continuamente los procesos de su ámbito, considerando además las actividades de administración eficiente de los recursos, gestión de los contratos asignados a su cargo, el control de gestión respectivo, así como el análisis y gestión de los riesgos potenciales para el adecuado cumplimiento de metas e iniciativas definidas.
- g. Otras funciones que le sean encomendadas por la Dirección.

### **Departamento de Gestión de Proyectos**

El Departamento de Gestión de Proyectos tiene por objetivo gestionar el desarrollo eficaz y eficiente de los proyectos institucionales destinados al logro de los objetivos estratégicos, en coordinación con los equipos de trabajo de las otras Divisiones, Áreas, Departamentos y Unidades de la Institución involucradas o en conjunto con otras Instituciones, asegurando un marco de trabajo común y el logro de los resultados esperados.

Para el cumplimiento de lo anterior, este Departamento deberá:

- a. Gestionar y coordinar los proyectos y/o iniciativas institucionales, facilitando la comunicación entre proyectos, a través de metodologías, buenas prácticas y estándares en la gestión de proyectos y logrando instalar competencias que lleven hacia la continua mejora de la institución, la correcta ejecución de los proyectos y el logro de los objetivos planteados.
- b. Modelar, estandarizar y monitorear los procesos que aplican en las diferentes fases de la ejecución de proyectos que permitan documentar, facilitar y medir la gestión de proyectos.
- c. Asegurar la correcta ejecución de los proyectos institucionales, aplicando los sistemas, políticas y procedimientos, metodologías y/o herramientas que aseguren cumplir los objetivos institucionales y/o gubernamentales, roles y responsabilidades, velando por la asignación de recursos y prioridades correspondientes.
- d. Diseñar y gestionar las compras y los contratos derivados de dichas compras, para los servicios y productos que el departamento defina externalizar, para cumplir con los objetivos propuestos.



- e. Establecer, implementar, operar y mejorar continuamente los procesos de su ámbito, considerando además las actividades de administración eficiente de los recursos, gestión de los contratos asignados a su cargo, el control de gestión respectivo, así como el análisis y gestión de los riesgos potenciales para el adecuado cumplimiento de metas e iniciativas definidas.
- f. Otras funciones que le sean encomendadas por la Dirección.

### **Departamento Gestión y Desarrollo de Personas**

El Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas tiene por objetivo impulsar e implementar planes para la instalación de prácticas que promuevan el desarrollo y despliegue de las aptitudes, habilidades y conocimientos que la institución requiere de las personas que trabajan en ella para dar cumplimiento a sus objetivos, en un clima laboral que fomente relaciones basadas en el respeto, confianza y responsabilidad.

Las funciones del Departamento Gestión y Desarrollo de Personas son las siguientes:

- a. Administrar el ciclo de vida laboral, apoyando todas sus etapas, desde que la persona ingresa a la Institución, los periodos de actualización, mejoramiento y desarrollo hasta su desvinculación:
  - Definir, coordinar y evaluar los programas y procedimientos relativos al ingreso de nuevos talentos, que permitan contar con personas con las competencias necesarias para alcanzar los objetivos institucionales velando por el adecuado alineamiento de las metas de desempeño con dichos objetivos.
  - Definir, coordinar y evaluar los programas y procedimientos relativos a la capacitación y desarrollo, que permitan asegurar que la organización cuente con las capacidades individuales y colectivas para hacer frente a los requerimientos presentes y futuros de la estrategia institucional.
  - Coordinar y apoyar el proceso de evaluación del desempeño de los funcionarios, velando por la adecuada aplicación de los reglamentos pertinentes, garantizando una efectiva retroalimentación y una adecuada definición de metas individuales respecto a las metas y objetivos institucionales.
  - Definir, coordinar y evaluar los programas y procedimientos relativos al egreso de los trabajadores, garantizando el respeto y cuidado de los derechos de quienes egresan y el debido cumplimiento de la normativa en cuanto a la seguridad de la información, junto con velar por la continuidad de los procesos internos y de la operación institucional.

- b. Definir, coordinar y evaluar los programas y procedimientos relativos al desarrollo organizacional, la gestión de ambientes laborales y de la calidad de vida laboral, instalando buenas prácticas laborales, generando estándares que propendan al bienestar de los funcionarios e impactando positivamente en la motivación y compromiso con la organización.
- c. Gestionar las relaciones laborales de la institución, estableciendo una agenda conjunta de trabajo con la Asociación de Funcionarios, en materias de interés tanto institucional como de los funcionarios.
- d. Participar de las diversas estrategias de acción del área, proponiendo los ajustes y mejoramientos necesarios para el correcto desarrollo de sus funciones y responsabilidades, facilitando sostener y apalancar la estrategia institucional, desde la promoción de una cultura organizacional congruente con la estrategia.
- e. Administrar el Servicio de Bienestar de la Institución y las funciones que de él se desprendan.
- f. Generar, analizar y sistematizar información relativa a materias de personal, que ayude a la toma de decisiones y facilite la gestión interna, respondiendo al mismo tiempo a los requerimientos de otros organismos públicos.
- g. Definir, coordinar y evaluar los programas y procedimientos que emanan de las políticas internas y la legislación en materias de Higiene y Seguridad, Prevención, de Riesgos y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo.
- h. Efectuar el registro y seguimiento del estado de investigaciones sumarias y sumarios administrativos, de acuerdo con lo reportado e informado por Fiscales a cargo de estos procesos, así como de las medidas instruidas al efecto.
- i. Diseñar y gestionar las compras y los contratos derivados de dichas compras, para los servicios y productos que el departamento defina externalizar, para cumplir con los objetivos propuestos.
- j. Establecer, implementar, operar y mejorar continuamente los procesos de su ámbito, considerando además las actividades de administración eficiente de los recursos, gestión de los contratos asignados a su cargo, el control de gestión respectivo, así como el análisis y gestión de los riesgos potenciales para el adecuado cumplimiento de metas e iniciativas definidas.
- k. Otras funciones que le sean encomendadas por la Dirección.

## **Departamento de Administración y Finanzas**

El Departamento de Administración y Finanzas tiene como objetivo gestionar eficientemente los recursos institucionales, financieros y operacionales, con el fin de asegurar su disponibilidad para el logro de los objetivos definidos. Asimismo, debe garantizar la adecuada gestión administrativa y documental de la institución, orientada a la optimización de procesos internos y cumplimiento de lineamientos gubernamentales.

Las funciones del Departamento de Administración y Finanzas son las siguientes:

- a. Gestionar el ciclo presupuestario de la organización: formulación del proyecto de presupuesto anual, gestión, control y supervisión de la ejecución presupuestaria de la institución; alineando a la estrategia institucional y con foco en la gestión por resultados.
- b. Visar actos administrativos, certificados o documentos institucionales que comprometan recursos presupuestarios contemplados en la Ley de Presupuesto y/o recursos extrapresupuestarios.
- c. Generar reportes financieros y presupuestarios requeridos por las entidades que regulan la materia.
- d. Llevar un correcto relacionamiento e interacción con instituciones externas en materia de presupuesto.
- e. Registrar y controlar las modificaciones presupuestarias realizadas o solicitadas a la Institución.
- f. Asegurar el correcto y oportuno registro de los hechos económicos, presupuestarios y contables de la institución, así como la debida contabilidad del Servicio de Bienestar, generando los reportes contables requeridos por las entidades que regulan la materia.
- g. Asegurar la correcta y oportuna presentación de los estados financieros de la institución.
- h. Realizar debida y oportunamente el control de la operación del sistema de remuneraciones institucional y el cálculo de los pagos de remuneraciones, previsionales, de impuestos, de proveedores y otros de los funcionarios de la institución y de las personas contratadas en modalidad de honorarios, de acuerdo con las instrucciones y normativas que regulan la materia.
- i. Coordinar, controlar y monitorear el cumplimiento de la gestión de contratos de la institución, así como proponer mejoras en esta gestión, asegurando el cumplimiento de los hitos relevante sobre la ejecución de los mismos.

- j. Diseñar, administrar, controlar y monitorear el cumplimiento de los contratos asociados a servicios generales, de mantención y otros que garanticen las adecuadas de condiciones internas de funcionamiento y cumplimiento de normas de higiene y seguridad de las instalaciones.
- k. Asesorar y gestionar la correcta ejecución de los procesos de compra con el fin de asegurar el uso eficiente de los recursos públicos para abastecer a la Institución, cumpliendo la normativa vigente.
- l. Gestionar, controlar, conciliar, registrar e informar todos los movimientos financieros emanados de la inscripción del Registro de Proveedores.
- m. Preparar las cuadraturas de los pagos del Registro de Proveedores y ejecutar los reintegros que correspondan si procediere.
- n. Elaborar las conciliaciones de pagos por la inscripción de proveedores, con la información del Registro de Proveedores y reportes emanados por la Tesorería General de la República.
- o. Gestionar la conciliación bancaria de todas las cuentas corrientes de la institución.
- p. Asegurar las condiciones materiales para la operación de la Institución, procurando la óptima y oportuna provisión, asignación y utilización de los recursos materiales y de servicios básicos necesarios para el funcionamiento institucional.
- q. Velar por el debido resguardo de los distintos activos, instrumentos financieros, bienes y otros que se encuentren a nombre de la institución o bajo su administración. Asimismo, registrar, custodiar, devolver y cobrar los distintos documentos de garantía que posea la Institución.
- r. Controlar, resguardar y disponibilizar la documentación de la institución, asegurando su debida gestión y registro conforme a la normativa vigente.
- s. Establecer, implementar, operar y mejorar continuamente los procesos de su ámbito, considerando además las actividades de administración eficiente de los recursos, gestión de los contratos asignados a su cargo, el control de gestión respectivo, así como el análisis y gestión de los riesgos potenciales para el adecuado cumplimiento de metas e iniciativas definidas.
- t. Otras funciones que le sean asignados por la Dirección.

## **2. DELEGACIÓN DE FUNCIONES**

### **2.1 ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL**

La administración de personal se encuentra delegada en:

1. El Jefe/a de Departamento Gestión y Desarrollo de Personas o quien lo subroge o reemplace, para las siguientes resoluciones y actos de orden administrativo:
  - a) Feriado legal y acumulación de feriados
  - b) Permisos sin goce de remuneraciones
  - c) Permiso con goce de remuneraciones
  - d) Licencias médicas y gestionar recuperación de S.I.L.
  - e) Asignación familiar
  - f) Asignación de antigüedad
  - g) Horas extraordinarias
  - h) Compensación de horas extraordinarias
  - i) Comisiones de servicio, cometidos y viáticos correspondientes
  - j) Descuentos por atrasos e inasistencias
  - k) Beneficio de sala cuna y jardín infantil
  - l) Otorgamiento de certificados de personal
  - m) Contratación de alumnos en práctica
  - n) Remuneraciones del personal, pagos a personas a honorarios, pagos a Jueces del Tribunal
2. La justificación horaria y los asuntos señalados en las letras a) b) y c) solicitados por los Jefe/as de División, Área y Departamentos dependientes directamente de la Dirección, serán consultados previamente a la Jefatura de Servicio.
3. El Jefe/a de Área de Estrategia y Gestión Institucional o quien lo subroge o reemplace, para las siguientes resoluciones y actos de orden administrativo:
  - a) Contrataciones transitorias.
  - b) Contratas de reemplazos.
  - c) Renovaciones de contrataciones y reemplazos.

### **2.2 COMPRAS Y CONTRATACIONES DE BIENES Y SERVICIOS**

Toda adquisición de bienes o contratación de servicios de la Institución se realizará de acuerdo con lo estipulado en la ley N° 19.886 y en su reglamento.

La tramitación interna de las compras y contrataciones se efectuará de acuerdo con lo estipulado en los procedimientos internos de la institución.

La publicación de las resoluciones en la plataforma de licitaciones del Estado [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) que adjudiquen o declaren desierta las compras y contrataciones de bienes y servicios, donde el comprador sea esta Dirección, será responsabilidad del Departamento de Administración y Finanzas; como así también lo será la publicación y envío de las respectivas órdenes de compra. En el caso de las licitaciones de convenio marco será responsabilidad de la División de Compras Públicas. En el caso de las licitaciones de compras coordinadas será responsabilidad de la División de Gestión Usuaría.

En materia de compras y contrataciones de bienes y servicios a través de convenios marco, licitaciones públicas, licitaciones privadas o tratos directo, se delega en los funcionarios que a continuación se indican, las siguientes facultades:

**A. Compras y Contrataciones inferiores a 200 UTM (impuestos incluidos):**

El Jefe del Departamento de Administración y Finanzas, o quien lo subrogue, aprobará los actos y contratos correspondientes a estas compras, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento respectivo. En estos casos, se requerirá solo la visación del abogado/a de Fiscalía a cargo del proceso, y no del Fiscal.

**B. Compras y Contrataciones iguales o superiores a 200 UTM (impuestos incluidos):**

El Director/a de la Dirección ChileCompra o quien lo subrogue, aprobará los actos y contratos correspondientes a estas compras, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento vigente respectivo, requiriéndose la visación previa de Fiscalía.

**C. Compras y Contrataciones en general, independiente de su monto:**

Los siguientes actos trámite, que forman parte de los procedimientos licitatorios, cualquiera sea la autoridad que los apruebe, requerirán únicamente la visación del abogado/a de Fiscalía a cargo del proceso, y no del Fiscal:

- Resolución que aprueba preguntas y respuestas del foro.
- Resolución que amplía el plazo para el cierre de recepción de ofertas.
- Resolución que designa a la comisión evaluadora.

## **2.3 PAGO DE BIENES Y SERVICIOS**

### **1.1.1 Resoluciones de Pago**

**A. Resoluciones de pago inferiores a 200 UTM (impuestos incluidos)**

El Jefe/a del Departamento de Administración y Finanzas, o quien lo subrogue, aprobará los actos y contratos correspondientes a estos pagos, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento respectivo, requiriéndose la visación del abogado/a de Fiscalía a cargo del proceso.

**B. Resoluciones de pago iguales o superiores a 200 UTM (impuestos incluidos)**

El Director/a de la Dirección ChileCompra o quien lo subroge, aprobará los actos y contratos correspondientes a estos pagos, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento vigente respectivo, requiriéndose la visación previa de Fiscalía.

Con el objeto de poder materializar un pago a un tercero se requerirá siempre que la resolución de adjudicación de la compra y/o autorización del contrato contemple la autorización del pago de los productos y servicios contratados, previa presentación de informe de recepción conforme. No requerirán resolución de adjudicación de la compra y/o autorización del contrato las compras que se realicen por caja chica, convenio marco y convenio de suministro de servicios generales habituales (hasta un monto de 100 UTM, impuestos incluidos).

Los pagos por concepto de gastos comunes o consumos básicos de agua potable, electricidad, gas de cañería u otros similares, respecto de los cuales no existan alternativas o sustitutos razonables; los pagos de servicios generales habituales (aseo, seguridad, alimentación, soporte telefónico, mantención de jardines, extracción de residuos, entre otros); y los pagos de rentas de arrendamiento y de contribuciones (oficinas y estacionamientos), serán autorizados por el Jefe/a de Administración y Finanzas o quien lo subroge en la función, previo informe de recepción conforme.

## **2.4 ADMINISTRACIÓN DE CONTRATOS**

Los administradores de contratos serán designados por la autoridad competente, a través del acto administrativo que apruebe los respectivos contratos; sin perjuicio de las responsabilidades de los respectivos Jefes de División, Área y de Departamento. Se exceptúan los convenios marcos que serán administrados por el Departamento de Participación y Gestión de Proveedores. Los administradores de contratos tendrán las siguientes funciones:

- a) Administrar la operación del contrato y ser contraparte técnica para el coordinador del contrato definido por el proveedor.
- b) Monitorear el seguimiento y avance de las actividades y de los hitos de los contratos, velando por el cumplimiento de cada uno de ellos de conformidad a lo establecido en el contrato.
- c) Monitorear y controlar el cumplimiento de los niveles de servicio obligados a los proveedores y analizar las observaciones que al respecto éstos formulen.
- d) Monitorear los plazos comprometidos en el respectivo contrato, así como autorizar las modificaciones de plazos que sean necesarias.
- e) Reportar los hitos relevantes del contrato, las problemáticas de operación y gestión, avances, posibles riesgos, atrasos, incidentes, multas y cualquier otro tema relevante sobre la marcha y ejecución del contrato.

- f) Solicitar al proveedor de los servicios los antecedentes y respaldos que en cada caso estime necesarios para justificar el cumplimiento de las obligaciones que le impone el correspondiente contrato.
- g) Exigir todas las acciones de mitigación que correspondan, si el producto o servicio presenta retrasos.
- h) Exigir las asignaciones de tiempo comprometidas en la oferta técnica del proveedor de los servicios, de todos los miembros de su equipo de trabajo, para la puesta en marcha y operación del presente contrato.
- i) Otorgar la recepción conforme a la entrega o liberación de productos o servicios contratados.
- j) Llevar control de los pagos e informar su procedencia, sobre la base del presupuesto disponible. Asimismo, el control de garantías cuando corresponda.
- k) Autorizar la aplicación de multas cuando procedan de acuerdo con el correspondiente contrato, así como sugerir sobre el cobro de garantías de cumplimiento de contrato y otras sanciones que correspondan según contrato, contando para ello con la asesoría de la Fiscalía de ChileCompra.
- l) Sugerir la renovación del contrato, en caso de que corresponda.
- m) Sugerir a la Dirección ChileCompra el término anticipado del contrato derivado del incumplimiento de las obligaciones que el mismo impone al proveedor de los productos o servicios, contando para ello con la asesoría de la Fiscalía de ChileCompra.
- n) Coordinar y asegurar el cumplimiento de los procedimientos establecidos para el oportuno cumplimiento del contrato.
- o) Generar toda la documentación, informes y reportes que exige el contrato, según los formatos y condiciones preestablecidos para cada uno de ellos. Cumplir con el procedimiento de gestión de contratos, definido por la institución.
- p) Registrar y mantener actualizada la información y documentación asociada al contrato Dirección ChileCompra en repositorio destinado para ello.
- q) Evaluar las causales de multas, cobros de garantías, término del contrato, u otras sanciones que resulten procedentes, según requerimiento del Director/a.
- r) Otras funciones que se establezcan en los respectivos contratos.



## **2.5 GESTIÓN DE LOS CONVENIOS MARCO, DURANTE SU VIGENCIA**

Tratándose de la ejecución de los Convenios Marco licitados por esta Dirección:

- A. Deléguese, en la Jefatura de la División de Gestión Usuaria o en quien la subrogue, las siguientes facultades: Aprobar los términos anticipados solicitados por los proveedores de convenios marco y emitir todos los oficios y demás actos administrativos que se requieran durante la vigencia de los referidos contratos de convenio marco, todo ello previa visación del abogado/a de Fiscalía a cargo del proceso.

Si se tratase de oficios emitidos por Jefe/as de otros servicios, el responsable de firmar los oficios de respuesta deberá ser el Jefe/a de la División de Gestión Usuaria, o su subrogante, según sea el caso.

- B. En el caso que los oficios sean emitidos por autoridades o funcionarios de un nivel jerárquico inferior al de Jefe de Servicio, la respuesta a dichos oficios podrá ser emitida por la jefatura del Departamento de Gestión y Asesoría de Organismos Compradores, salvo que la complejidad y relevancia de la materia consultada amerite que ésta sea respondida por el jefe/a de la mencionada División.

- C. Deléguese en la Jefatura de la División de Gestión Usuaria o en quien la subrogue, la facultad de firmar, por orden del Director/a, todos los actos administrativos relacionados con la aplicación de medidas (efectos derivados de incumplimientos) a proveedores de convenio marco y con los recursos interpuestos ante dichas medidas, de conformidad con los procedimientos establecidos en las respectivas bases de licitación. Tratándose de las medidas de amonestación, bloqueo de productos y cobro de garantías, tan sólo se requerirá la visación del abogado/a de Fiscalía a cargo del proceso. Tratándose de las medidas de suspensión y término anticipado del convenio marco, se requerirá además la visación del Fiscal.

## **2.6 RESPUESTA A OFICIOS**

La respuesta a oficios de los usuarios, compradores y proveedores, que ingresen a esta Dirección será responsabilidad de la División de Gestión Usuaria.

Si se tratase de oficios emitidos por Jefe/as de otros servicios, el responsable de firmar los oficios de respuesta deberá ser el Jefe/a de la División de Gestión Usuaria, o su subrogante, según sea el caso.

En el caso que los oficios sean emitidos por autoridades o funcionarios de un nivel jerárquico inferior al de Jefe de Servicio, la respuesta a dichos oficios podrá ser emitida por cualquiera de las jefaturas de departamento de la División de Gestión Usuaria, salvo que la complejidad y relevancia de la materia consultada amerite que ésta sea respondida por el jefe/a de la mencionada División. Tratándose de solicitudes que impliquen una o varias modificaciones a la base de datos de Mercado Público, se requerirá el visto bueno previo del Jefe/a de la División de Gestión Usuaria.

En el caso que Tribunales, fiscales del Ministerio Público, organismos policiales, u otros organismos públicos, oficien a esta Dirección requiriendo información relacionada con investigaciones judiciales o administrativas, estos oficios podrán ser respondidos directamente por el Fiscal, sin perjuicio de que éste pueda solicitar los informes correspondientes a otras divisiones, departamentos o unidades de la Dirección ChileCompra. Asimismo, el Fiscal enviará directamente a la Contraloría General de la República las resoluciones que deban ser tomadas razón y solicitará los retiros de estas resoluciones, cuando fuera necesario.

## **2.7 SUSCRIPCIÓN DE CONVENIOS DEL SERVICIO DE BIENESTAR**

La suscripción de convenios del Servicio de Bienestar se encuentra delegada en el/la Encargado/a de Calidad de Vida y Bienestar quien asume las funciones de Jefe de Bienestar (según el DS 28 del Ministerio del Trabajo y Previsión Social), y en su ausencia en el Jefe/a del Departamento de Gestión y Desarrollo de Personas, previa autorización del Consejo Administrativo del mismo. Estos convenios pueden ser los siguientes:

1. Convenios con otros Servicios de Bienestar u otras entidades que otorguen prestaciones de bienestar social u otras de seguridad social, tendientes a utilizar los centros recreativos o vacacionales que cualquiera de ellos posea o administre.
2. Convenios de colaboración con empresas, destinados a obtener ventas al contado o a crédito de toda clase de bienes, mercaderías o servicios para satisfacer las necesidades de sus afiliados.
3. Asimismo, convenios con profesionales e instituciones del área de la salud y otras entidades para mejorar el nivel de atención y servicios que entreguen a sus afiliados.

### **3. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Los procesos que ChileCompra lleva a cabo se documentan y controlan en el Sistema de Gestión de Calidad, el cual aborda las temáticas de calidad, riesgos y procesos organizacionales, cuyo principal objetivo es establecer mecanismos que permitan obtener resultados satisfactorios en los distintos servicios proporcionados por la Dirección ChileCompra.

Los lineamientos para implementar el Sistema de Gestión de Calidad serán impartidos por la Dirección y el Departamento de Gestión Estratégica, velando por el cumplimiento de todos los requisitos del estándar que se defina como referencia.

Los responsables de la ejecución de las actividades que emanen de su aplicación corresponden a las jefaturas de cada División, Área y Departamento, quienes cumplen el rol de Responsables de Procesos y tienen por responsabilidad:

- a) Definir, planificar, desarrollar y evaluar los procesos necesarios para la realización del producto o servicio bajo su responsabilidad, determinando los objetivos de calidad, los requisitos de aceptación de conformidad y los riesgos que pudiesen afectar el resultado esperado.
- b) Formalizar y mantener actualizada la documentación relativa a sus procesos, bajo las condiciones establecidas en el Sistema de Gestión de Calidad.
- c) Identificar los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos realizados y el producto o servicio resultante, cumplen los requisitos establecidos.
- d) Garantizar que se determinan y proporcionan los recursos necesarios para implementar y ejecutar los procesos bajo su responsabilidad.
- e) Implementar acciones para mejorar la ejecución y resultado de los procesos, considerando el análisis de riesgo y el desarrollo de planes de tratamiento para prevenir o reducir los efectos no deseados.
- f) Mejorar continuamente la eficacia y eficiencia de sus procesos, y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

La evaluación del Sistema de Gestión de Calidad de ChileCompra se realizará mediante auditorías a los procesos vigentes, siendo el Departamento de Gestión Estratégica el encargado de la coordinación e implementación de este proceso.

Para el cumplimiento de lo anterior, se podrán ejecutar auditorías externas o internas; estas últimas desarrolladas por los auditores internos, nombrados mediante resolución exenta, quienes deberán cumplir las normas establecidas en el respectivo procedimiento.

**3.- PUBLÍQUESE** el texto refundido del Estatuto en el banner de gobierno transparente que mantiene esta Dirección en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl), cuyo texto deberá estar permanentemente disponible en su versión actualizada.

**4.- NOTIFÍQUESE** el presente acto a todos los funcionarios de esta Dirección.

**Anótese y Comuníquese**

**VERÓNICA VALLE SARAH  
DIRECTORA  
DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA**

RMZ/VPC/RBS/TDA

**Distribución:**

- Dirección
- Archivo

Nombre Firmante: Verónica Valle

Fecha: 2024-01-22

ID: 11143

Url: <https://ayuda.mercadopublico.cl/verificadorodoc/?cod=11143>