CURSO DE CAPACITACIÓN · REFERENTES TÉCNICOS Y ADMINISTRADORES DE CONTRATOS

Ley de Compras Públicas y su Reglamento



Responsabilidades y herramientas para la administración de contratos en el sector salud

Autor: **Juan Carlos Alvear Sepúlveda**

Marco normativo: Ley N° 19.886 (texto vigente al 01-11-2026) · DS N° 661/2024 Hacienda · Leyes N° 18.575 y N° 19.880

Presentación del curso

Objetivo general: entregar conocimientos y herramientas prácticas para gestionar, supervisar, controlar y documentar la ejecución de los contratos de las instituciones públicas de salud, cumpliendo la normativa y resguardando el interés institucional.

Público objetivo

Referentes técnicos, administradores de contratos, supervisores de ejecución y funcionarios que reciben bienes y servicios.

Metodología

Exposición breve, casos del sector salud, ejercicios de decisión, buenas y malas prácticas y preguntas por módulo.

Estructura

10 módulos, 3 casos completos, 4 casos breves, evaluación final y 7 herramientas anexas.

Resultado esperado

Saber qué hacer, cómo hacerlo, qué documentos generar y qué riesgos prevenir en cada etapa del contrato.

Referencia: Ley N° 19.886; DS N° 661/2024 (Hacienda); Ley N° 18.575; Ley N° 19.880.

Agenda del curso

Módulo 1
Marco normativo de las compras públicas

Módulo 2
El contrato administrativo y sus componentes

Módulo 3
Roles y responsabilidades

Módulo 4
Gestión y control de la ejecución

Módulo 5
Recepción y gestión de pagos

Módulo 6
Incumplimientos, multas y otras medidas

Módulo 7
Modificaciones y contingencias

Módulo 8
Control de garantías y vencimientos

Módulo 9
Evaluación del proveedor y cierre

Módulo 10
Casos prácticos del sector salud

Antes de comenzar: ¿qué norma rige su contrato?

La Ley 21.634 y el nuevo Reglamento cambiaron reglas clave. Lo primero es identificar bajo qué normativa se aprobaron las bases del contrato que usted administra.

30-07-2003

Se publica la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.

11-12-2023

Se publica la Ley N° 21.634, que moderniza la Ley 19.886. El nuevo Capítulo VII (probidad y transparencia) rige desde su publicación.

12-12-2024

Entra en vigor la mayoría de las modificaciones. Se publica y entra en vigencia el DS N° 661/2024, que deja sin efecto el DS N° 250/2004.

Diferidas

Categorías de proveedores: desde el 12-12-2025. Calificación del proveedor: desde el 12-06-2026. Subasta inversa e innovación: vigencia diferida (Ley 21.634).

Regla de transición: los contratos y procedimientos cuyas bases o términos de referencia se aprobaron antes del 12 de diciembre de 2024 se rigen por la normativa vigente al momento de su aprobación (DS 661, quinto transitorio).

Referencia: Ley N° 21.634 (D.O. 11-12-2023); DS N° 661/2024 (D.O. 12-12-2024), artículo segundo y disposiciones transitorias primera, tercera y quinta. Verificar siempre la norma vigente y el régimen temporal aplicable.

MÓDULO 1

Marco normativo de las compras públicas

Objetivo: reconocer las normas que rigen la contratación pública, sus principios y las responsabilidades que asumen los funcionarios que participan en ella.



Contenidos

- Principios de la contratación pública
- Ámbito de aplicación de la Ley 19.886
- Cambios de la Ley 21.634
- Reglamento DS 661/2024
- Probidad y conflictos de interés
- Responsabilidades funcionarias

Autor: Juan Carlos Alvear Sepúlveda

Jerarquía del marco normativo aplicable



Normas supletorias

- Ley N° 19.880: procedimiento administrativo (notificaciones, descargos, fundamentación, recursos).
- Derecho público y, en su defecto, derecho privado (art. 1 Ley 19.886).

Aplicación en la institución

- Los Servicios de Salud y demás organismos públicos de salud son órganos de la Administración del Estado (art. 1 inc. 2 Ley 18.575) y están sujetos a la Ley 19.886 en sus contratos de suministro y servicios.

Referencia: Ley N° 19.886, arts. 1 y 3; Ley N° 18.575, art. 1; Ley N° 19.880; DS N° 661/2024, arts. 1 y 10.

Principios que rigen la contratación pública

La contratación pública persigue satisfacer oportunamente las necesidades de las instituciones y de la ciudadanía (art. 2 bis Ley 19.886).

Libre acceso y competencia

Cualquier proveedor hábil puede participar. El administrador no debe favorecer ni perjudicar a un proveedor durante la ejecución.

Publicidad y transparencia

La ejecución del contrato (pagos, recepciones, modificaciones, medidas) se publica en el Sistema de Información.

Igualdad de trato y no discriminación

Exigir lo mismo que se exigió a todos los oferentes. Relajar condiciones en la ejecución altera la competencia.

Probidad

Conducta funcionaria intachable y preeminencia del interés general sobre el particular (arts. 52-53 Ley 18.575).

Valor por dinero

Eficiencia, eficacia y economía en el uso de recursos públicos; mejor relación costo-beneficio en todo el ciclo.

Estricta sujeción a las bases

Proveedor y entidad se rigen estrictamente por las bases (art. 10 inc. 5 Ley 19.886; art. 9 Ley 18.575).

Referencia: Ley N° 19.886, arts. 2 bis y 10; Ley N° 18.575, arts. 9, 52 y 53.

Principales cambios de la Ley 21.634 para la gestión de contratos

Materia	Qué establece hoy la Ley 19.886	Implicancia para el administrador
Garantías (art. 11)	Seriedad: excepcional, en licitaciones sobre 5.000 UTM y hasta 3%. Fiel cumplimiento: regla general en contratos >1.000 UTM, 5% del precio final neto; revisar excepciones legales.	Verificar monto, base neta y vigencia de la garantía.
Modificaciones (art. 13)	Solo durante la vigencia, si están previstas en bases/contrato o, excepcionalmente, por caso fortuito o fuerza mayor; sin alterar elementos esenciales ni el equilibrio financiero; tope de 30% del monto original.	Ninguna modificación informal. Acto administrativo fundado y publicado.
Término anticipado (art. 13 bis)	Causales taxativas, incluidas nuevas (muerte o extinción del contratista, imposibilidad de ejecutar).	La causal debe constar y fundamentarse.
Incumplimientos (art. 13 ter)	Multas, cobro de garantía, término u otras medidas, previstas en forma clara y proporcionales. Tope de multas: 30% del precio.	Procedimiento con traslado y descargos; resolución fundada y publicada.
Probidad (Cap. VII)	Prohibiciones para contratar, deber de abstención, declaraciones de intereses.	Declarar, abstenerse e informar conflictos.
Personal y transparencia (art. 12 bis)	Nómina en el Sistema del personal que participa en la contratación y ejecución; declaración de patrimonio e intereses; responsabilidad administrativa por contravenciones.	Estar registrado, declarar y registrar la ejecución en el Sistema.

Referencia: Ley N° 19.886, texto vigente al 1-11-2026, arts. 11, 12 bis, 13, 13 bis, 13 ter y Capítulo VII; DS N° 661/2024, arts. 13 y 108.

Reglamento DS 661/2024: artículos clave para administrar

Artículo(s)	Materia	Qué significa para usted
Art. 6	Manual de Procedimientos de Adquisiciones y de Gestión de Contratos	Aplicar el manual institucional: gestión de contratos, recepción, pago oportuno, custodia de garantías.
Art. 12	Delimitación de funciones	Procurar que distintas personas estimen el gasto, requieran, evalúen, administren y paguen.
Art. 13	Registro del personal y declaración de intereses (art. 12 bis Ley)	El administrador debe incorporarse en la nómina del Sistema cuando corresponda; la obligación de DIP se determina conforme a la Ley N° 20.880 y normativa aplicable.
Art. 108 letra b)	Publicidad de la ejecución contractual	Publicar OC, pagos, recepción conforme, modificaciones, medidas y término.
Arts. 117-119	Formalización y suscripción	Formalización mediante contrato u OC según corresponda; emitir OC por cada proceso de compra, renovación, prórroga, aumento de montos u opción de compra (art. 117); suscripción (arts. 118-119).
Arts. 121-125	Garantías	Monto, vigencia, custodia, anticipo.
Arts. 126-128	Cesión y subcontratación	Cesión prohibida; subcontratación parcial sin traspasar responsabilidad.
Arts. 129-132	Modificación, término anticipado, recepción	Tope 30%, causales de término, cumplimiento a total conformidad.
Arts. 133-134	Pago a proveedores y pago indebido	Pago dentro de 30 días corridos desde la factura; restitución de pagos indebidos.
Arts. 135-140	Efectos del incumplimiento	Medidas, tope de multas, procedimiento, limitación al cobro, indemnización, correo para notificaciones.

Referencia: DS N° 661/2024 (Hacienda), D.O. 12-12-2024, texto vigente; arts. 6, 12, 13, 108 y 117 a 140.

Probidad, transparencia y conflictos de interés

Prohibiciones para contratar

No se contrata con personal del organismo, sus cónyuges o convivientes civiles, parientes hasta 2° grado de consanguinidad o afinidad, ni sus sociedades (art. 35 quáter).

Deber de abstención

Abstenerse de intervenir en contratación o ejecución con interés propio o de parientes hasta 3° de consanguinidad y 2° de afinidad (art. 35 quinquies; art. 15 DS 661).

Declaración de intereses

Quienes participan en contratación y ejecución presentan DIP dentro de 30 días hábiles desde que asumen la función y la actualizan en marzo y septiembre (art. 13 DS 661; Ley 20.880). El registro del personal se regula en el art. 12 bis de la Ley 19.886.

Evaluadores

Quienes evalúan ofertas declaran ausencia de conflictos de interés y confidencialidad (art. 35 nonies).

Regalos y beneficios

No aceptar donativos, invitaciones ni beneficios del proveedor; afectan la imparcialidad (Ley 18.575, art. 62 N° 5).

Conductas contrarias

Los contratos con infracción al Cap. VII son nulos y quienes participaron contravienen la probidad (art. 35 sexies; art. 62 N° 6 Ley 18.575).

Referencia: Ley N° 19.886, arts. 12 bis, 35 quáter, 35 quinquies, 35 sexies y 35 nonies; DS N° 661/2024, arts. 12, 13 y 15; Ley N° 20.880; Ley N° 18.575, arts. 52, 53 y 62.

Responsabilidades de los funcionarios públicos

Una gestión contractual deficiente puede generar responsabilidad en tres ámbitos independientes entre sí.

Administrativa

Por infringir deberes funcionarios: sumario o investigación sumaria y medidas disciplinarias (censura, multa, suspensión, destitución; Ley 18.834, arts. 119 y 121). Toda contravención a la Ley 19.886 del personal que interviene genera responsabilidad administrativa (art. 12 bis); la CGR puede ordenar o iniciar sumarios (art. 35 decies).

Civil

Obligación de reparar el daño patrimonial causado a la institución, por ejemplo por pagos indebidos o garantías no cobradas oportunamente. Puede perseguirse en juicio de cuentas o acción civil.

Penal

Cuando los hechos configuran delitos funcionarios (por ejemplo, fraude al Fisco o cohecho), conocidos por el Ministerio Público y los tribunales.

Referencia: Ley N° 19.886, arts. 12 bis, 35 sexies y 35 decies; Ley N° 18.834, arts. 119 y 121; Ley N° 18.575, arts. 18 y 52; DS N° 661/2024, art. 113; Código Penal.

Evaluación del Módulo 1

1 **¿Qué norma contiene el reglamento vigente de la Ley 19.886?**

a) DS N° 250/2004
b) DS N° 661/2024 de Hacienda
c) Ley N° 21.634
d) Una directiva de ChileCompra

2 **El principio de 'valor por dinero' (art. 2 bis) se refiere a:**

a) Contratar siempre el menor precio
b) Eficiencia, eficacia y economía en el uso de recursos públicos
c) Pagar por anticipado
d) Preferir proveedores locales

3 **El administrador descubre que su cuñado trabaja como jefe del proveedor. Debe:**

a) Continuar si actúa imparcialmente
b) Abstenerse e informar a su superior
c) Pedir autorización al proveedor
d) Solo mencionarlo en su declaración anual



Para reflexionar

¿Cuáles de los contratos que usted administra tienen bases aprobadas antes del 12 de diciembre de 2024? ¿Sabe qué reglamento los rige?

MÓDULO 2

El contrato administrativo y sus componentes

Objetivo: comprender qué documentos forman el contrato, qué obligaciones crea para cada parte y por qué conocer las bases es el primer deber del administrador.



Contenidos

- Concepto y características
- Bases, oferta y contrato
- Orden de compra y anexos
- Garantía de fiel cumplimiento
- Obligaciones de las partes
- Conocer las bases antes de administrar

Autor: Juan Carlos Alvear Sepúlveda

El contrato administrativo: concepto y características

Acuerdo a título oneroso por el cual la Administración contrata el suministro de bienes muebles o la prestación de servicios que requiere para sus funciones (art. 1 Ley 19.886).

Finalidad pública

Su objeto es satisfacer una necesidad pública: continuidad de la atención de salud, seguridad del paciente.

Régimen de derecho público

Se rige por la Ley 19.886 y su reglamento; supletoriamente por el derecho público y, en su defecto, por el privado.

Intuito personae

Se celebra con un proveedor determinado: la cesión está prohibida y la subcontratación es parcial y limitada (arts. 14 y 15 Ley; arts. 126 y 128 DS 661).

Potestades regladas

La entidad puede modificar, aplicar medidas o terminar anticipadamente, solo en los casos y formas previstos.

Formal

Se formaliza por escrito, se aprueba por acto administrativo y se publica en el Sistema de Información.

Estricta sujeción

Las bases obligan a ambas partes durante toda la ejecución; el contrato no puede contradecirlas.

Referencia: Ley N° 19.886, arts. 1, 2, 10, 13, 13 bis, 13 ter, 14 y 15; DS N° 661/2024, arts. 4, 119, 126 y 128.

Los documentos que integran el contrato

1. **Bases administrativas y técnicas:** Reglas del proceso y del contrato: plazos, servicios, niveles de servicio, multas, garantías, pagos.
2. **Aclaraciones y respuestas del foro:** Forman parte de las bases cuando éstas así lo establecen.
3. **Oferta adjudicada:** Compromisos del proveedor: precios, personal, equipos, plazos ofrecidos.
4. **Resolución de adjudicación:** Acto que selecciona la oferta; fija el monto y la vigencia.
5. **Contrato y resolución que lo aprueba:** Formaliza las obligaciones; no puede contradecir las bases.
6. **Órdenes de compra: el art. 117 exige emitirlas por cada proceso de compra, renovación, prórroga, aumento de montos o ejecución de opción de compra, según corresponda.**

Expediente del administrador

- Mantener copia íntegra y actualizada de todos los documentos.
- Revisar el orden de prelación que fijan las propias bases ante contradicciones.
- Registrar cada actuación con fecha y respaldo.

Referencia: Ley N° 19.886, art. 10 inc. 5 (estricta sujeción a las bases); DS N° 661/2024, arts. 4, 41, 42, 108, 117, 118 y 119.

Orden de compra, contrato y umbrales de formalización

Si las bases no fijan plazo, el contrato debe suscribirse dentro de 30 días corridos desde la notificación de la adjudicación (art. 119 DS 661).

Monto de la contratación	Formalización	Garantía de fiel cumplimiento	Observación
Menos de 100 UTM	Emisión y aceptación de la orden de compra.	No obligatoria.	Igual se controla la recepción y se registra.
Entre 100 y 1.000 UTM	OC y aceptación solo si son bienes o servicios estándar de simple y objetiva especificación y así lo dicen las bases; en otro caso, contrato.	Facultativa y fundada en el riesgo (5%).	Las bases deben definirlo (art. 41 N° 9).
Sobre 1.000 UTM	Contrato definitivo.	Obligatoria: 5% del precio final neto, entregada antes de suscribir (art. 123).	Salvo exención fundada del art. 11 Ley.
Sobre 5.000 UTM	Contrato suscrito solo tras 10 días hábiles desde la notificación de la adjudicación.	Obligatoria.	Plazo para eventuales impugnaciones.

Referencia: Ley N° 19.886, arts. 10 inc. 2 y 11; DS N° 661/2024, arts. 41 N° 9, 117, 119, 121 y 123.

Obligaciones del proveedor y de la institución

Proveedor

- Cumplir íntegra y oportunamente lo ofertado y lo exigido en las bases.
- Mantener vigente la garantía de fiel cumplimiento.
- Cumplir obligaciones laborales y previsionales con sus trabajadores (servicios).
- Mantenerse hábil en el Registro de Proveedores.
- No ceder el contrato; subcontratar solo en forma parcial y en los términos permitidos (arts. 14 y 15 Ley).
- Informar oportunamente hechos que afecten la ejecución.

Institución (a través del administrador)

- Controlar la ejecución conforme a bases y contrato.
- Recibir conforme solo lo efectivamente cumplido, y registrarlo.
- Pagar dentro de 30 días corridos desde la recepción de la factura.
- Aplicar medidas por incumplimiento con procedimiento y fundamentación.
- Custodiar y controlar la vigencia de las garantías.
- Publicar la información de la ejecución en el Sistema.

Referencia: Ley N° 19.886, arts. 11, 13 ter, 14, 15 y 16; DS N° 661/2024, arts. 108, 120, 121, 126, 128, 131, 133 y 138.

Antes de administrar: lo que debe extraer de las bases

Elabore una ficha resumen del contrato. Si un dato no aparece en las bases o el contrato, consúltelo formalmente a Abastecimiento.

1 Objeto y alcance

Qué bienes o servicios, en qué recintos, con qué frecuencia.

2 Vigencia y plazos

Inicio, término, renovaciones, plazos de entrega y respuesta.

3 Niveles de servicio

Indicadores, metas, forma de medición.

4 Personal y recursos

Dotación, certificaciones, equipos, vehículos.

5 Multas y medidas

Conductas sancionadas, montos, tope y procedimiento.

6 Garantías

Tipo, monto, vigencia, renovación.

7 Pago

Forma, documentos exigidos para pagar, plazo.

8 Modificaciones y término

Qué está previsto y bajo qué condiciones.

Referencia: DS N° 661/2024, arts. 41 y 42 (contenido mínimo y adicional de las bases) y 118 (contenido del contrato).

Evaluación del Módulo 2

1. **Si el contrato contradice las bases, ¿qué se aplica?**
   a) Lo que decida el administrador
   b) Las bases, por estricta sujeción y el orden de prelación que ellas fijen
   c) Siempre la oferta del proveedor
   d) La orden de compra

2. **En una contratación superior a 1.000 UTM:**
   a) Basta la orden de compra
   b) Se exige contrato y garantía de fiel cumplimiento
   c) La garantía es opcional
   d) El contrato depende del proveedor

3. **La garantía de fiel cumplimiento, por regla general, equivale a:**
   a) 5% del monto con IVA
   b) 5% del precio final neto ofertado
   c) 10% del precio neto
   d) 30% del precio



Para reflexionar

¿Tiene hoy, para cada contrato que administra, las bases, la oferta adjudicada, el contrato y sus modificaciones? ¿Qué le falta?

MÓDULO 3

Roles y responsabilidades en la administración de contratos



Contenidos

- Referente técnico y administrador
- Responsabilidades del administrador
- Unidad técnica requirente
- Coordinación con Abastecimiento, Finanzas y Jurídica
- Facultades y límites
- Designación formal

Objetivo: distinguir las funciones de cada actor, los límites de actuación del administrador y la importancia de su designación formal.

Autor: Juan Carlos Alvear Sepúlveda

Referente técnico y administrador de contrato

En algunos contratos ambos roles recaen en la misma persona. Lo importante es que la designación y las funciones estén escritas.

Aspecto	Referente técnico	Administrador de contrato
Fuente	Figura institucional definida en el manual de procedimientos o en las bases (no la define el DS 661).	DS 661, art. 13 N° 5: 'persona que realiza todas las gestiones del contrato'.
Foco	Conocimiento técnico del bien o servicio y verificación técnica del cumplimiento.	Gestión integral: control, registros, comunicación formal, medidas, cierre.
Actuaciones típicas	Especificaciones, informes técnicos, verificación de calidad, apoyo en recepción.	Seguimiento, propuesta de medidas, evaluación; puede registrar la recepción conforme en el Sistema (art. 133 letra b).
Documentos	Informes técnicos, pautas de verificación, actas de inspección.	Actas, registros de incumplimiento, informes, propuestas de resolución, informe final.
Designación	Por resolución o según manual.	Por resolución; registro en el Sistema y declaración de intereses.

Referencia: Ley N° 19.886, art. 12 bis; DS N° 661/2024, arts. 6, 12, 13 y 133. Nota: 'referente técnico' no está definido en la ley ni en el DS 661.

Responsabilidades del administrador y de la unidad técnica

Administrador del contrato

- Conocer bases, oferta y contrato; mantener el expediente.
- Controlar plazos, cantidades, calidad e indicadores.
- Registrar incumplimientos con evidencia y comunicarlos formalmente.
- Certificar recepciones conformes veraces y oportunas.
- Proponer la aplicación de medidas y fundamentarlas.
- Controlar vencimientos del contrato y de garantías.
- Evaluar al proveedor y elaborar el informe final.

Unidad técnica requirente

- Definir correctamente la necesidad y las especificaciones técnicas.
- Prever niveles de servicio medibles y multas proporcionales en las bases.
- Informar al administrador cualquier falla del servicio, con evidencia.
- Apoyar la verificación técnica en recepciones.
- Anticipar necesidades de renovación o nueva licitación.
- No instruir directamente al proveedor fuera de lo pactado.

Referencia: Ley N° 19.886, art. 12 bis; DS N° 661/2024, arts. 6, 12, 13, 108, 131 y 133; Manual de Procedimientos de Adquisiciones y de Gestión de Contratos de la institución.

Coordinación con las demás unidades



Reglas de coordinación

- Toda coordinación relevante queda por escrito (memorándum, correo institucional, módulo).
- Las medidas y modificaciones se tramitan como actos administrativos, con visación jurídica según el manual.
- Finanzas debe conocer oportunamente multas y retenciones antes del pago.
- Abastecimiento registra la ejecución en el Sistema; el administrador le entrega la información.

Referencia: DS N° 661/2024, arts. 6, 12, 108 y 133; Ley N° 18.575, art. 5 (coordinación).

Facultades y límites de actuación del administrador

Puede y debe

- Exigir el cumplimiento de lo pactado e instruir dentro del contrato.
- Solicitar información, informes y acreditaciones previstas en las bases.
- Rechazar, total o parcialmente, prestaciones no conformes.
- Registrar y notificar incumplimientos por los canales formales.
- Proponer a la autoridad medidas, modificaciones o término.

No puede

- Modificar plazos, precios, cantidades o especificaciones.
- Condonar, rebajar o 'negociar' multas.
- Autorizar trabajos adicionales no contemplados.
- Aceptar bienes o personal distintos a lo ofertado.
- Aplicar descuentos sin resolución que los disponga.

Referencia: Ley N° 19.886, arts. 12 bis, 13 y 13 ter; DS N° 661/2024, arts. 7, 13, 129 y 135 a 138.

Evaluación del Módulo 3

1. **¿Quién puede ampliar el plazo de entrega pactado?**
   a) El administrador, por correo
   b) El proveedor, informando
   c) La autoridad competente, por acto fundado y dentro de los supuestos legales
   d) El referente técnico

2. **El art. 12 del DS 661 busca principalmente:**
   a) Concentrar funciones en una persona
   b) Separar funciones del ciclo de compra para prevenir conflictos
   c) Eliminar al administrador
   d) Delegar el control en el proveedor

3. **El administrador de contrato, respecto de la declaración de patrimonio e intereses:**
   a) Nunca la presenta
   b) Solo si es directivo
   c) La presenta dentro de 30 días hábiles desde que asume la función
   d) Solo al cierre del contrato



Para reflexionar

¿Existe una resolución que lo designe como administrador de sus contratos? ¿Quién lo subroga en su ausencia?

MÓDULO 4

Gestión y control de la ejecución contractual

Objetivo: aplicar herramientas para supervisar el cumplimiento, medir niveles de servicio, registrar incumplimientos y comunicarse formalmente con el proveedor.



Contenidos

- Inicio y formalización
- Reunión de inicio
- Verificación de condiciones comprometidas
- Control de plazos, cantidades y calidad
- Niveles de servicio e indicadores
- Registro de evidencias, informes y comunicación formal

Autor: Juan Carlos Alvear Sepúlveda

Ciclo de ejecución del contrato

1 Adjudicación

Resolución notificada y publicada.

2 Garantía y contrato

Garantía de fiel cumplimiento recibida; contrato suscrito y aprobado.

3 Reunión de inicio

Acta con contrapartes, canales y calendario.

4 Control de ejecución

Supervisión, registros, informes periódicos.

5 Recepción y pago

Recepción conforme, factura y pago oportuno.

6 Medidas y modificaciones

Solo con procedimiento y acto fundado.

7 Término y cierre

Verificación de obligaciones, garantía, informe final.

8 Evaluación

Desempeño del proveedor en el Sistema.

Cada etapa debe dejar un documento: si no hay acta, informe o registro, la actuación no podrá acreditarse ante Auditoría, Contraloría o el Tribunal de Contratación Pública.

Referencia: DS N° 661/2024, arts. 108, 117, 119, 121, 123, 129 a 140; Ley N° 18.575, arts. 3 y 11.

Reunión de inicio y verificación de condiciones comprometidas

Participantes

Administrador, referente técnico, unidad técnica, representante y supervisor del proveedor; Abastecimiento si corresponde.

Agenda mínima

Alcance, plazos, niveles de servicio, informes, canales formales de comunicación, procedimiento de multas, forma de pago.

Acta

Firmada por los asistentes, con acuerdos operativos que no modifican el contrato. Se archiva en el expediente.

Personal comprometido

Nómina, perfiles, certificaciones, contratos de trabajo, inducción en normas del establecimiento.

Equipos y recursos

Vehículos, herramientas, insumos, repuestos, seguros, según lo ofertado.

Plan de trabajo

Calendario de mantenciones, turnos o entregas; responsables y formato de reportes.

Referencia: Bases y oferta adjudicada; Ley N° 19.886, art. 15; DS N° 661/2024, art. 128. La subcontratación parcial no puede exceder el 30% del monto total del contrato, salvo que las bases establezcan un porcentaje mayor por razones fundadas; además, deben verificarse las inhabilidades e incompatibilidades del subcontratista.

Control de plazos, cantidades, calidad e indicadores

Los indicadores exigibles son solo los establecidos en las bases. Ejemplos de control para contratos del sector salud:

Dimensión	Mantención de equipos médicos	Aseo hospitalario	Medio de verificación
Plazo	Tiempo de respuesta ante falla según bases.	Aseo terminal dentro del plazo tras el alta.	Registro de solicitudes con hora; bitácora.
Cantidad	Preventivos ejecutados vs. programados.	Dotación por turno vs. comprometida.	Órdenes de trabajo; control de asistencia.
Calidad	Equipo operativo tras intervención; pauta del fabricante.	Cumplimiento de protocolos IAAS.	Pautas de supervisión; informes técnicos.
Especificaciones	Repuestos originales o equivalentes según bases.	Insumos y productos autorizados.	Fichas técnicas; inspección.
Nivel de servicio	Disponibilidad del equipo (% según bases).	% de áreas conformes en supervisión.	Informe mensual validado.

Referencia: Bases técnicas de cada contrato; DS N° 661/2024, arts. 41 y 131 (cumplimiento a total conformidad, constatado por acto escrito).

Registro de incumplimientos, informes y comunicación formal

Evidencia válida

- Fecha, hora, lugar y descripción objetiva del hecho.
- Cláusula de las bases o del contrato incumplida.
- Respaldo: fotografías, registros, órdenes de trabajo, testigos.
- Comunicación al proveedor por el canal formal pactado.
- Informe periódico de seguimiento con indicadores.
- Registro en el formato institucional (Anexo 4).

Malas prácticas

- Avisos verbales o por mensajería personal sin registro.
- Descripciones vagas: 'el servicio ha sido deficiente'.
- Acumular incumplimientos meses después para 'sancionar todo junto'.
- Evidencia sin fecha o sin relación con la cláusula.
- Informes que solo dicen 'conforme' sin indicadores.

Referencia: Ley N° 19.880, arts. 5 y 17; Ley N° 19.886, art. 13 ter; DS N° 661/2024, arts. 108 letra b), 137 y 140.

Ejercicio: ¿hay incumplimiento?

1 **Contrato de aseo. Analice cada hecho e indique: ¿es incumplimiento?, ¿qué cláusula?, ¿qué evidencia necesita?**

a) Faltan 2 operarios en turno noche, sin aviso.

b) El proveedor cambia de detergente por uno no autorizado en las bases.

c) Corte de agua del hospital impide aseo por 3 horas.

d) Aseo terminal de una sala de aislamiento demora 6 h; las bases exigen 2 h.

e) El supervisor del proveedor no asiste a una reunión no contemplada en las bases.

2 **¿Cuál de estos registros sirve para respaldar una multa?**

a) 'Servicio deficiente en marzo'

b) '15-03, 10:20 h, sala 4 aislamiento: aseo terminal iniciado 6 h después del alta (BT 5.3). Respaldo: registro de altas y bitácora'

c) 'El jefe de servicio reclamó verbalmente'

Para reflexionar

Revise un incumplimiento reciente de sus contratos: ¿podría demostrarlo hoy con documentos ante un tribunal?

MÓDULO 5

Recepción de bienes y servicios y gestión de pagos

Objetivo: aplicar el procedimiento de recepción conforme, reunir el respaldo del pago y comprender la responsabilidad de quien certifica.



Contenidos

- Procedimiento de recepción conforme
- Verificación técnica
- Actas y certificados
- Recepciones parciales, definitivas y periódicas
- Documentación para el pago
- Riesgos de pagar sin verificar

Autor: Juan Carlos Alvear Sepúlveda

Procedimiento de recepción conforme y pago

1 Entrega o prestación

Guía de despacho, orden de trabajo o informe del período.

2 Verificación técnica

Cantidad, calidad, especificaciones y niveles de servicio contra las bases.

3 Acto escrito de recepción

Emitido por la unidad responsable del contrato: conforme o no conforme, con fundamento (art. 131).

4 Registro en el Sistema

Entrega y recepción conforme, por jefatura de adquisiciones, delegado o administrador del contrato (art. 133).

5 Factura

Revisión; reclamo dentro de 8 días si corresponde (Ley 19.983).

6 Pago

Dentro de 30 días corridos desde la recepción de la factura.

Si no hay conformidad, se registran los hechos que la fundan con sus respaldos y no se procede al pago, sin perjuicio de otras medidas (art. 133 inc. final DS 661).

Referencia: DS N° 661/2024, arts. 41 N° 5, 131 y 133; Ley N° 19.983, art. 3; ChileCompra, Directiva de pago oportuno.

Tipos de recepción y documentación de respaldo

Tipo	Cuándo se usa	Documento de respaldo
Parcial	Entregas por etapas o cuando solo una parte cumple lo pactado.	Acta de recepción parcial que identifica lo recibido y lo pendiente u observado.
Definitiva	Cumplimiento total de la prestación a total conformidad.	Acta de recepción conforme firmada por quien verificó.
Servicios periódicos	Aseo, vigilancia, alimentación, mantención mensual.	Informe del período con indicadores, incumplimientos y certificado de conformidad.
No conforme	La prestación no cumple las bases.	Acta fundada; comunicación formal al proveedor; no se paga lo no conforme.
Respaldo del pago	Siempre.	OC, factura, acta o certificado, informe del período, acreditaciones exigidas en bases (p. ej., cumplimiento laboral) y resolución de multas si existe.

Referencia: DS N° 661/2024, arts. 41 N° 10, 108 letra b) N° 4, 131 y 133; bases del contrato; Anexo 3.

Responsabilidad de quien certifica y riesgos de pagar sin verificar

30 días

corridos para pagar desde la recepción de la factura (art. 133 DS 661)

60 días

máximo que pueden fijar las bases, por motivos fundados

8 días

corridos para reclamar el contenido de la factura (Ley 19.983)

30 días

hábiles para exigir la restitución de un pago indebido (art. 134 DS 661)

- Quien firma la recepción conforme certifica un hecho: responde por su veracidad (responsabilidad administrativa y eventualmente civil).
- Pagar lo no ejecutado genera un pago indebido: la entidad debe exigir su restitución y, si no se restituye, informar a ChileCompra para la suspensión del proveedor (art. 134).
- El pago tardío por demoras injustificadas en la recepción puede generar intereses y responsabilidad de los funcionarios (Directiva ChileCompra de pago oportuno).
- Nunca firme recepciones de servicios que no ha podido verificar directamente o con informes técnicos fiables.

Referencia: DS N° 661/2024, arts. 133 y 134; Ley N° 19.983, art. 3; Ley N° 18.834, art. 119; ChileCompra, Directiva de pago oportuno.

Evaluación del Módulo 5

1. **Plazo general de pago a proveedores:**
   a) 60 días siempre
   b) 30 días corridos desde la recepción de la factura, salvo excepciones
   c) 8 días desde la entrega
   d) Al término del contrato

2. **Si el servicio del mes no se prestó conforme:**
   a) Se paga y luego se reclama
   b) Se registra la disconformidad fundada y no se paga lo no conforme
   c) Se descuenta una multa sin procedimiento
   d) Se paga la mitad

3. **Plazo para reclamar el contenido de una factura (Ley 19.983):**
   a) 3 días hábiles
   b) 8 días corridos desde su recepción
   c) 30 días
   d) No existe plazo



Para reflexionar

¿Firmaría la recepción conforme de un servicio que no presenció y del que no tiene informe técnico? ¿Qué haría en su lugar?

MÓDULO 6

Incumplimientos contractuales, multas y otras medidas

Objetivo: identificar y clasificar incumplimientos y aplicar medidas con debido procedimiento, fundamentación y respeto de las bases.



Contenidos

- Identificación y clasificación
- Incumplimiento vs. situación justificada
- Medidas aplicables y sus límites
- Procedimiento: notificación y descargos
- Resolución fundada
- Término anticipado

Autor: Juan Carlos Alvear Sepúlveda

Identificar y clasificar el incumplimiento

La gravedad y la medida aplicable las define el texto de las bases. El incumplimiento incluye también el cumplimiento tardío o imperfecto.

Es incumplimiento sancionable

- Existe una obligación clara en bases, oferta o contrato.
- El hecho es imputable al proveedor.
- Hay evidencia objetiva y oportuna.
- Las bases prevén una medida para esa conducta.
- Clasificación según bases (p. ej., leve, menos grave, grave) y monto o fórmula de la multa.

Situación justificada

- Caso fortuito o fuerza mayor: imprevisto imposible de resistir (art. 45 Código Civil), acreditado por el proveedor.
- Hechos atribuibles a la propia institución (accesos, cortes, falta de información).
- Instrucciones formales de la entidad que alteraron la ejecución.
- Debe registrarse igualmente, con su respaldo, para excluirla del cálculo.

Referencia: Ley N° 19.886, art. 13 ter; DS N° 661/2024, arts. 124 inc. 2 (incumplimiento imperfecto o tardío) y 135; Código Civil, art. 45.

Medidas aplicables y sus límites

Medidas posibles

Multas, cobro de la garantía de fiel cumplimiento, término anticipado u otras medidas previstas (art. 13 ter Ley 19.886; art. 135 DS 661).

Previas y claras

Deben estar establecidas de forma clara e inequívoca en las bases y en el contrato. No se crean medidas durante la ejecución.

Proporcionalidad

La medida debe ser proporcional a la gravedad del incumplimiento.

Tope de multas

Las bases y el contrato fijan un tope máximo, que no puede superar el 30% del precio del contrato (art. 13 ter Ley; art. 136 DS 661).

Limitación al cobro

No se cobran multas si se adeudan al proveedor prestaciones devengadas en meses anteriores al que se hizo obligatoria la multa (art. 13 ter; art. 138).

Indemnización

Si las medidas no cubren los daños, la entidad puede demandar la indemnización de perjuicios (art. 13 ter Ley; art. 139 DS 661).

Referencia: Ley N° 19.886, art. 13 ter; DS N° 661/2024, arts. 121, 135, 136, 138 y 139.

Procedimiento para aplicar medidas por incumplimiento

1 Detección y registro

Hecho, fecha, cláusula y evidencia.

2 Informe del administrador

Propone la medida con cálculo según bases.

3 Notificación y traslado

Al correo único fijado por el proveedor en el Sistema (art. 140), con hechos y medida propuesta.

4 Descargos

Plazo prudente fijado en las bases; el proveedor aporta antecedentes y pide diligencias.

5 Análisis

Se ponderan los descargos punto por punto.

6 Resolución fundada

Se pronuncia sobre los descargos y se publica en el Sistema.

7 Recursos

El proveedor puede interponer los recursos que establezca la ley (p. ej., reposición, Ley 19.880).

8 Cobro y registro

Descuento o cobro según bases; registro en el módulo de gestión de contratos.

El procedimiento debe respetar los principios de contradictoriedad e impugnabilidad y conceder siempre traslado al proveedor para sus descargos (art. 137 DS 661).

Referencia: Ley N° 19.886, art. 13 ter; DS N° 661/2024, arts. 9, 108 letra b) N° 6 y 7, 137, 138 y 140; Ley N° 19.880, arts. 10, 11, 41 y 59.

Fundamentar la decisión: contenido de la resolución

Debe contener

- Individualización del contrato, proveedor y bases aplicables.
- Hechos acreditados, con fechas y evidencia.
- Cláusula incumplida y medida prevista.
- Análisis de cada descargo y razones para acogerlo o rechazarlo.
- Cálculo de la multa y verificación del tope.
- Recursos que proceden, órgano y plazo (art. 41 Ley 19.880).

Errores que la debilitan

- Fundamentos genéricos o copiados de otro caso.
- No pronunciarse sobre los descargos.
- Aplicar una medida distinta o mayor a la prevista.
- Cálculo sin fórmula o sin respaldo.
- No publicar la resolución ni registrar la medida.
- Cobrar existiendo pagos pendientes al proveedor.

Referencia: Ley N° 19.880, arts. 11 y 41; DS N° 661/2024, arts. 108 letra b), 137 y 138; Dictámenes CGR N° 47.611/2013 y N° E382441/2023 (estricta sujeción a las bases en la aplicación de multas).

Término anticipado del contrato

Causales (art. 13 bis Ley 19.886; art. 130 DS 661). El acto debe ser fundado y publicarse en el Sistema dentro de 24 horas (art. 132 DS 661).

a **Muerte o extinción**

Muerte o incapacidad del contratista persona natural, o extinción de la persona jurídica.

b **Resciliación**

Mutuo acuerdo, siempre que el proveedor no esté en mora de cumplir.

c **Incumplimiento grave**

Definido de manera precisa, clara e inequívoca en bases o contrato.

d **Notoria insolvencia**

Salvo que se mejoren las cauciones o las existentes sean suficientes.

e **Imposibilidad de ejecutar**

Cuando no sea posible modificar el contrato; se paga solo lo ejecutado.

f **Interés público**

O seguridad nacional, debidamente fundado.

g **Otras**

Las establecidas en la ley, las bases o el contrato.

Continuidad

Planificar con Abastecimiento cómo se contratará el remanente.

Referencia: Ley N° 19.886, art. 13 bis; DS N° 661/2024, arts. 108 letra b) N° 8, 130 y 132; Dictámenes CGR N° 16.569/2010 y N° 60.688/2010 (anteriores a la Ley 21.634).

Evaluación del Módulo 6

1 **El tope máximo de multas que pueden fijar las bases es:**

a) 10% del precio
b) 20% del precio
c) 30% del precio del contrato
d) No hay tope

2 **Antes de aplicar una multa, la entidad debe:**

a) Descontarla de la factura
b) Conceder traslado al proveedor para sus descargos
c) Esperar el término del contrato
d) Pedir autorización a ChileCompra

3 **Si el hospital adeuda al proveedor pagos de meses anteriores:**

a) Puede compensar la multa libremente
b) No puede cobrar las multas aplicadas mientras mantenga esa deuda
c) Debe duplicar la multa
d) Debe terminar el contrato



Para reflexionar

Revise la cláusula de multas de uno de sus contratos: ¿indica conducta, monto, tope y plazo de descargos? Si falta algo, ¿cómo lo resolvería?

MÓDULO 7

Modificaciones y gestión de contingencias contractuales

Objetivo: reconocer cuándo procede modificar un contrato, sus límites y formalidades, y cómo asegurar la continuidad operacional sin modificaciones informales.



Contenidos

- Supuestos de modificación
- Prórrogas y ampliaciones
- Aumentos y disminuciones
- Precios y reajustes
- Caso fortuito o fuerza mayor
- Continuidad operacional y prohibición de cambios informales

Autor: Juan Carlos Alvear Sepúlveda

Modificación del contrato: supuestos y límites

Solo durante su vigencia y en alguno de estos supuestos:

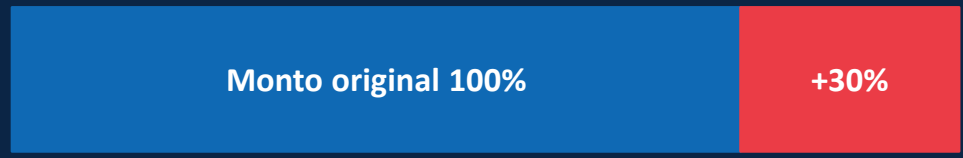
a Prevista en bases o contrato, sin alterar elementos esenciales: igualdad de oferentes y estricta sujeción, equilibrio financiero ni naturaleza del contrato (art. 129 N° 1).

b No prevista: solo por caso fortuito o fuerza mayor calificado por la Entidad, si cambiar de contratista generaría inconvenientes, con variaciones indispensables y equilibrio financiero (art. 129 N° 2).

Requisitos y límites

- Solo durante la vigencia y con disponibilidad presupuestaria.
- Acto administrativo fundado, publicado en el Sistema dentro de 24 horas (art. 132), con su OC (art. 117).
- Por caso fortuito: ampliar plazo mientras dure el impedimento, o cambiar bienes/servicios por interés público.

Tope acumulado



En ningún caso las modificaciones, individualmente o en conjunto con las demás realizadas durante la vigencia, pueden exceder el 30% del monto originalmente convenido. No toda extensión de plazo equivale por sí sola a un aumento de monto: debe analizarse el supuesto legal y reglamentario aplicable.

Ejemplo: contrato de 2.000 UTM → modificaciones acumuladas hasta 600 UTM. Si ya se aumentó 400 UTM, solo quedan 200 UTM disponibles.

Referencia: Ley N° 19.886, art. 13; DS N° 661/2024, arts. 42 N° 3, 108 letra b) N° 5, 117, 129 y 132.

Prórrogas, ampliaciones, aumentos, disminuciones y reajustes

Tipo	Condición de procedencia	Cuidado especial
Prórroga o renovación	Prevista en las bases o el contrato, con sus condiciones (plazo, evaluación previa, aviso).	Tramitar antes del vencimiento; nueva OC (art. 117); ajustar la garantía. Si aumenta el monto, cuenta en el tope de 30% (art. 13 letra a).
Aumento de cantidades o servicios	Previsto en las bases o por caso fortuito/fuerza mayor; mismos precios unitarios si así se pactó.	Contar el monto en el tope de 30% y verificar presupuesto.
Disminución	Prevista en las bases o el contrato.	Fundamentar; ajustar pagos y, si corresponde, la garantía.
Reajuste de precios	Solo si está pactado (fórmula, índice y periodicidad).	Aplicar la fórmula pactada; no 'negociar' precios nuevos.
Cambio de personal o equipos	Según lo previsto en bases (reemplazo con iguales o mejores condiciones).	Exigir aprobación formal y acreditar requisitos.

Referencia: Ley N° 19.886, art. 13; DS N° 661/2024, arts. 42 N° 3, 117, 121, 129 y 132.

Contingencias, continuidad operacional y cambios informales

Ante una contingencia

- Proteger primero la seguridad del paciente: activar el plan de contingencia del establecimiento.
- Comunicar formalmente al proveedor y a la jefatura, de inmediato.
- Exigir al proveedor que acredite el caso fortuito o fuerza mayor que alegue.
- Evaluar con Abastecimiento y Jurídica la vía procedente: modificación, medida o, si concurren sus requisitos, trato directo por emergencia (art. 74 DS 661).
- Documentar cada decisión y su fundamento.

Prohibido: modificar informalmente

- Autorizar por correo o mensajería más horas, más frecuencia o trabajos extra.
- Aceptar equipos, insumos o personal distintos de lo ofertado.
- Cambiar horarios o recintos de prestación sin acto administrativo.
- Pagar servicios prestados fuera del contrato o después de su vencimiento.
- Regularizar 'después' lo que se ejecutó sin autorización.

Referencia: Ley N° 19.886, arts. 8 bis y 13; DS N° 661/2024, arts. 71, 74, 129 y 132; Ley N° 18.575, art. 3 (continuidad del servicio público).

Evaluación del Módulo 7

1. **El límite de las modificaciones de un contrato es:**
   a) 30% de cada modificación
   b) 30% acumulado del monto originalmente convenido
   c) 50% si hay presupuesto
   d) No hay límite si está en las bases

2. **Procede modificar un contrato cuando:**
   a) Lo pide el proveedor
   b) Está previsto en bases o contrato, o por caso fortuito o fuerza mayor
   c) Lo autoriza el administrador
   d) Lo pide la unidad usuaria

3. **El administrador autoriza por correo duplicar la frecuencia de aseo. Ese correo:**
   a) Modifica válidamente el contrato
   b) No tiene valor como modificación; se requiere acto fundado y publicado
   c) Basta si el proveedor acepta
   d) Vale si hay presupuesto



Para reflexionar

¿Hay hoy en su unidad algún servicio que se presta en condiciones distintas a las del contrato? ¿Cómo lo regularizaría correctamente?

MÓDULO 8

Control de garantías y vencimientos

Objetivo: controlar la vigencia y el monto de las garantías, gestionar su renovación, cobro y devolución, y prevenir su vencimiento sin medidas oportunas.



Contenidos

- Garantía de fiel y oportuno cumplimiento
- Control de vigencia y montos
- Renovaciones y reemplazos
- Cobro y ejecución
- Devolución
- Riesgos de una garantía vencida

Autor: Juan Carlos Alvear Sepúlveda

Garantía de fiel y oportuno cumplimiento

> 1.000 UTM

contrataciones en que es obligatoria

5%

del precio final neto ofertado, como regla general

60 días

hábiles después de terminado el contrato, como mínimo, en servicios (art. 122)

Sin juicio

se cobra administrativamente, sin acción judicial (art. 124)

- Pagadera a la vista, irrevocable y a primer requerimiento; las bases no pueden restringir el instrumento; se entrega antes de suscribir el contrato (arts. 121 y 123).
- En servicios, asegura además las obligaciones laborales y sociales con los trabajadores (art. 11 Ley; art. 121 DS). En otros contratos, su vigencia no puede ser menor a la del contrato (art. 122).
- Los jefes de servicio son directamente responsables de su custodia, mantención y vigencia (art. 11 Ley; art. 121 DS); el manual debe regular ese procedimiento (art. 6 DS).
- Con cargo a ella pueden hacerse efectivas multas y demás sanciones (art. 11 Ley; art. 121 DS). Exención fundada solo en los casos del art. 11 (no aplica a obras).

Referencia: Ley N° 19.886, art. 11; DS N° 661/2024, arts. 6, 41 N° 7, 121, 122, 123 y 124.

Calendario de control: renovación, cobro y devolución

Alertas sugeridas para cada garantía (complementar con el calendario del Anexo 6):

Recepción

Verificar monto (5% neto), glosa, beneficiario, vigencia; entregar a custodia; registrar.

60 días antes

Requerir formalmente al proveedor la renovación o reemplazo, según bases.

Término

Verificar obligaciones pendientes (laborales, multas, reparaciones) antes de devolver.



90 días antes

Revisar si el contrato se renueva, prorroga o modifica y si la garantía debe ajustarse.

30 días antes

Si no hay renovación: informar a jefatura, Finanzas y Jurídica; evaluar cobro según bases.

Devolución

En la forma y oportunidad que fijen las bases (art. 41 N° 7), sin obligaciones pendientes; dejar constancia.

Riesgo: si la garantía vence sin medidas oportunas, la institución pierde la caución para cobrar multas y obligaciones laborales impagas, y puede generarse responsabilidad administrativa.

Referencia: Ley N° 19.886, art. 11; DS N° 661/2024, arts. 6, 41 N° 7, 121, 122 y 124. Las alertas de 90/60/30 días son práctica de control recomendada, no un plazo normativo.

Evaluación del Módulo 8

1. **¿Quién es directamente responsable de la custodia, mantención y vigencia de las garantías?**
   a) El proveedor
   b) La jefatura superior del servicio
   c) ChileCompra
   d) El banco emisor

2. **En contratos de servicios, la garantía de fiel cumplimiento:**
   a) Vence con el contrato
   b) Cubre también obligaciones laborales y sociales y se mantiene vigente después del término
   c) Es opcional
   d) Se devuelve con el primer pago

3. **La garantía vence en 20 días y el contrato sigue vigente. Usted debe:**
   a) Esperar al vencimiento
   b) Requerir formalmente su renovación según bases e informar a jefatura y Finanzas
   c) Devolverla
   d) Suspender los pagos sin más



Para reflexionar

¿Sabe hoy la fecha de vencimiento de las garantías de los contratos que administra? ¿Quién recibe la alerta?

MÓDULO 9

Evaluación del desempeño del proveedor y cierre contractual

Objetivo: evaluar objetivamente al proveedor, registrar su comportamiento contractual y cerrar administrativamente el contrato sin obligaciones pendientes.

Contenidos

- Evaluación periódica
- Indicadores de cumplimiento
- Calidad, oportunidad y continuidad
- Registro de observaciones
- Cierre administrativo
- Informe final de desempeño

Autor: Juan Carlos Alvear Sepúlveda

Evaluación del desempeño del proveedor

La ficha del proveedor incluye una calificación calculada por ChileCompra según su comportamiento contractual: medidas aplicadas y evaluación de la Entidad (art. 151 N° 5 DS 661).

Comportamiento contractual base

Se calcula con las medidas aplicadas al proveedor por incumplimientos (multas, cobro de garantías, términos). Exige registrar las medidas en el módulo de gestión de contratos.

Comportamiento por evaluación

Al terminar cada contrato superior a 1.000 UTM, se evalúa al proveedor con la encuesta del módulo Gestión de Contratos (nota de 1 a 5); la ficha muestra el promedio de 24 meses.

Evaluación periódica interna

Buena práctica: evaluar trimestral o semestralmente con la pauta del Anexo 5, usando los indicadores de las bases y los registros del período.

Calidad

Cumplimiento de especificaciones técnicas y de niveles de servicio.

Oportunidad y continuidad

Plazos, tiempos de respuesta, ausencia de interrupciones.

Cumplimiento administrativo

Documentación, garantías, obligaciones laborales y previsionales, informes.

Referencia: DS N° 661/2024, art. 151 N° 5 y disposiciones transitorias aplicables; ChileCompra, módulo Gestión de Contratos (información operativa sobre evaluación de contratos superiores a 1.000 UTM y escala de 1 a 5).

Cierre administrativo del contrato e informe final

1 Verificar prestaciones

Todo lo pactado se recibió conforme; recepciones finales emitidas.

2 Obligaciones pendientes

Multas, reparaciones, garantías técnicas, devoluciones de equipos o llaves.

3 Pagos

Facturas pagadas o rechazadas fundadamente; sin pagos indebidos.

4 Obligaciones laborales

En servicios: acreditación de pago de remuneraciones y cotizaciones.

5 Garantía

Devolver solo cumplido el plazo y sin pendientes, según bases.

6 Informe final

Ejecución, indicadores, incumplimientos y medidas, lecciones aprendidas, recomendación.

7 Evaluación en el Sistema

Encuesta del módulo de gestión de contratos (contratos > 1.000 UTM).

8 Archivo

Expediente completo y ordenado para auditoría.

Referencia: Ley N° 19.886, art. 11; DS N° 661/2024, arts. 41 N° 7, 108 letra b), 121, 122, 131, 133 y 151 N° 5; ChileCompra, módulo de Gestión de Contratos.

Evaluación del Módulo 9

1 **La evaluación del proveedor en el módulo de gestión de contratos se realiza:**
a) Solo si hubo multas
b) Al finalizar contratos superiores a 1.000 UTM, con nota de 1 a 5
c) Cada vez que se paga una factura
d) Nunca es obligatoria

2 **Antes de devolver la garantía en un contrato de servicios, debe verificarse:**
a) Solo que el contrato terminó
b) Que no existan obligaciones pendientes, incluidas las laborales y previsionales
c) Que el proveedor lo solicite
d) Nada; se devuelve de inmediato

3 **El informe final de desempeño sirve principalmente para:**
a) Cumplir un trámite
b) Documentar la ejecución y orientar futuras contrataciones
c) Reemplazar las recepciones
d) Aplicar nuevas multas



Para reflexionar

Piense en el último contrato que terminó en su unidad: ¿quedó un informe final que ayude a quien prepare la próxima licitación?

MÓDULO 10

Casos prácticos aplicados al sector salud



Contenidos

- Caso 1: mantención de equipos médicos
- Caso 2: mantención de ambulancias
- Caso 3: aseo y seguridad
- Casos breves: gases clínicos y alimentación
- Casos breves: transporte de pacientes e infraestructura

Objetivo: aplicar lo aprendido a situaciones hipotéticas basadas en contratos habituales de la institución, identificando la actuación correcta, lo que debe evitarse y la evidencia que debe generarse.

Autor: Juan Carlos Alvear Sepúlveda

Caso 1 · Mantención de equipos médicos (1/2)

Caso hipotético. Contrato de mantención preventiva y correctiva de ventiladores mecánicos de UPC, 24 meses, 2.400 UTM. Bases: preventivo trimestral según pauta del fabricante, respuesta ante falla ≤ 24 h, disponibilidad ≥ 95%, técnico certificado, multa por día de atraso.

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN

- En el trimestre, el proveedor realizó 6 de 10 preventivos programados.
- Un ventilador estuvo 5 días fuera de servicio por falla.
- Asistió un técnico sin la certificación exigida.
- La factura cobra el trimestre completo.

PROBLEMA O INCUMPLIMIENTO

- Incumplimiento de cantidad (preventivos).
- Incumplimiento de plazo de respuesta y del nivel de disponibilidad.
- Incumplimiento de requisitos del personal ofertado.
- Riesgo clínico por menor disponibilidad de equipos críticos.

DISPOSICIONES APLICABLES

- Bases técnicas: pauta preventiva, SLA y requisitos del técnico; bases administrativas: multas y procedimiento.
- Ley 19.886, art. 13 ter; DS 661, arts. 124, 131, 133, 135 a 138.
- Ley 19.983, art. 3 (reclamo de factura).

Referencia: Ley N° 19.886, art. 13 ter; DS N° 661/2024, arts. 131, 133 y 135 a 138; Ley N° 19.983, art. 3.

Caso 1 · Mantención de equipos médicos (2/2)

ACTUACIÓN DEL ADMINISTRADOR

- Activar con la unidad clínica el respaldo de equipos (continuidad y seguridad del paciente).
- Registrar cada hecho con OT, bitácora y reportes de falla con hora.
- Recepcionar solo lo ejecutado; reclamar la factura en plazo.
- Exigir por escrito técnico certificado y plan de recuperación de preventivos.
- Informar y proponer multas con cálculo según bases; iniciar procedimiento con traslado.

DOCUMENTOS Y EVIDENCIAS

- Órdenes de trabajo, bitácora y registro de disponibilidad.
- Acta de recepción parcial e informe técnico del referente biomédico.
- Registro de incumplimientos (Anexo 4) y oficio de traslado.
- Informe de análisis de descargos y propuesta de resolución.

ACTUACIONES QUE DEBE EVITAR

- Firmar recepción conforme del trimestre completo.
- Acordar verbalmente 'recuperar' los preventivos sin dejarlo por escrito.
- Descontar multas de la factura sin resolución.
- Condonar multas a cambio de servicios extra.

SOLUCIÓN FUNDAMENTADA

Pagar solo lo recibido conforme; aplicar las multas previstas mediante resolución fundada que se pronuncie sobre los descargos, dentro del tope del 30%, y registrarlas en el módulo de gestión de contratos. Si los incumplimientos alcanzan la definición de 'grave' de las bases, evaluar con Jurídica el término anticipado (art. 13 bis letra c) y el cobro de la garantía, planificando la continuidad del servicio.

Referencia: Ley N° 19.886, arts. 13 bis y 13 ter; DS N° 661/2024, arts. 124, 130, 132, 133, 136 y 137.

Caso 2 · Mantención de ambulancias y vehículos (1/2)

Caso hipotético. Convenio de mantención y reparación de la flota de ambulancias. Bases: presupuesto previo aprobado formalmente por la institución, repuestos originales o homologados, plazo máximo de reparación de 72 h, multa por día de atraso.

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN

- Una ambulancia queda 8 días en taller.
- El taller instaló repuestos alternativos no homologados.
- La factura incluye trabajos no presupuestados.
- El administrador había autorizado 'trabajos adicionales' por mensajería personal.

PROBLEMA O INCUMPLIMIENTO

- Atraso en la reparación (incumplimiento de plazo).
- Repuestos fuera de especificación.
- Cobro de trabajos no autorizados formalmente.
- Actuación irregular del administrador: modificación informal.

DISPOSICIONES APLICABLES

- Bases: presupuesto previo, repuestos, plazo y multas.
- Ley 19.886, arts. 13 y 13 ter; DS 661, arts. 129, 131, 133, 135-138.
- Ley 19.983, art. 3; Ley 18.575, art. 62 N° 8 (eficiencia y legalidad).

Referencia: Ley N° 19.886, arts. 13 y 13 ter; DS N° 661/2024, arts. 129, 131, 133 y 135-138; Ley N° 19.983.

Caso 2 · Mantención de ambulancias y vehículos (2/2)

ACTUACIÓN DEL ADMINISTRADOR

- Si corresponde, reclamar formalmente el contenido o la falta parcial de prestación dentro de 8 días corridos desde la recepción de la factura (Ley 19.983, art. 3).
- Solicitar informe técnico sobre los repuestos y exigir su reemplazo según bases.
- Informar a la jefatura su autorización informal y canalizar lo necesario por la vía formal.
- Iniciar procedimiento de multa por atraso, con traslado.
- Asegurar disponibilidad de móviles de reemplazo según el plan de la red.

DOCUMENTOS Y EVIDENCIAS

- Presupuestos aprobados formalmente; órdenes de trabajo.
- Fotografías de repuestos, kilometraje y acta de recepción del vehículo.
- Reclamo de factura; informe técnico; registro de incumplimientos.

ACTUACIONES QUE DEBE EVITAR

- Autorizar trabajos por mensajería o teléfono.
- Recibir el vehículo sin revisión técnica.
- Pagar repuestos no homologados.
- Ocultar la autorización informal o 'regularizarla' con fecha retroactiva.

SOLUCIÓN FUNDAMENTADA

Pagar solo los trabajos presupuestados y recibidos conforme; exigir el cambio de repuestos fuera de especificación; aplicar la multa por atraso mediante resolución fundada. Los trabajos adicionales necesarios se tramitan conforme a las bases (presupuesto previo) o, si exceden lo previsto, como modificación con sus límites o nueva contratación. La jefatura evalúa la conducta del administrador conforme al estatuto.

Referencia: Ley N° 19.886, art. 13; DS N° 661/2024, arts. 129, 133, 134 y 137; Ley N° 19.983, art. 3; Ley N° 18.834, art. 119.

Caso 3 · Servicios de aseo y seguridad (1/2)

Caso hipotético. Servicio de aseo hospitalario y vigilancia. Bases: dotación mínima por turno, protocolos IAAS en áreas críticas, supervisor permanente, acreditación mensual de cumplimiento laboral y previsional antes del pago, multas por dotación incompleta.

DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN

- Turnos noche con 2 de 4 operarios en Urgencia durante 9 noches.
- Pabellón sin aseo terminal entre cirugías en 2 ocasiones.
- El proveedor no presenta los certificados de cumplimiento laboral del mes.
- Guardias reclaman cotizaciones impagas.

PROBLEMA O INCUMPLIMIENTO

- Dotación incompleta (cantidad).
- Incumplimiento de protocolo en área crítica (calidad y riesgo IAAS).
- Falta de acreditación laboral exigida para pagar.
- Riesgo de responsabilidad de la institución como empresa principal.

DISPOSICIONES APLICABLES

- Bases: dotación, protocolos, acreditación y multas.
- Ley 19.886, art. 11; DS 661, arts. 41 N° 10, 121, 124 (garantía cubre obligaciones laborales), 133 y 135-138.
- Código del Trabajo, arts. 183-A y ss. (trabajo en régimen de subcontratación).

Referencia: Ley N° 19.886, art. 11; DS N° 661/2024, arts. 41 N° 10, 121, 124, 133 y 135-138; Código del Trabajo, arts. 183-A y ss.

Caso 3 · Servicios de aseo y seguridad (2/2)

ACTUACIÓN DEL ADMINISTRADOR

- Coordinar con el comité IAAS y la unidad clínica las medidas inmediatas en pabellón.
- Registrar dotación diaria y hechos con respaldo de asistencia y supervisión.
- Requerir formalmente la acreditación laboral; no cursar el pago sin ella, según bases.
- Informar a Jurídica y Finanzas la situación de cotizaciones impagas (posible retención).
- Proponer multas por dotación y por incumplimiento de protocolo, con traslado.

DOCUMENTOS Y EVIDENCIAS

- Planilla de dotación vs. asistencia; pautas de supervisión IAAS.
- Certificados de cumplimiento de obligaciones laborales y previsionales.
- Comunicaciones formales, registro de incumplimientos, actas.

ACTUACIONES QUE DEBE EVITAR

- Dar instrucciones directas a los trabajadores del proveedor (riesgo de subordinación).
- Pagar sin acreditación laboral.
- Aceptar reemplazos de personal que no cumplen requisitos.
- Tolerar la dotación incompleta 'porque falta personal en el mercado'.

SOLUCIÓN FUNDAMENTADA

Aplicar las multas previstas por dotación y protocolo mediante resolución fundada; condicionar el pago a la acreditación laboral exigida en las bases y, si procede, retener montos según el Código del Trabajo; mantener vigente la garantía, que cubre obligaciones laborales; y si la conducta se reitera hasta configurar incumplimiento grave según bases, evaluar término anticipado con plan de continuidad.

Referencia: Ley N° 19.886, arts. 11, 13 bis y 13 ter; DS N° 661/2024, arts. 121, 124, 133 y 135-138; Código del Trabajo, art. 183-C.

Casos breves: gases clínicos y alimentación

Elemento	Suministro de gases clínicos (oxígeno)	Servicio de alimentación de pacientes
Situación	Convenio de suministro con recarga del estanque criogénico según nivel mínimo pactado.	Contrato con minutas, gramajes y regímenes por indicación clínica; supervisión por nutricionista.
Problema detectado	Atraso en la recarga: el estanque baja del nivel mínimo y se activan cilindros de respaldo.	Raciones bajo gramaje y regímenes mal entregados en varios servicios.
Disposiciones aplicables	Bases (nivel mínimo, plazos, telemetría, multas); Ley 19.886 art. 13 ter; DS 661 arts. 74 (emergencia), 135-137.	Bases técnicas (minuta, gramaje, temperatura, inocuidad) y multas; DS 661 arts. 131, 133, 135-137.
Debe hacer	Activar contingencia; notificar de inmediato y por escrito; registrar niveles y horas; iniciar procedimiento.	Muestreo y pesaje documentado; actas firmadas; comunicar formalmente; recepción parcial del período.
Debe evitar	Compras paralelas informales sin procedimiento; aceptar justificaciones verbales.	Aceptar cambios de minuta por acuerdo verbal; firmar el certificado mensual sin informe de supervisión.
Documentos y evidencias	Registros de nivel y telemetría, guías de despacho, comunicaciones, acta de contingencia.	Pautas de supervisión, registro de pesajes, fotografías, reclamos de servicios clínicos.
Solución fundamentada	Aplicar medidas previstas con traslado; si se requiere contratar con urgencia, usar la causal y el acto fundado que correspondan.	Recepcionar conforme solo lo que cumplió; aplicar multas según bases; exigir plan de corrección por escrito.

Referencia: Casos hipotéticos. Ley N° 19.886, art. 13 ter; DS N° 661/2024, arts. 74, 131, 133 y 135-137.

Casos breves: transporte de pacientes e infraestructura

Elemento	Transporte de pacientes (traslados programados)	Mantención de infraestructura (climatización de pabellones)
Situación	Traslados de pacientes de diálisis con horarios y vehículos habilitados según bases.	Contrato de mantención preventiva mensual de climatización con informe técnico y parámetros de temperatura y humedad.
Problema detectado	Atrasos recurrentes y un vehículo sin la habilitación exigida.	Preventivos sin informe; parámetros fuera de rango; la jefatura pide 'de palabra' trabajos adicionales.
Disposiciones aplicables	Bases (horarios, vehículos, conductores, multas); Ley 19.886 arts. 13 ter y 15; DS 661 arts. 128, 135-137.	Bases técnicas; Ley 19.886 art. 13 (modificaciones y tope 30%); DS 661 arts. 129, 131, 135-137.
Debe hacer	Registrar horarios reales; verificar documentación de vehículos y conductores; suspender el uso del vehículo no habilitado según bases.	Exigir informes; registrar parámetros; tramitar los trabajos adicionales como modificación prevista o nueva contratación.
Debe evitar	Aceptar vehículos de terceros sin verificar si es subcontratación permitida y si el subcontratista está hábil.	Ordenar obras adicionales verbalmente; pagar preventivos sin informe.
Documentos y evidencias	Planillas de traslado con hora, reclamos, revisión documental, comunicaciones.	Informes técnicos, registros de parámetros, actas de inspección, solicitud formal de modificación.
Solución fundamentada	Multas por atraso con traslado; exigir vehículo habilitado; si hay subcontratación, verificar que no exceda el 30% del monto total (salvo porcentaje mayor fundado en bases); el proveedor mantiene la responsabilidad (art. 128 DS 661).	No recibir conforme sin informe; aplicar medidas; formalizar cambios dentro de los supuestos y el límite del 30%.

Referencia: Casos hipotéticos. Ley N° 19.886, arts. 13, 13 ter y 15; DS N° 661/2024, arts. 128, 129, 131 y 135-137.

Evaluación final de conocimientos: verdadero o falso

N°	Afirmación	V / F
1	El DS N° 661/2024 dejó sin efecto el DS N° 250/2004.	
2	Un contrato cuyas bases se aprobaron en 2023 se rige necesariamente por el DS 661.	
3	La garantía de seriedad de la oferta se exige en toda licitación.	
4	Las modificaciones de un contrato pueden superar el 30% del monto original si hay presupuesto.	
5	El administrador puede condonar una multa si el proveedor se compromete a mejorar.	
6	Toda medida por incumplimiento debe estar prevista en bases o contrato y ser proporcional.	
7	El pago debe efectuarse dentro de 30 días corridos desde la recepción de la factura, salvo excepciones.	
8	Se puede otorgar recepción conforme antes de verificar el servicio si el proveedor es confiable.	
9	El proveedor puede ceder libremente el contrato a otra empresa.	
10	La subcontratación no libera al proveedor de su responsabilidad.	
11	En servicios, la garantía de fiel cumplimiento asegura también obligaciones laborales y sociales.	
12	Para aplicar una multa debe darse traslado al proveedor para sus descargos.	

Referencia: Pauta de respuestas en las notas del relator.

Mensajes clave para el administrador de contratos

Conozca las bases

Es imposible controlar lo que no se conoce. Arme el expediente y la ficha del contrato antes de la primera prestación.

Documente todo

Hecho, fecha, cláusula y evidencia. Lo que no está registrado no podrá acreditarse.

Comuníquese formalmente

Canales pactados en el contrato; nunca acuerdos verbales ni por mensajería personal.

Reciba con veracidad

La recepción conforme certifica un hecho y habilita el pago. Su firma vale lo que valga su verificación.

Aplique el debido procedimiento

Medidas previstas, proporcionales, con traslado, resolución fundada y publicación.

Anticípese

Controle vencimientos de contratos y garantías; planifique renovaciones y continuidad.

MATERIAL COMPLEMENTARIO

Herramientas para el administrador de contratos

Formatos de referencia para adaptar al Manual de Procedimientos de Adquisiciones y Gestión de Contratos de la institución. No reemplazan las bases de cada contrato.

- Anexo 1 · Manual breve del administrador
- Anexo 2 · Lista de chequeo
- Anexo 3 · Acta de recepción conforme
- Anexo 4 · Registro de incumplimientos
- Anexo 5 · Pauta de evaluación del proveedor
- Anexo 6 · Calendario de vencimientos y garantías
- Anexo 7 · Flujograma ante incumplimientos

Autor: Juan Carlos Alvear Sepúlveda

Anexo 1 · Manual breve del administrador de contratos

ANTES DE INICIAR

- Verificar resolución de designación y registro en el Sistema; presentar declaración de intereses (30 días hábiles).
- Reunir expediente: bases, aclaraciones, oferta, adjudicación, contrato, OC.
- Completar ficha del contrato y calendario de vencimientos.
- Verificar garantía (monto, glosa, vigencia) y contrato aprobado.
- Realizar reunión de inicio con acta.

DURANTE LA EJECUCIÓN

- Controlar plazos, cantidades, calidad e indicadores según bases.
- Registrar incumplimientos el mismo día, con evidencia.
- Comunicarse solo por canales formales.
- Emitir recepciones veraces y oportunas; revisar oportunamente la factura y, si corresponde, reclamar su contenido dentro de 8 días corridos desde su recepción (art. 3 Ley 19.983).
- Proponer medidas con procedimiento; tramitar modificaciones solo por acto fundado.
- Alertar vencimientos con anticipación.

AL CIERRE

- Verificar prestaciones, multas, pagos y obligaciones laborales pendientes.
- Gestionar devolución de garantía según bases.
- Elaborar informe final de desempeño.
- Evaluar al proveedor en el módulo de gestión de contratos.
- Archivar el expediente completo.

Referencia: Ley N° 19.886, art. 12 bis; DS N° 661/2024, arts. 6, 13, 108, 117, 119, 121 a 124, 129 a 140; Ley N° 19.983, art. 3.

Anexo 2 · Lista de chequeo para el control de contratos

N°	Ítem de control	Respaldo / referencia	Sí	No	N/A	Observación
1	Designación formal del administrador y registro en la nómina del Sistema	Ley art. 12 bis; DS art. 13				
2	Declaración de patrimonio e intereses presentada	Ley art. 12 bis; DS art. 13				
3	Expediente completo (bases, oferta, contrato, OC)	DS 661 arts. 4 y 108				
4	Si procede exigir garantía: 5% del precio final neto en contratos >1.000 UTM; revisar excepciones, glosa y vigencia (Ley art. 11; DS art. 121)	Ley art. 11; DS arts. 121-123				
5	Acta de reunión de inicio firmada	Bases; buena práctica				
6	Personal, equipos y subcontratistas verificados	Oferta; DS 661 art. 128				
7	Indicadores del período medidos con la fórmula de las bases	Bases técnicas				
8	Incumplimientos registrados con evidencia y notificados	DS 661 art. 137				
9	Recepción conforme por acto escrito y registrada en el Sistema	DS 661 arts. 131 y 133				
10	Revisar oportunamente; reclamo de contenido dentro de 8 días corridos si procede (Ley 19.983, art. 3); pago según plazo legal y contractual	Ley 19.983; DS 661 art. 133				
11	Modificaciones con acto fundado, OC y dentro del 30%	Ley 19.886 art. 13; DS 661 art. 129				
12	Vencimientos del contrato y garantía con alerta	DS 661 arts. 121-122				

Referencia: Completar mensualmente por contrato y archivar en el expediente.

Anexo 3 · Modelo de acta de recepción conforme

Establecimiento / unidad		**Fecha y hora**	
Contrato / ID licitación		**Orden de compra N°**	
Proveedor (RUT)		**Período o entrega**	
Bien o servicio recibido			
Verificación realizada	☐ Cantidad ☐ Calidad / especificaciones ☐ Plazo ☐ Niveles de servicio ☐ Documentación exigida (p. ej., cumplimiento laboral)		
Resultado	**☐ Conforme ☐ Parcialmente conforme ☐ No conforme**		
Detalle de observaciones (cláusula, hecho, evidencia)			
Antecedentes adjuntos	*Guías, OT, informe técnico, fotografías, registro de incumplimientos*		
Nombre, cargo y firma de quien verifica		**Nombre y firma del representante del proveedor**	

Referencia: DS N° 661/2024, arts. 108 letra b) N° 4, 131 y 133. La disconformidad debe fundarse en hechos y respaldos. El pago se limita a las prestaciones efectivamente recibidas conforme, según las bases y normativa aplicable.

Anexo 4 · Formato de registro de incumplimientos

Registre el mismo día. Estados sugeridos: registrado → traslado → descargos → resolución → cobro → registrado en módulo. Filas 1 y 2: ejemplo ficticio.

N°	Fecha y hora	Lugar / servicio	Hecho observado	Cláusula	Evidencia	Notificación al proveedor	Estado
1	15-03 03:00	Urgencia	2 de 4 operarios comprometidos en turno noche	BT 8.2	Control asistencia; acta supervisora	Correo pactado 15-03 09:10	Traslado
2	15-03 10:20	Sala aislamiento 4	Aseo terminal iniciado 6 h tras el alta (exigido: 2 h)	BT 5.3	Registro de altas; bitácora	Correo pactado 15-03 11:00	Descargos
3							
4							
5							

Referencia: Ley N° 19.886, art. 13 ter; DS N° 661/2024, arts. 108 letra b) N° 6-7, 135, 137 y 140; Ley N° 19.880, art. 5.

Anexo 5 · Pauta de evaluación del desempeño del proveedor

Escala: 5 = cumple íntegramente; 4 = observaciones menores; 3 = incumplimientos corregidos; 2 = incumplimientos reiterados; 1 = incumplimiento grave.

Criterio	Qué se evalúa	Fuente	Ponderación sugerida	Nota (1 a 5)	Puntaje
Calidad	Cumplimiento de especificaciones técnicas y niveles de servicio	Informes, supervisión	30%		
Oportunidad	Plazos de entrega y tiempos de respuesta	Bitácora, registros	25%		
Continuidad	Ausencia de interrupciones del servicio	Registro de incumplimientos	15%		
Cumplimiento administrativo	Documentación, informes, garantías vigentes	Expediente	15%		
Obligaciones laborales y previsionales	Acreditación oportuna (servicios)	Certificados	15%		
Total			100%		

Referencia: Instrumento interno; insumo para la evaluación de la Entidad que considera la calificación del proveedor (art. 151 N° 5 DS 661).

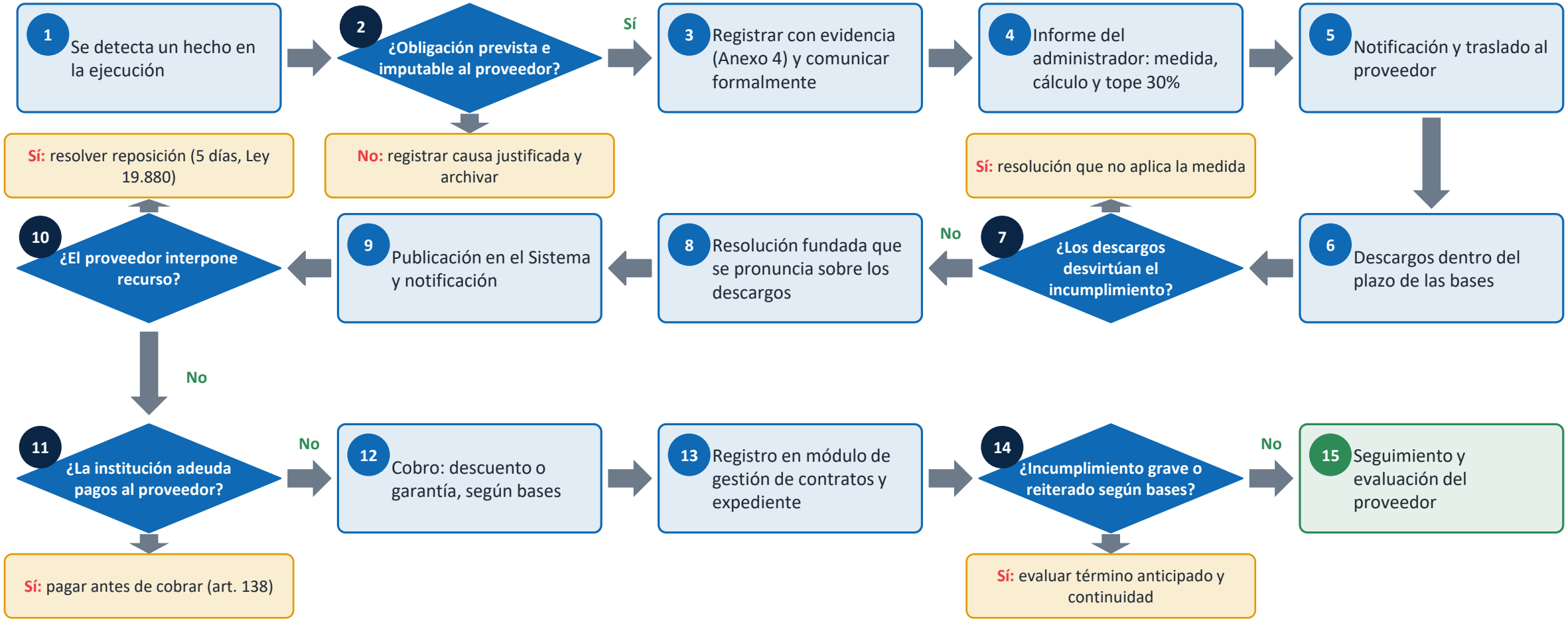
Anexo 6 · Calendario de control de vencimientos y garantías

Alertas contadas desde el término del contrato o el vencimiento más cercano. En contratos de servicios, verificar el plazo mínimo de vigencia posterior al término establecido en el art. 11 de la Ley N° 19.886 y los arts. 121 y 122 del DS 661 (fila de ejemplo: datos ficticios).

Contrato / ID	Proveedor	Término contrato	Renovación prevista	Garantía N° / monto	Vence garantía	Alerta 90 d	Alerta 60 d	Alerta 30 d	Responsable
Ejemplo: Aseo XXX-LR25	Empresa A	31-12-2026	No	Póliza 123 / 200 UTM	31-03-2027	01-10-2026	31-10-2026	01-12-2026	Administrador

Referencia: Ley N° 19.886, art. 11; DS N° 661/2024, arts. 6, 121, 122 y 123. Las alertas de 90/60/30 días son práctica recomendada de control interno.

Anexo 7 · Flujograma de actuación frente a incumplimientos



Referencia: Ley N° 19.886, arts. 13 bis, 13 ter y 30 bis; DS N° 661/2024, arts. 108 letra b), 130 y 135 a 140; Ley N° 19.880, arts. 10, 11, 41 y 59. Distinguir la reclamación especial del art. 30 bis de los recursos administrativos de la Ley 19.880.

Fuentes y referencias

- Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios. Texto actualizado de LeyChile, versión vigente desde el 1-11-2026 (incorpora la modificación de la Ley N° 21.850, D.O. 17-10-2026).
- Ley N° 21.634, que moderniza la Ley N° 19.886 y otras leyes (D.O. 11-12-2023); modificaciones posteriores: Leyes N° 21.755 (D.O. 11-7-2025), N° 21.806 (D.O. 5-2-2026) y N° 21.850 (D.O. 17-10-2026).
- Decreto N° 661/2024 del Ministerio de Hacienda, Reglamento de la Ley N° 19.886. Diario Oficial N° 44.022-B, 12-12-2024 (CVE 2583778).
- Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- Ley N° 19.880, de Bases de los Procedimientos Administrativos.
- Ley N° 18.834, Estatuto Administrativo; Ley N° 20.880, sobre probidad y declaración de patrimonio e intereses.
- ChileCompra: 'Modernización de Ley de Compras Públicas' (garantías, ejecución del contrato, pago oportuno, deber de abstención) – chilecompra.cl.
- ChileCompra: 'Gestión de Contratos – Comportamiento contractual' y Centro de Ayuda Mercado Público.
- ChileCompra: Directiva sobre pago oportuno a proveedores (actualización 2026).
- Contraloría General de la República: Dictámenes N° E370752/2023 (medidas anticorrupción), N° 16.569/2010, N° 60.688/2010, N° 47.611/2013 y N° E382441/2023.
- Ley N° 19.983 (factura) y Código del Trabajo: citados como normas complementarias.