

RESOLUCIÓN EXENTA N°**APRUEBA MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE
ADQUISICIONES Y GESTIÓN DE CONTRATOS DE LA
DEFENSORÍA DEL CONTRIBUYENTE.****SANTIAGO,****VISTOS:**

Lo dispuesto en el artículo vigésimo tercero de la Ley N°21.210, que moderniza la legislación tributaria y crea la Defensoría del Contribuyente; en el D.F.L. N°1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado; en la Ley N°19.886 y su modernización mediante la Ley N°21.634, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, y su reglamento aprobado por Decreto Supremo N°661, de 2024, del Ministerio de Hacienda; en la Ley N°19.880, que establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la Administración del Estado; en la Ley N°21.722, de Presupuesto de Ingresos y Gastos del Sector Público para el año 2025; en el Decreto Supremo N°685, de 2023, del Ministerio de Hacienda, que nombra al señor Ricardo Pizarro en el cargo de Defensor Nacional del Contribuyente; en la Resolución TRA N° 215099/2/2024, que nombra a don Emilio Moreno Bravo como Subdirector de la Defensoría del Contribuyente; en la Resolución N° 36, de 2024, de la Contraloría General de la República que Fija Normas Sobre Exención del Trámite de Toma de Razón y sus modificaciones

CONSIDERANDO:

1. Que, la Defensoría del Contribuyente es un servicio público creado por la Ley N° 21.210, cuya misión es velar por la protección y resguardo de los derechos de los contribuyentes en materias de tributación fiscal interna, cobro administrativo o judicial de obligaciones tributarias en dinero y tributación aduanera, velando especialmente por los contribuyentes más vulnerables y a las micro, pequeñas y medianas empresas.

2. Que, mediante la Resolución Exenta N°302, de 30 de diciembre de 2024, se estableció una nueva organización interna, quedando conformada la

NABS VBOM VFLR CAMT MADV MPBB



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>

División de Administración Financiera y Personas por el Área de Gestión y Desarrollo de Personas y por el Área de Administración y Finanzas.

3. Que, el Área de Administración y Finanzas es la encargada de dirigir, coordinar y ejecutar los procesos de adquisición y contratación de bienes y servicios institucionales, velando por el cumplimiento de la normativa de compras públicas, la correcta aplicación presupuestaria y la eficiencia en la gestión de los recursos.

4. Que, de acuerdo con el artículo 6° del Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, las entidades sujetas a la Ley N° 19.886 para efectos de utilizar el Sistema de Información, deberán elaborar y mantener publicado un Manual de Procedimientos de Adquisiciones y de Gestión de Contratos, ajustado a Ley N°19.886 y al reglamento precitado.

5. Que, el Manual de Procedimientos de la Defensoría del Contribuyente tiene por finalidad sistematizar, estandarizar y fortalecer los procesos de adquisiciones y contrataciones institucionales, promoviendo la eficiencia, la probidad, la transparencia, la sustentabilidad y la rendición responsable de los recursos públicos.

6. Que, atendido lo expuesto,

RESUELVO:

1. APRUÉBASE el Manual de Procedimiento de Adquisiciones y Gestión de Contratos de la Defensoría del Contribuyente, cuyo texto se transcribe a continuación:



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>

Defensoría del Contribuyente



Manual de Procedimiento “Adquisiciones y Gestión de Contratos”



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>

	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 2 de 115	

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	- 5 -
2. OBJETO	- 6 -
3. ALCANCE	- 6 -
4. NORMATIVA	- 6 -
4.1 NORMAS INTERNAS PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS	- 6 -
4.2 MARCO LEGAL GENERAL	- 7 -
5. DEFINICIONES	- 8 -
5.1 CONCEPTOS	- 8 -
5.2 SIGLAS	- 11 -
6. ROLES Y RESPONSABILIDADES	- 12 -
7. PLATAFORMA OFICIAL	- 14 -
7.1 REQUISITOS DE USO	- 14 -
7.2 REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL Y PERFILES DE USUARIOS	- 15 -
7.3 RESPONSABILIDADES Y CUMPLIMIENTO	- 16 -
7.4 GESTIONES DE AUTORIZACIONES EN SISTEMA DE INFORMACIÓN	- 16 -
7.5 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN	- 16 -
7.6 SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA	- 17 -
8. PRINCIPIOS RECTORES DE LAS COMPRAS PÚBLICAS	- 17 -
9. MEDIDAS PARA RESGUARDAR LA PROBIDAD FUNCIONARIA Y LA TRANSPARENCIA EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA	- 19 -
10. POLÍTICA DE COMPRAS SUSTENTABLES	- 23 -
11. DISPOSICIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS PROCEDIMIENTOS DE COMPRA	- 23 -
12. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	- 26 -
12.1 ETAPA PLANIFICACIÓN DE LAS COMPRAS	- 27 -
12.1.1 ADQUISICIONES NO CONTEMPLADAS EN EL PAC	- 28 -
12.1.2 MODIFICACIÓN DEL PLAN ANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES	- 28 -
12.1.3 ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS	- 28 -
A) FLUJO BIENES Y SERVICIOS	- 32 -
12.2 ETAPA GESTIÓN DE COMPRAS	- 32 -
12.2.1 GENERALIDADES PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS EN LA DEFENSORÍA	- 32 -
12.2.2 MECANISMOS DE COMPRA	- 37 -
12.2.2.1 CONVENIO MARCO	- 37 -
12.2.2.2 COMPRA ÁGIL	- 46 -



 Defensoría del Contribuyente	Manual de Procedimiento	
Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos		
División de Administración Financiera y Personas		Versión: 1.0
		Fecha de Emisión: 29/10/2025
		Página 3 de 115

12.2.2.3 LICITACIÓN PÚBLICA	- 50 -
12.2.2.4 LICITACIÓN PRIVADA Y TRATO O CONTRATACIÓN DIRECTA.....	- 62 -
12.2.3 ETAPA GESTIÓN DE CONTRATOS	- 74 -
12.2.3.1 GESTIÓN DE CONTRATOS Y RESPONSABILIDADES DE LA CONTRAPARTE TÉCNICA	- 76 -
12.2.3.2 RESPONSABILIDAD Y PROBIDAD	- 78 -
12.2.3.3 COORDINACIÓN CON EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	- 78 -
12.2.3.4 MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.....	- 78 -
13. PROCEDIMIENTOS ESPECIALES DE CONTRATACIÓN.....	- 80 -
13.1 SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA	- 80 -
13.2 CONTRATOS PARA LA INNOVACIÓN	- 81 -
13.3 DIÁLOGO COMPETITIVO DE INNOVACIÓN	- 81 -
14. RECEPCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	- 82 -
14.1 DEFINICIÓN.....	- 82 -
14.2 RESPONSABLES.....	- 82 -
14.3 CONSIDERACIONES GENERALES	- 83 -
14.4 MEDIOS DE VERIFICACIÓN	- 83 -
15. PROCEDIMIENTO DE PAGO OPORTUNO.....	- 84 -
16. GARANTÍAS	- 85 -
16.1 TIPOS DE GARANTÍAS.....	- 85 -
16.2 CUSTODIA, ADMINISTRACIÓN Y DEVOLUCIÓN	- 86 -
17. GESTIÓN Y CONTROL DE RECLAMOS.....	- 86 -
17.1 OBJETIVO Y ALCANCE.....	- 87 -
17.2 PROCEDIMIENTO DE RECLAMO	- 87 -
17.3 SEGUIMIENTO Y CIERRE DEL RECLAMO	- 88 -
18. GESTIÓN Y REGISTRO DE BIENES INSTITUCIONALES.....	- 88 -
18.1 OBJETIVO	- 89 -
18.2 ALCANCE.....	- 89 -
18.3 DEFINICIONES	- 89 -
18.4 ROLES Y RESPONSABILIDADES PRINCIPALES	- 90 -
18.5 APLICACIÓN GENERAL	- 91 -
18.6 ELABORACIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN DE INVENTARIO	- 91 -
19. RECURSOS Y MATERIALES	- 91 -
20. CONTROL DE CALIDAD	- 92 -
21. REGISTRO Y DOCUMENTACIÓN.....	- 92 -
22. ANEXOS	- 95 -
ANEXO 1 POLÍTICA DE COMPRAS SUSTENTABLES	- 95 -



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 4 de 115	

ANEXOS 2 FLUJO GENERACIÓN DE RESOLUCIONES	- 113 -
ANEXOS 3 FLUJO COMISIONES EVALUADORAS.....	- 114 -
ANEXOS 4 FLUJO RESPUESTAS A CONSULTAS FORO DE LICITACIÓN.....	- 115 -

CONTROL DE VERSIONES

<i>N° de versión</i>	<i>Fecha de Aprobación</i>	<i>Nombre/cargo</i>	<i>Principales puntos modificados</i>	<i>Sección modificada/ Resumen del cambio</i>
1.0			Primera Versión	



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 5 de 115	

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6° del Decreto N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, la Defensoría del Contribuyente (DEDECON), en adelante e indistintamente “la Defensoría”, debe elaborar su Manual de Procedimientos de Adquisiciones y Gestión de Contratos, en adelante e indistintamente “el Manual”.

El presente Manual se constituye como la primera versión institucional destinada a sistematizar los procesos de adquisiciones y contrataciones de la Defensoría, consolidando en un solo documento la normativa, etapas, responsables y prácticas que regulan la gestión de compras en la institución.

Su elaboración responde a la necesidad de ordenar y estandarizar los procedimientos, asegurando que cada adquisición de bienes y contratación de servicios se ejecute bajo criterios de eficiencia, eficacia, probidad y transparencia, y demás principios rectores de la función pública. De esta manera, se busca fortalecer la gestión administrativa, dar cumplimiento a los requisitos legales y normativos vigentes, y garantizar la correcta utilización de los recursos fiscales asignados.

En particular, el Manual tiene como objetivos:

- Describir de manera detallada las distintas actividades que conforman los procesos de planificación, adquisición y gestión contractual de la Defensoría.
- Establecer los roles y responsabilidades de las distintas unidades y divisiones involucradas en cada etapa de los procesos de compra.
- Permitir un flujo de comunicación más claro entre las áreas participantes, reduciendo tiempos de tramitación y previniendo retrasos en la ejecución.
- Facilitar la trazabilidad documental y la estandarización de registros asociados a cada proceso.
- Reforzar el compromiso institucional con la sustentabilidad, integrando criterios ambientales y de eficiencia energética en los procedimientos de compras y contrataciones, en línea con el Plan de Gestión Ambiental 2025 del Sistema de Estado Verde y con las políticas públicas en materia de desarrollo sostenible.

Este Manual será un instrumento de consulta permanente y de aplicación obligatoria para todas las áreas de la Defensoría, constituyéndose en una herramienta clave para asegurar la calidad y legitimidad de los procesos de contratación administrativa. Asimismo, se concibe como un documento dinámico, sujeto a revisión y actualización periódica, de acuerdo con los cambios normativos, las mejores prácticas en gestión de compras públicas y las necesidades propias de la institución



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 6 de 115	

2. OBJETO

El Manual de Procedimientos “Adquisiciones y Gestión de Contratos” de la Defensoría tiene por finalidad estandarizar los procesos de adquisiciones y contrataciones de la institución, en conformidad con la Ley N° 19.886 y su Reglamento (DS N° 661/2024), asegurando que se realicen bajo principios de eficiencia, transparencia, probidad, igualdad de trato, libre concurrencia, sustentabilidad y responsabilidad fiscal.

Objetivos específicos:

- Sistematizar los procesos de compras desde la planificación hasta la ejecución y cierre contractual.
- Definir roles y responsabilidades de las distintas unidades y divisiones.
- Establecer procedimientos diferenciados por tipo de compra (Licitación Pública, Trato Directo, Convenio Marco y Compra Ágil).
- Asegurar transparencia, probidad y correcta utilización de los recursos públicos.
- Estandarizar registros y documentación para facilitar el control y la rendición de cuentas.
- Incorporar criterios de sustentabilidad y responsabilidad ambiental.
- Optimizar tiempos y continuidad en el abastecimiento institucional.
- Servir como instrumento de apoyo técnico y normativo para el funcionariado.

3. ALCANCE

El presente procedimiento comprende todos los procesos a través de los cuales se realizan las compras y contrataciones de bienes y servicios que la Institución requiera, en cumplimiento de su misión, objetivos y metas.

4. NORMATIVA

4.1 NORMAS INTERNAS PARA LA GESTIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS

En atención a que los procesos de adquisiciones y contrataciones tienen un carácter transversal y requieren la coordinación de diversas divisiones y unidades dentro de la Defensoría, resulta indispensable establecer reglas básicas de cumplimiento obligatorio en cualquier modalidad de compra. Estas normas buscan asegurar la eficiencia en la gestión, la correcta utilización de los recursos públicos y la observancia de los principios de probidad, transparencia, igualdad de trato, sustentabilidad y economía circular, conforme a la Ley N° 19.886, su Reglamento y la Ley N° 21.634.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 7 de 115	

- **Requisitos completos:** No se iniciará un proceso de compra que no cuente con requerimientos administrativos, técnicos y presupuestarios completos y debidamente validados por la unidad requirente.
- **Planificación y Plan Anual de Compras (PAC):** Toda solicitud de adquisición deberá estar previamente contemplada en el PAC. En caso de requerirse un bien o servicio no previsto, la unidad requirente deberá justificarlo en los términos de referencia y este será incorporado al acto administrativo que autorice la contratación.
- **Responsabilidad de las jefaturas:** Las jefaturas responsables de visar actos administrativos, integrar comisiones evaluadoras o aprobar decisiones deberán actuar en estricto apego a este Manual y a la normativa vigente, garantizando la legalidad y regularidad de cada proceso.
- **Responsabilidad de la unidad requirente:** Corresponde a la unidad, área o división competente solicitar el requerimiento en tiempo y forma al área de Administración y finanzas, asegurando que la información técnica, presupuestaria y administrativa se encuentre completa para iniciar el proceso de adquisición.
- **Uso obligatorio de sistemas oficiales:** Todas las adquisiciones deberán gestionarse a través de la plataforma *Mercado Público*, salvo las excepciones expresamente previstas en la normativa legal o interna vigente.
- **Probidad y conflictos de interés:** Los funcionarios que participen en procesos de adquisición deberán observar las disposiciones de la Ley N° 18.575, la Ley N° 18.834 y de la Ley N° 20.880, declarando inhabilidades y absteniéndose de intervenir en los casos que corresponda, a fin de prevenir conflictos de interés y resguardar la integridad del proceso.

4.2 MARCO LEGAL GENERAL.

- La Ley N° 19.886, de 30 de julio de 2003, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestaciones de Servicios, en adelante indistintamente, Ley de Compras Públicas.
- La Ley N° 21.634, moderniza la Ley N° 19.886 y otras leyes, para mejorar la calidad del gasto público, aumentar los estándares de probidad y transparencia e introducir principios de economía circular en las compras del Estado.
- La Ley N° 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- El Decreto N° 661, de 12 de diciembre de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886 en adelante indistintamente, Reglamento de Compras o Reglamento de la Ley N° 19.886.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 8 de 115	

- El Decreto N°662, de 12 de julio de 2025, del Ministerio de Hacienda, que aprueba el Reglamento de la Ley sobre la economía circular en la adquisición de bienes y servicios de los organismos del Estado, aprobada por el artículo segundo de la Ley N° 21.634.
- El DFL 1- 19.653 que fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N°18.575, Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado.
- La Resolución Exenta N°585-B, de 2 de septiembre de 2021, de la Dirección de Compras y Contratación Pública, que fija las políticas y condiciones de uso del Sistema Chilecompra.
- La Resolución N°36, de 23 diciembre de 2024, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de Toma de Razón.
- Las Directivas de Contratación Pública, emanadas de la Dirección de Compras y Contratación Pública.
- La Ley N° 20.730 que Regula el Lobby y las Gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios, y su respectivo reglamento.

5. DEFINICIONES

5.1 CONCEPTOS

Para efectos de este procedimiento, los siguientes conceptos tienen el significado que se indica a continuación:

- **Adjudicación:** Acto administrativo fundado por el cual la autoridad competente selecciona a uno o más oferentes para la suscripción de un contrato de suministro o de prestación de servicios, conforme a la Ley N° 19.886 y su reglamento.
- **Adjudicatario:** Oferente cuya oferta ha sido seleccionada en un proceso de compras para la suscripción del contrato definitivo.
- **Bases de Licitación:** Documentos aprobados por la entidad licitante que contienen de manera general y/o particular, las etapas, plazos, mecanismos de consulta y/o aclaraciones, criterios de evaluación, mecanismos de Adjudicación, modalidades de evaluación, cláusulas del contrato definitivo, y demás aspectos administrativos del Proceso de Compras
- **Bases Administrativas:** Documentos aprobados por la autoridad competente que contienen de manera general y/o particular las especificaciones, descripciones, requisitos y demás características del bien o servicio a contratar.
- **Bases Técnicas:** Contienen especificaciones, descripciones y requisitos técnicos del bien o servicio a contratar.
- **Catálogo de Convenios Marco:** Listado de bienes y/o servicios ofrecidos y sus correspondientes precios, condiciones de contratación, y la individualización de los



 Defensoría del Contribuyente	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 9 de 115	

proveedores adjudicados a través del Convenio Marco, que se encuentra publicado permanente en el Sistema de Información.

- **Compra Coordinada:** Modalidad de compra mediante el cual dos o más entidades agregan demanda, por sí o representadas por la Dirección de Compras, con el fin de lograr ahorros y eficiencia.
- **Contratista:** Proveedor que suministra bienes o presta servicios a las entidades en virtud de la Ley de Compras y el reglamento.
- **Contrato de Suministro:** Aquel que tiene por objeto la compra o arrendamiento, incluso con opción de compra, de productos o bienes muebles. Un contrato será considerado igualmente de suministro si el valor del servicio que pudiere contener es inferior al cincuenta por ciento del valor total o estimado del contrato.
- **Contrato de Servicios:** Aquel mediante el cual se encomienda a una persona natural o jurídica la ejecución de tareas, actividades o elaboración de productos intangibles. Un contrato será considerado igualmente de servicios cuando el valor total de los bienes que pudiese contener sea inferior al cincuenta por ciento del valor total o estimado del contrato.
- **Servicios Generales:** No requieren desarrollo intelectual intensivo, de carácter rutinario o estándar.
- **Servicios Habituales:** Se requieren permanentemente y usan intensivamente personal (Ej. aseo, seguridad).
- **Servicios Personales:** Demandas de desarrollo intelectual intensivo.
- **Cotización:** Información respecto de precios, especificaciones y detalles del bien o servicio, presentada por un proveedor.
- **Dirección de Compras:** La Dirección de Compras y Contratación Pública (ChileCompra).
- **Documentos Administrativos:** Certificaciones y antecedentes que acreditan existencia legal, situación financiera y habilitación para desarrollar actividades económicas reguladas.
- **Empresa de Menor Tamaño (EMT):** Aquellas definidas en el artículo 2 de la Ley N° 20.416.
- **Empresa de Menor Tamaño liderada por mujeres:** EMT cuyo control, propiedad mayoritaria o administración recae en una mujer o ejerza el control de la sociedad o sea la administradora de la empresa.
- **Entidad / Entidades:** Organismos e instituciones señalados en el artículo 2 del Reglamento de la Ley N°19.886.
- **Formulario:** Formatos electrónicos elaborados por la Dirección de Compras, que deben ser completados para ejecutar procesos en el Sistema de Información.
- **Formularios de Bases Tipo:** Documentos estandarizados aprobados por la Dirección de Compras, que contienen, de manera general, cláusulas administrativas estandarizadas, tales como las etapas, plazos, mecanismos de consulta y/o aclaraciones, criterios de evaluación,



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 10 de 115	

mecanismos de adjudicación y demás aspectos administrativos del Proceso de Compra, que se ponen a disposición de las demás Entidades licitantes

- **Oferente:** Proveedor que participa en un proceso de compras presentando una oferta o cotización, estando habilitado para aquello.
- **Orden de Compra:** Aquel documento electrónico emitido por la Entidad compradora al Proveedor a través del Sistema de Información, por el cual solicitan la entrega del producto y/o servicio que desea adquirir. En ella se detalla el precio, la cantidad y otras condiciones para la entrega.
- **Plan Anual de Compras (PAC):** Formulario electrónico publicado en el Sistema de Información relativa a los bienes y servicios que tienen previsto adquirir durante cada mes del año
- **Presupuesto Estimado:** Previsión financiera del gasto asociado a la contratación, incluido el Impuesto al Valor Agregado y demás tributos que graven la adquisición del bien o servicio. Este cálculo se realiza antes de iniciar un proceso de licitación y sirve como referencia para constatar que la Entidad cuenta con los fondos suficientes, lo cual valida posteriormente mediante un Certificado de disponibilidad presupuestaria.
- **Proceso de Compras:** Conjunto de actividades de adquisición, contratación y ejecución contractual de bienes o servicios, conforme a lo establecido en la Ley de Compras y en su reglamento.
- **Proveedor:** Persona natural o jurídica habilitada chilena o extranjera, que por sí o por Uniones Temporales de Proveedores, podrán proporcionar bienes y/o servicios a las Entidades.
- **Proveedor Local:** Aquella EMT cuyo domicilio principal se ubica en la misma región donde se entrega el bien o servicio.
- **Proveedor Extranjero:** Toda persona natural sin domicilio ni residencia en Chile o persona jurídica constituida en el extranjero sin domicilio ni residencia en Chile.
- **Registro de Proveedores:** Registro electrónico oficial de proveedores, administrado por la Dirección de Compras.
- **Reglamento:** Decreto Supremo N° 661, de 2024, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 19.886 o sus modificaciones posteriores.
- **Sistema de Información:** Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado y de otros medios para la compra y contratación electrónica de las Entidades, administrado y licitado por la Dirección de Compras y compuesto por software, hardware e infraestructura electrónica, de comunicaciones y soporte que permite efectuar los Procesos de Compra y de ejecución contractual, emitir y aceptar órdenes de compra, y desarrollar o publicar los actos relativos a la contratación.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 11 de 115	

- **Economía Circular:** Principio transversal en la contratación pública que fomenta la reutilización, reciclaje y aprovechamiento de bienes y servicios para mejorar la eficiencia y reducir impactos ambientales.
- **Bienes Muebles en Desuso Utilizables / No Utilizables:** Definición clave del DS N° 662, que regula la disposición, reutilización o eliminación de bienes fiscales.
- **Plataforma de Economía Circular:** Catálogo electrónico administrado por la Dirección de Compras, para publicar bienes muebles en desuso reutilizables.
- **Compra Ágil:** Procedimiento simplificado para adquisiciones menores a 100 UTM.

5.2 SIGLAS

Para efectos de este documento, se entrega el significado de algunas siglas que se utilizan en el presente procedimiento:

DEDECON	: Defensoría del Contribuyente.
CGR	: Contraloría General de la República.
CM	: Convenio Marco.
CDP	: Certificado de Disponibilidad presupuestaria
CAP	: Certificado de Afectación presupuestaria
DAFDP	: División de Administración Financiera y Personas.
AAF	: Área de Administración y Finanzas.
DCCP	: Dirección de Compras y Contratación Pública.
DIPRES	: Dirección de Presupuestos.
DTE	: Documento Tributario Electrónico.
D.E	: Decreto Exento.
FA	: Factura Afecta.
FE	: Factura Exenta.
LP	: Licitación Pública.
OC	: Orden de Compra.
PAC	: Plan Anual de Compras.
R.EX	: Resolución Exenta.
RC	: Recepción conforme.
RC-MP	: Recepción conforme – Mercado Público.
SIGFE	: Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado.
SGDTE	: Sistema de Gestión de Documentos Tributarios Electrónicos del Estado.
SP	: Servicio Público.
TD	: Trato Directo.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 12 de 115	

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Tabla N ° 1: Roles Y Responsabilidades		
Cargo / Unidad	Rol	Responsabilidades Generales
Defensor Nacional del Contribuyente	Autoridad Superior	Aprueba el Plan Anual de Compras y las resoluciones de adjudicación o contratación que excedan las delegaciones vigentes. Supervisa el cumplimiento del marco normativo institucional.
Subdirector/a	Supervisión Ejecutiva	Disponer la adquisición de bienes y servicios regidos por los procedimientos contenidos en la Ley N°19.886 y su Reglamento, cuyo monto total sea sobre 100 UTM y hasta 500 UTM, incluyendo la facultad de celebrar y suscribir todos los actos y contratos administrativos relacionados, conforme a las delegaciones de facultades vigentes.
Jefa/e de Gabinete	Coordinación Institucional	Revisa y valida materias de compras públicas que sean expresamente instruidas o autorizadas por el Defensor Nacional.
Jefatura de la División de Administración Financiera y de Personas (DAFDP)	Dirección y control de compras	Supervisa todos los procesos de adquisición. Disponer la adquisición de bienes y servicios regidos por los procedimientos contenidos en la Ley N°19.886 y su Reglamento, cuyo monto total sea hasta 100 UTM, incluyendo la facultad de celebrar y suscribir todos los actos y contratos administrativos relacionados conforme a delegación de facultades vigente, velando por el cumplimiento normativo y la correcta ejecución presupuestaria.
Coordinación del Área de Administración y Finanzas (AAF)	Coordinación técnica	Controla y monitorea los procesos de adquisición. Consolida el PAC, revisa los requerimientos, verifica la disponibilidad presupuestaria y asesora a las unidades requirentes.
Profesionales del Área de Administración y Finanzas	Ejecución operativa	Ejecutan las compras mediante Mercado Público, elaboran y publican bases, gestionan resoluciones, órdenes de compra y seguimiento contractual.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 13 de 115	

Tabla N ° 1: Roles Y Responsabilidades		
Cargo / Unidad	Rol	Responsabilidades Generales
Departamento de Tecnologías de la Información (DTI)	Soporte técnico y control de activos TI	Evalúa y valida los requerimientos de bienes o servicios tecnológicos. Participa en el registro y control de bienes informáticos en conjunto con Administración y Finanzas. Apoya la definición de especificaciones técnicas.
Unidad Requirente	Requerimiento y custodia de bienes	Formula los requerimientos de compra con sus antecedentes técnicos, justificación y presupuesto. Custodia los bienes y servicios asignados, informa cambios, deterioros o bajas.
Unidad de Asesoría Jurídica	Revisión legal y control de actos administrativos	Elabora, revisa y visa contratos y actos administrativos, resguardando que se enmarquen en las normativas vigentes en el ámbito de la contratación pública. Asesora en materia normativa de compras públicas y probidad administrativa.
Administrador/a de Contrato	Seguimiento y control contractual	Supervisa la ejecución del contrato, revisa plazos de entregas, verifica cumplimiento, reporta desviaciones, propone multas o términos anticipados.
Contabilidad y Presupuesto (DAFDP)	Control financiero y presupuestario	Revisa la disponibilidad presupuestaria y emite el CDP. Registra y controla pagos, compromisos y afectaciones en SIGFE.
Tesorería	Custodia de garantías	Administra y controla garantías de seriedad, fiel cumplimiento o anticipo, asegurando su restitución en tiempo y forma.
Comisión Evaluadora	Evaluación técnica y económica	Evalúa las ofertas conforme a los criterios de las bases, elabora informe técnico y propone adjudicación. Declara inhabilidades y conflictos de interés.
Unidad de Auditoría Interna / Control Interno	Supervisión y control posterior	Fiscaliza el cumplimiento de la normativa, formula observaciones y recomendaciones para la mejora continua de los procesos de adquisición.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 14 de 115	

7. PLATAFORMA OFICIAL

El Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, disponible en el portal www.mercadopublico.cl y administrado por la Dirección de Compras y Contratación Pública (ChileCompra), constituye la plataforma oficial y obligatoria para la adquisición de bienes y la contratación de servicios de todos los organismos regidos por la Ley N° 19.886 y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda.

El uso de esta plataforma garantiza el cumplimiento de los principios de transparencia, probidad, eficiencia, igualdad de trato, no discriminación y obtención de valor por dinero, consagrados en la normativa de compras públicas.

El Área de Administración y Finanzas deberá efectuar todas sus adquisiciones y contrataciones a través de este Sistema, salvo las excepciones expresamente establecidas en los artículos 115 y 116 del Reglamento.

7.1 REQUISITOS DE USO

1. Acreditación y Competencias Técnicas

El funcionariado de la Defensoría que operen en el Sistema deberá contar con acreditación vigente y las competencias técnicas suficientes, conforme a lo dispuesto en el artículo 8 del DS N° 661, y las Políticas y Condiciones de Uso definidas por la Dirección ChileCompra.

El incumplimiento de esta exigencia faculta a ChileCompra para bloquear las claves de acceso hasta que el funcionario obtenga la certificación respectiva.

2. Manual Institucional de Procedimientos

El Área de Administración y Finanzas deberá mantener y publicar en el Sistema de Información su Manual de Procedimientos de Adquisiciones y Gestión de Contratos, el cual establecerá los flujos internos, responsables y controles aplicables a todos los procesos de abastecimiento institucional.

3. Segregación de Funciones

La Defensoría, a través de División de Administración Financiera y Personas, garantizará la debida separación de funciones entre quienes formulan requerimientos, evalúan, adjudican y administran contratos, resguardando los principios de probidad y transparencia administrativa.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 15 de 115	

7.2 REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL Y PERFILES DE USUARIOS

1. Representante Institucional

Conforme al artículo 7 del DS N° 661, la Defensoría deberá designar un/a Representante Institucional ante ChileCompra, mediante acto administrativo formal, quien tendrá las siguientes funciones:

- Administrar la clave maestra institucional.
- Crear, modificar o desactivar usuarios y perfiles secundarios.
- Actualizar los datos institucionales registrados en el Sistema.
- Informar a ChileCompra cualquier cambio en la designación o estructura de usuarios.

Este representante será responsable del uso institucional y de la custodia de credenciales asociadas a Mercado Público.

2. Perfiles Institucionales Habilitados

Los perfiles operativos que pueden asignarse dentro del Sistema son los siguientes:

TABLA N ° 2: Roles y responsabilidades	
Perfil	Descripción / Funciones
Administrador ChileCompra	Crea, modifica o desactiva usuarios. Asigna perfiles de supervisor, comprador, jurídico, auditor u observador. Administra la acreditación institucional ante la DCCP.
Supervisor ChileCompra	Dirige y valida los procesos de compra; puede publicar, adjudicar, enviar o cancelar órdenes de compra; gestiona licitaciones públicas o privadas.
Comprador (Operador)	Ejecuta procesos de adquisición en las distintas modalidades (Convenio Marco, Compra Ágil, Licitación, Trato Directo). Cargas antecedentes, publica y realiza seguimiento de los procesos.
Administrador de Contrato	Supervisa la ejecución contractual, controla hitos y plazos, revisa entregas y pagos, y gestiona renovaciones o términos de contrato.
Visador Jurídico	Revisa la legalidad de actos administrativos asociados a compras y contratos, participando en la revisión de bases, resoluciones y convenios.
Auditor / Observador	Verifica y auditar el cumplimiento de los procedimientos de compra, pudiendo acceder a expedientes, órdenes de compras y procesos sin capacidad de edición.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 16 de 115	

7.3 RESPONSABILIDADES Y CUMPLIMIENTO

- **Responsabilidad personal:** cada usuario será responsable de los actos, documentos o publicaciones que se realicen con su clave y nombre de usuario.
La cesión o uso indebido de credenciales constituye falta grave y genera responsabilidad administrativa.
- **Actualización de usuarios:** el área de Administración y Finanzas deberá mantener un registro actualizado de los usuarios habilitados, asegurando la vigencia y acreditación de sus competencias.
- **Notificaciones:** todas las notificaciones efectuadas dentro del Sistema de Información se entenderán válidamente practicadas a las 24 horas siguientes de su publicación, conforme al artículo 9 del Reglamento.

7.4 GESTIONES DE AUTORIZACIONES EN SISTEMA DE INFORMACIÓN.

De conformidad con lo establecido en el artículo 8° del Reglamento de la Ley N°19.886, las actuaciones dentro del Sistema de Información de Compras y Contrataciones Públicas deberán ser efectuadas únicamente por funcionarios acreditados que cuenten con el perfil y las competencias técnicas necesarias para operar en la plataforma.

En la Defensoría, el envío de órdenes de compra, la publicación de licitaciones, la adjudicación de procesos u otras gestiones de carácter administrativo en el Sistema de Información deberán ser ejecutadas exclusivamente por funcionarios que posean perfil de Supervisor en el sistema.

Con el propósito de garantizar la trazabilidad, transparencia y control cruzado de las actuaciones, el funcionario que genere el proceso en el sistema deberá remitir la acción para su autorización a otro funcionario del Área de Administración y Finanzas que también cuente con perfil de Supervisor.

En caso de ausencia, impedimento o falta de disponibilidad de los funcionarios designados, la autorización podrá ser efectuada por la o el Coordinador(a) del Área de Administración y Finanzas, o en su defecto, por la o el Jefe(a) de la División de Administración Financiera y de Personas, quien posee la facultad de supervisar y validar dichas operaciones.

En todos los casos, las autorizaciones y validaciones realizadas en el Sistema deberán respetar los principios de probidad, transparencia y eficiencia en el uso de los recursos públicos, asegurando la integridad y trazabilidad de cada procedimiento de contratación ejecutado por la Defensoría.

7.5 EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN.

a) Las contrataciones de bienes y/o servicios cuyos montos sean inferiores a 3 UTM.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 17 de 115	

b) Los tratos directos o contrataciones excepcionales directas con publicidad, inferiores a 100 UTM, con cargo a los recursos destinados a operaciones menores (caja chica), siempre que el monto total de dichos recursos haya sido aprobado por resolución fundada y se ajuste a las instrucciones presupuestarias correspondientes.

c) 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.

7.6 SUPERVISIÓN Y MEJORA CONTINUA

La Defensoría, a través del Área de Administración y Finanzas, deberá realizar revisiones periódicas del uso del Sistema, asegurando:

- Que todos los usuarios mantengan su acreditación vigente.
- Que los perfiles asignados correspondan a las funciones efectivamente desempeñadas.
- Que los procesos ejecutados cumplan con los principios de probidad, eficiencia y transparencia.

Los resultados de estas revisiones podrán ser incorporados en los informes de control interno y servirán como insumo para la actualización del Manual.

8. PRINCIPIOS RECTORES DE LAS COMPRAS PÚBLICAS

Los principios de la contratación pública constituyen el marco ético, jurídico y operativo que asegura adquisiciones justas, transparentes, eficientes y sostenibles. De acuerdo con la Ley N° 19.886 (artículo 2 bis), su Reglamento (D.S. N° 661/2024) y la Ley N° 21.634, la observancia de estos principios es obligatoria para todos los organismos de la Administración del Estado.

1. Libre acceso, competencia, igualdad de trato y no discriminación

Estos principios actúan de manera conjunta y refuerzan la participación amplia y la competencia real entre oferentes (artículo. 2 bis Ley N° 19.886).

- Libre acceso: garantiza que todo proveedor idóneo pueda participar.
- Competencia: fomenta rivalidad efectiva en beneficio del interés público.
- Igualdad de trato: asegura aplicación uniforme de requisitos, plazos y reglas de evaluación.
- No discriminación: prohíbe ventajas indebidas o exclusiones arbitrarias basadas en factores no relacionados con el objeto del contrato.

2. Publicidad y transparencia



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 18 de 115	

De acuerdo con los artículos 2 bis, 5 y 6 de la Ley N° 19.886, todos los procesos deben ser públicos y accesibles a través de la plataforma Mercado Público.

Implicaciones prácticas:

- Publicación obligatoria de bases, adjudicaciones y contratos.
- Prohibición de comunicaciones privadas con oferentes.
- Declaración de conflictos de interés por parte de comisiones evaluadoras (art. 35 sexies Ley N° 19.886; artículos 11 a 15 del D.S. N° 661/2024).
- Deber de abstención de funcionarios con interés en el proceso.
- La Contraloría General de la República y el Ministerio Público podrán intervenir en caso de irregularidades.

3. Probidad

Conforme al Capítulo VII de la Ley N° 19.886 y la Ley N° 20.880, la probidad obliga a los funcionarios a un desempeño honesto, leal e intachable, siempre priorizando el interés público.

Esto se traduce en:

- Decisiones razonables, imparciales y motivadas.
- Uso eficiente de los recursos públicos.
- Integridad ética y profesional en la gestión contractual.

4. Valor por dinero

Definido en el artículo 2 bis de la Ley N° 19.886 y reforzado por el D.S. N° 662/2024 (artículo 3, letra a), exige optimizar recursos públicos asegurando la mejor relación costo-beneficio. Incluye eficiencia, eficacia y economía en cada contratación.

5. Eficiencia

La eficiencia, recogida en los principios de la ley, implica obtener el máximo resultado con el mínimo de recursos, tiempo y costos administrativos, sin sacrificar la calidad.

6. Sustentabilidad

El principio de sustentabilidad fue incorporado expresamente por la Ley N° 21.634 (artículo 2 bis Ley N° 19.886) y obliga a integrar criterios ambientales, sociales y económicos en las compras.

Ejemplos:



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>

	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 19 de 115	

- Criterios ambientales en adquisiciones.
- Fomento de economía circular y reducción de residuos.
- Promoción de PYMES y empresas con buenas prácticas laborales.

7. Estricta sujeción a las bases

Las bases constituyen la “ley del contrato” (artículo 6 Ley N° 19.886; arts. 4 y 6 D.S. N° 661/2024). Todo oferente debe competir en igualdad de condiciones, y la entidad está obligada a aplicar las reglas previamente fijadas. Esto asegura seguridad jurídica y equidad.

8. Equilibrio financiero del contrato

Este principio, reconocido por la doctrina de contratación pública y reforzado por la lógica del artículo 6 de la Ley N° 19.886 (condiciones de costo presente y futuro), implica que, si hechos imprevisibles alteran el equilibrio económico del contrato, la Administración debe restablecerlo para evitar enriquecimiento sin causa del Estado o perjuicio indebido al contratista.

9. Economía circular

Incorporada por la Ley N° 21.634, establece que los organismos públicos deben:

- Priorizar bienes y servicios que prolonguen la vida útil de recursos y eviten generación de residuos.
- Consultar obligatoriamente el Catálogo de Economía Circular antes de adquirir bienes (vigente desde el 12 de junio de 2025).
- Gestionar bienes en desuso bajo criterios de reutilización, reciclaje y, en último término, disposición final.

9. MEDIDAS PARA RESGUARDAR LA PROBIDAD FUNCIONARIA Y LA TRANSPARENCIA EN LA CONTRATACIÓN PÚBLICA

1. Principios generales

El funcionariado de la Defensoría, así como las personas contratadas bajo la modalidad de honorarios, deberán observar una conducta intachable, transparente y leal, actuando con preeminencia del interés general sobre el particular y en estricto apego a la normativa vigente.

Toda actuación en los procedimientos de adquisición de bienes y servicios deberá observar los principios de probidad, transparencia, legalidad, igualdad de trato, libre competencia, eficiencia,



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 20 de 115	

sustentabilidad y responsabilidad fiscal, de conformidad con lo dispuesto en la Ley N° 19.886 y su Reglamento.

2. Conductas que infringen el deber de probidad

En los procesos de adquisición y contratación, se considerará una infracción al deber de probidad, entre otras, las siguientes situaciones:

- Eludir o suprimir la licitación pública sin que concurra alguna de las causales de excepción establecidas por la ley.
- Contravenir los principios de eficiencia, eficacia o legalidad, provocando perjuicio o entorpecimiento grave a la función institucional.
- Establecer condiciones en las bases de licitación que restrinjan injustificadamente la libre competencia o la participación de oferentes.
- Fijar plazos irrazonablemente breves que dificulten la presentación de ofertas de manera equitativa y transparente.
- Aceptar o solicitar regalos, beneficios o favores de cualquier naturaleza o monto, directa o indirectamente, provenientes de proveedores o potenciales oferentes.
- Sostener comunicaciones directas o indirectas con oferentes o interesados en un proceso de contratación una vez iniciado este, salvo aquellas efectuadas a través del Sistema de Información de Compras Públicas (www.mercadopublico.cl), conforme a lo establecido en las bases o en el Reglamento.
- Convocar licitaciones en fechas o condiciones que pudiesen presumir baja participación, afectando la transparencia y la libre concurrencia.
- No declarar conflictos de interés o pérdida de imparcialidad apenas tome conocimiento de alguna causal de abstención, conforme al artículo 12 de la Ley N° 19.880.
- Recibir presiones o realizar gestiones indebidas para favorecer a un proveedor o influir en una decisión administrativa.

3. Deberes y prohibiciones específicas

- **Deber de abstención:** Las autoridades y funcionarios deberán abstenerse de intervenir en procedimientos de contratación pública o ejecución contractual en los que puedan tener potencial interés personal, directo o indirecto, de acuerdo con lo dispuesto en las leyes N° 18.575, 19.880 y N° 19.886.
- **Prohibición de regalos o beneficios:** Ningún funcionario podrá aceptar obsequios, donaciones o invitaciones que puedan interpretarse como una forma de influencia o



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 21 de 115	

retribución en los procedimientos de contratación pública o ejecución contractual en los que intervienen. Solo se permitirá la recepción de obsequios de carácter institucional o protocolar debidamente registrados, conforme establece la Ley N° 20.730, su reglamento y la Resolución Exenta N°159, de 07 de agosto de 2025, de esta Defensoría, que aprueba instructivo sobre cumplimiento de la Ley N°20.730, que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares ante las autoridades y funcionarios.

- **Rechazo al cohecho y soborno:** Se prohíbe solicitar o aceptar ventajas, donativos, beneficios o compensaciones a cambio de favorecer a un proveedor, modificar decisiones administrativas o alterar el resultado de un proceso de contratación, en beneficio personal del funcionario o de un proveedor.
- **Transparencia activa:** La información relativa a los procesos de contratación será pública, salvo aquellas excepciones expresamente establecidas por ley. El Área de Administración y Finanzas deberá mantener actualizada la información en su portal institucional y en el sitio de Gobierno Transparente a disposición permanente del público, asegurando el cumplimiento de los plazos legales.
- **Relaciones con proveedores:** Los vínculos con oferentes, adjudicatarios y/o contratistas deberán ser estrictamente profesionales, transparentes y en igualdad de condiciones. Todas las licitaciones se publicarán oportunamente en el Sistema de Información de Compras Públicas, con bases claras, objetivas y no discriminatorias.

4. Consultas y comunicaciones en procesos de contratación

Si durante la preparación de una licitación o contratación resulta necesario realizar consultas a terceros, estas deberán efectuarse mediante una consulta pública a través del Sistema de Información de Compras Públicas.

Excepcionalmente, cuando no sea posible obtener la información requerida, podrá recurrirse a otros medios (correos electrónicos, catálogos electrónicos, sitios web o cotizaciones formales), dejando registro documental y trazabilidad en el expediente de compra.

Cuando se requieran reuniones presenciales o virtuales con potenciales proveedores para obtener información técnica, deberá dejarse constancia escrita y registro en el expediente correspondiente, cumpliendo lo dispuesto en la Ley N° 20.730, que regula el lobby y las gestiones que representen intereses particulares.

5. Conflictos de interés y declaraciones juradas

Se entiende que existe conflicto de intereses en el ejercicio de la función pública cuando concurren a la vez el interés general propio del ejercicio de las funciones con un interés particular, sea o no de



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 22 de 115	

carácter económico de quien ejerce dichas funciones o de los terceros vinculados a él determinados por la ley, o cuando concurren circunstancias que le restan imparcialidad en el ejercicio de sus competencias

Los miembros de Comisiones Evaluadoras o quienes participen en cualquier etapa de un proceso de contratación deberán suscribir una Declaración Jurada de Inhabilidad y Conflicto de Interés, manifestando no encontrarse en situación que afecte su imparcialidad.

Si durante el proceso surge una circunstancia que genere inhabilidad, el funcionario deberá informar de inmediato a su jefatura directa y abstenerse de continuar participando, siendo reemplazado por otro funcionario que no cuente con inhabilidad que impida su intervención, siendo, siendo este último designado para tal efecto.

El incumplimiento de este deber podrá ser sancionado administrativamente conforme al artículo 119 de la Ley N° 18.834 (Estatuto Administrativo) y otras disposiciones complementarias.

6. Fragmentación y uso indebido de procedimientos

De acuerdo con el artículo 16 del Reglamento de Compras, se prohíbe fragmentar las contrataciones con el propósito de evadir el tipo de procedimiento aplicable o eludir la licitación pública.

Cualquier práctica de este tipo será considerada una infracción grave al deber de probidad y podrá derivar en sanciones pecuniarias establecidas en el precitado artículo o en virtud de las sanciones administrativas establecidas en la Ley N° 18.834.

7. Declaraciones de intereses y patrimonio

En cumplimiento de la Ley N° 20.880, sobre Probidad en la Función Pública, todas las personas que participen en procesos de adquisición, ya sea como requirentes, evaluadores, visadores o administradores de contrato, deberán presentar y mantener actualizada su Declaración de Intereses y Patrimonio, dentro del plazo legal de 30 días hábiles desde su designación, y actualizarla anualmente durante el mes de marzo y septiembre según corresponda, y dentro de los treinta días posteriores a concluir sus funciones .

8. Trato igualitario y respeto institucional

La Defensoría se compromete a otorgar a todas las personas y oferentes un trato digno, respetuoso e igualitario, sin distinciones arbitrarias de ningún tipo.

Cada proceso de compra deberá desarrollarse bajo criterios objetivos y verificables, asegurando que



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 23 de 115	

las decisiones sean fundadas, transparentes y documentadas, en estricto cumplimiento de la Ley N° 19.886 y su reglamento.

10. POLÍTICA DE COMPRAS SUSTENTABLES

En el marco de la implementación del Plan de Gestión Ambiental de la Defensoría y en cumplimiento de los compromisos establecidos en el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) de Estado Verde, la institución incorpora la presente Política de Compras Sustentables como parte integrante del Manual de Procedimientos de Adquisiciones y Gestión de Contratos.

Esta política busca consolidar el compromiso institucional con un modelo de gestión responsable, eficiente y respetuoso del medio ambiente, promoviendo la integración de criterios de sustentabilidad en todas las etapas del proceso de adquisición de bienes y servicios.

A través de esta política, la Defensoría reafirma su compromiso con la optimización del uso de los recursos públicos, la reducción de impactos ambientales, y la promoción de prácticas sostenibles en sus operaciones internas y en la relación con sus proveedores.

El enfoque de compras sustentables permitirá incorporar consideraciones ambientales, sociales y económicas en las decisiones de adquisición, privilegiando proveedores que demuestren buenas prácticas ambientales, políticas de reciclaje, eficiencia energética, y acciones alineadas con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y las directrices del Estado Verde.

De esta manera, la presente política, que se desarrolla e incluye en anexo N° 1 del presente Manual, constituye una herramienta práctica y orientadora para el funcionariado de la Defensoría y el Área de Administración y Finanzas, facilitando la incorporación de criterios sustentables en los distintos mecanismos de adquisición, y promoviendo una cultura organizacional basada en la transparencia, la eficiencia y la responsabilidad ambiental.

11. DISPOSICIONES GENERALES APLICABLES A TODOS LOS PROCEDIMIENTOS DE COMPRA

1. Habilidad de los proveedores

De acuerdo con el artículo 16 de la Ley N° 19.886 y el artículo 4 N° 27 del Reglamento DS N° 661/2024, solo podrán contratar con los organismos del Estado las personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras, que se encuentren inscritas y habilitadas en el Registro de Proveedores del Estado, administrado por la Dirección de Compras y Contratación Pública (ChileCompra).



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 24 de 115	

En consecuencia, el Área de Administración y Finanzas deberá exigir dicha inscripción tanto para participar en los procesos de adquisición como para la suscripción de los contratos definitivos, asegurando la idoneidad técnica y la situación financiera de los oferentes.

2. Toma de razón

Los actos administrativos que aprueben contratos, bases o adjudicaciones requerirán toma de razón de la Contraloría General de la República, únicamente en los casos previstos en la Resolución N°36, de 2024, del Órgano Contralor, que fija normas sobre exención de este trámite, o en otra posterior que así lo fije, conforme establecen los incisos quinto y sexto del artículo 10 de la Ley N° 10.336.

La Unidad de Asesoría Jurídica de la Defensoría podrá informar si el acto administrativo se encuentra o no exento de dicho control, asegurando la juridicidad antes de su publicación en el Sistema de Información y Gestión de Compras Públicas.

3. Prohibiciones, inhabilidades y declaraciones

Con el fin de resguardar la probidad, transparencia y evitar conflictos de interés en los procedimientos de compras públicas, se establecen las siguientes disposiciones generales:

Conforme al artículo 12 del DS N°661/2024 y a las normas de probidad contenidas en las leyes N°18.575 y N°20.880, el Área de Administración y Finanzas deberá mantener actualizada una nómina institucional de los funcionarios y funcionarias que participen directa o indirectamente en los procesos de compras o en la ejecución de contratos, cualquiera sea su calidad jurídica.

La nómina deberá identificar, al menos, los siguientes roles:

- **Requirente:** Funcionario o funcionaria que efectúa formalmente un requerimiento para la adquisición de bienes o servicios.
- **Área de Administración y Finanzas:** Encargada de tramitar y gestionar los procedimientos.
- **Comisión Evaluadora:** Personal designado para evaluar ofertas y proponer la adjudicación.
- **Visador Jurídico:** Revisa la legalidad del acto administrativo.
- **Administrador(a) de Contrato:** Responsable de la gestión, seguimiento y cumplimiento contractual.
- **Autoridad o Jefatura firmante:** Aprueba el acto administrativo que autoriza o adjudica la compra.

Cada persona identificada deberá suscribir la Declaración de Intereses y Patrimonio (DIP) conforme a la Ley N°20.880, dentro de los 30 días hábiles siguientes al inicio de su participación en estos



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 25 de 115	

procesos, y estará obligada a actualizarla en marzo y septiembre de cada año, o cuando se produzca un cambio relevante.

La División de Administración Financiera y Personas elaborará en enero de cada año la nómina oficial de personal participante, actualizándola semestralmente en coordinación con el Área de Gestión y Desarrollo de las Personas. El área de Administración y Finanzas remitirá dicha nómina al sistema correspondiente e instruirá el cumplimiento de la DIP en el sitio web dispuesto por la Contraloría General de la República o la plataforma oficial vigente.

4. Restricciones en la contratación

En cumplimiento del artículo 4° de la Ley N°19.886, el artículo 14 del Reglamento DS N°661/2024 y la Ley N°18.575, se prohíbe a la Defensoría contratar con las siguientes personas o entidades:

- Funcionarios o funcionarias del mismo organismo, cualquiera sea su calidad jurídica, o personas contratadas a honorarios.
- Cónyuges, convivientes civiles o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad de los funcionarios señalados.
- Sociedades o empresas de las que dichas personas sean socias, accionistas (10% o más), beneficiarias finales, gerentes, representantes o directoras.
- Esta prohibición se aplica al personal dependiente de la misma autoridad o jefatura que intervenga en el procedimiento de contratación.
- Asimismo, se extiende hasta un año posterior al cese de funciones para directivos hasta el nivel de jefe de departamento o equivalente, y para quienes participen en procesos de contratación.

5. Deber de abstención

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35 quinquies de la Ley N° 19.886, las autoridades y los funcionarios públicos, cualquiera sea su calidad jurídica, deberán abstenerse de intervenir en procedimientos de contratación pública o en la ejecución de contratos cuando exista un interés personal o circunstancias que afecten su imparcialidad. Se considerarán motivos de abstención los siguientes:

- a) Interés personal o de terceros relacionados, en los términos del inciso tercero del artículo 44 de la Ley N° 18.046 sobre Sociedades Anónimas.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 26 de 115	

- Se entenderá que existe interés personal cuando éste recaiga en el conviviente civil, parientes hasta el tercer grado de consanguinidad y segundo de afinidad inclusive, o en quien se tenga hijos en común.
- b) Causales de abstención del artículo 12 de la Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos, que afecten la objetividad o independencia del funcionario.
 - En este caso, también se considerará la existencia de interés personal cuando se configure alguna de las relaciones señaladas en el punto anterior.
- c) Vínculos laborales previos: haberse desempeñado en los últimos veinticuatro meses como director, administrador, gerente, trabajador dependiente, asesor, consejero, mandatario, ejecutivo principal o miembro de algún comité en la entidad o empresa objeto de decisión.
 - Se incluyen las entidades pertenecientes a un mismo grupo empresarial (matrices, filiales o coligadas), conforme al artículo 96 de la Ley N° 18.045 de Mercado de Valores.
- d) Opiniones o manifestaciones previas: haber emitido opinión o juicio, por cualquier medio, sobre un procedimiento de contratación en curso cuya resolución se encuentre pendiente.
- e) Circunstancias que afecten la imparcialidad: participar en decisiones donde exista cualquier situación que pueda menoscabar la independencia o transparencia de su actuar.

6. Prohibición de fragmentación de compras

Conforme al artículo 7° de la Ley N°19.886 y al artículo 17 del Reglamento DS N°661/2024, está estrictamente prohibido fragmentar las contrataciones con el propósito de variar el procedimiento de contratación o eludir y evadir la obligación de realizar una licitación pública, disminuir el plazo entre el llamado y cierre de recepción de ofertas, fijado en el artículo 45, numeral 4, del citado reglamento.

La infracción a esta disposición constituye falta administrativa y será sancionada conforme a las normas sobre probidad y responsabilidad funcionaria establecidas en la Ley N°18.575.

12. ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

El procedimiento de adquisición de bienes y servicios en la Defensoría comprende tres grandes etapas que conforman el ciclo de abastecimiento institucional:

1. Planificación de las compras, a través del Plan Anual de Compras y Contrataciones (PAC).
2. Gestión de compras, mediante los distintos mecanismos establecidos en la Ley N° 19.886 y su Reglamento.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 27 de 115	

3. Gestión de contratos, correspondiente al seguimiento, control y cierre administrativo de las contrataciones efectuadas.

En el presente apartado se describen los aspectos generales de este proceso, para luego detallar, en secciones posteriores, los procedimientos específicos de cada modalidad de compra utilizada por la Defensoría.

12.1 ETAPA PLANIFICACIÓN DE LAS COMPRAS

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley N° 19.886, sus modificaciones, y el Capítulo XI del Reglamento de la Ley de Compras Públicas, el Área de Administración y Finanzas deberá elaborar y evaluar un Plan Anual de Compras y Contrataciones (PAC) que contenga la lista de los bienes y servicios que se contratarán durante el año, identificando, al menos, los siguientes elementos:

- **Listado de bienes y/o servicios:** Relación detallada de los bienes y servicios que se proyecta contratar durante el ejercicio presupuestario.
- **Cantidad estimada:** Número aproximado de unidades o volumen de cada bien o servicio que se prevé adquirir.
- **Presupuesto estimado:** Monto presupuestado para cada contratación, calculado sobre la base del análisis de mercado, cotizaciones previas o adquisiciones históricas.
- **Procedimiento de contratación:** Tipo de procedimiento que se utilizará conforme a la Ley de Compras Públicas y su Reglamento, ya sea Licitación Pública, Licitación Privada, Trato Directo, Contratación Excepcional Directa con Publicidad u otro procedimiento especial que contemple la normativa vigente.
- **Fecha estimada de publicación:** Mes aproximado en el que se prevé efectuar el llamado a participar en el proceso de contratación o la publicación de las bases administrativas correspondientes.

La planificación anual de compras y contrataciones constituye no solo una obligación legal, sino también un instrumento estratégico de gestión institucional, que permite:

- Optimizar los procesos de adquisición y contratación.
- Promover la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos públicos.
- Fortalecer la transparencia y trazabilidad de la gestión institucional.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 28 de 115	

- Obtener mejores precios y condiciones comerciales mediante la planificación conjunta de bienes y servicios de uso común entre las distintas áreas.
- Reducir los riesgos operativos asociados a la falta de planificación o retrasos en la ejecución de los procesos de compra, asegurando la continuidad de las funciones de la Defensoría.

12.1.1 ADQUISICIONES NO CONTEMPLADAS EN EL PAC

En caso de requerirse la adquisición de bienes o servicios no incluidos en el Plan Anual de Compras (PAC) vigente, se deberá justificar fundadamente dicha contratación en el acto administrativo que la autorice, conforme a lo establecido en el artículo 12 de la Ley N° 19.886 y su reglamento.

Adicionalmente, el acto aprobatorio —ya sea formulario o requerimiento de compra u otro documento que respalde la adquisición fuera del PAC— deberá contar con la autorización del Defensor Nacional, previo a su ejecución.

12.1.2 MODIFICACIÓN DEL PLAN ANUAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES.

Se podrá fundadamente modificar el Plan Anual de Compras y Contrataciones en cualquier oportunidad, de conformidad a las instrucciones generales que dicte la Dirección de Compras y Contratación Pública.

De igual forma, la Dirección de Compras y Contratación Pública podrá exigir la modificación de los planes anuales de compra y contratación de las Entidades, cuando éstos contemplen tipos de procedimiento que contravengan lo dispuesto en la Ley de Compras Públicas, el reglamento, la jurisprudencia de la Contraloría General de la República, o las instrucciones que haya emitido dicha Dirección, sin que ello pueda afectar el mérito, oportunidad y conveniencia de las decisiones de compra correspondientes a cada Entidad compradora.

El Plan Anual y sus modificaciones se publicarán en el Sistema de Información en los formularios electrónicos estandarizados que al efecto disponga la Dirección de Compras y Contratación Pública.

12.1.3 ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO DE BIENES Y SERVICIOS

Para iniciar la planificación del Plan Anual de Compras (PAC), es indispensable contar previamente con la aprobación del presupuesto institucional correspondiente al año siguiente.

En una etapa inicial, la Defensoría a través del Área de Administración y Finanzas elabora un presupuesto exploratorio, el cual es remitido a la Subsecretaría de Hacienda para su revisión y validación. Una vez aprobado, este presupuesto se incorpora al Proyecto de Ley de Presupuestos, continuando su tramitación ante el Congreso Nacional hasta su aprobación definitiva.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 29 de 115	

Con el presupuesto ya aprobado y asignado, la institución puede dar inicio al levantamiento del Plan Anual de Compras, el cual debe estar alineado con los objetivos estratégicos, la planificación institucional y la disponibilidad presupuestaria vigente.

A continuación, se describen las actividades y los responsables que intervienen en el proceso general de bienes y servicios de la Defensoría, iniciando con la planificación de las adquisiciones, seguida por la gestión de compras y, finalmente, la gestión de contratos. En los casos que corresponda, se incorporan los plazos referenciales asociados a cada etapa del proceso.

Tabla N° 3: Actividades y responsables en procedimiento de Bienes y Servicios.		
N°	Actividad	Responsable
1	Coordinación inicial. Se gestionan reuniones internas con divisiones, departamentos y unidades para identificar requerimientos de adquisiciones y establecer prioridades.	Profesional del Área de Administración y Finanzas.
2	Entrega de lineamientos. Se comunican formalmente los plazos, formatos y directrices para el levantamiento de requerimientos y planificación de compras del año siguiente.	Profesional del Área de Administración y Finanzas / Jefaturas.
3	Planificación de compras. Cada división, departamento y/o unidad analiza su presupuesto y elabora su planificación anual de adquisiciones, definiendo bienes o servicios, montos estimados y mecanismos de compra.	Jefaturas de División, Departamento o Unidades.
4	Revisión de requerimientos. Se revisa la coherencia técnica y presupuestaria de los requerimientos recibidos, solicitando aclaraciones o ajustes si corresponde.	Profesional del Área de Administración y Finanzas.
5	Consolidación del Plan Anual de Compras (PAC). Se integran los requerimientos validados en un documento consolidado que detalla montos, unidades responsables y mecanismos de adquisición.	Profesional del Área de Administración y Finanzas.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 30 de 115	

Tabla N ° 3: Actividades y responsables en procedimiento de Bienes y Servicios.		
N °	Actividad	Responsable
6	Validación y aprobación del PAC. Se revisa el PAC consolidado y se somete a aprobación de la Jefatura de la División de Administración Financiera y Personas.	Jefatura de la División de Administración Financiera y Personas.
7	Elaboración y firma de resolución aprobatoria. Se solicita a la Unidad de Asesoría Jurídica la elaboración del acto administrativo que aprueba el PAC, el cual es firmado por el Defensor Nacional.	Profesional del Área de Administración y Finanzas / Unidad de Asesoría Jurídica / Defensor Nacional.
8	Publicación del PAC. Una vez aprobado el Plan Anual de Compras mediante resolución exenta, se crean los proyectos correspondientes en el Sistema de Información de Compras Públicas (www.mercadopublico.cl) y se publica dicha resolución junto con el detalle del levantamiento validado, asegurando su trazabilidad y cumplimiento del principio de transparencia.	Profesional del Área de Administración y Finanzas.
9	Monitoreo de ejecución del PAC. Se realiza seguimiento mensual del avance de las adquisiciones, verificando cumplimiento de plazos, modificaciones y compromisos presupuestarios.	Profesional del Área de Administración y Finanzas.
10	Remisión de requerimientos planificados. Las unidades requirentes envían sus requerimientos según el cronograma establecido en el PAC.	Unidades Requirentes / Jefaturas.
11	Control de requerimientos no recibidos. Se lleva un registro de omisiones o atrasos y se notifica mensualmente a las jefaturas correspondientes.	Profesional del Área de Administración y Finanzas.
12	Revisión de disponibilidad presupuestaria. Se verifica la existencia de fondos para cada	Profesional del Área de Administración y Finanzas.

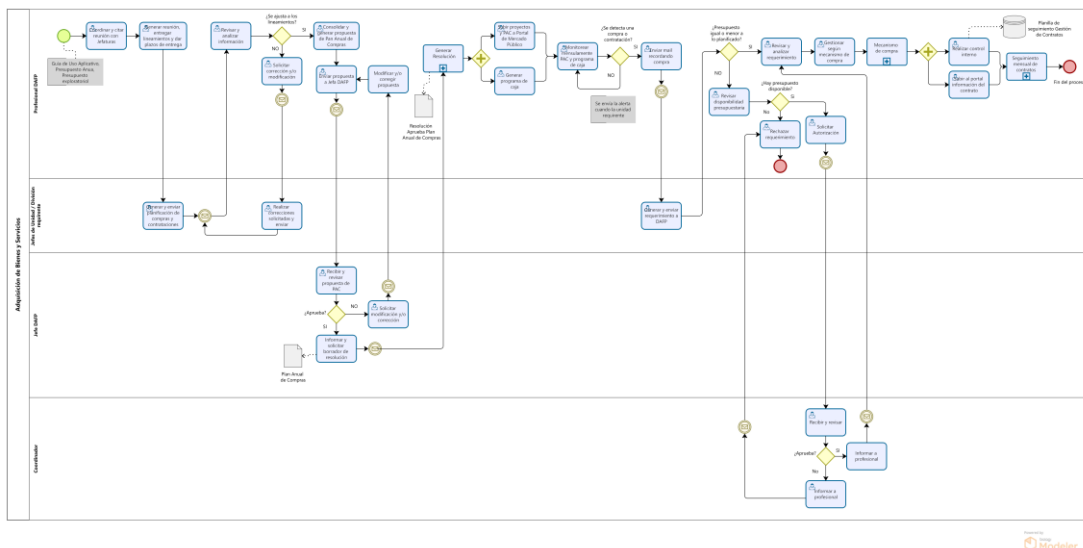


	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 31 de 115	

Tabla N° 3: Actividades y responsables en procedimiento de Bienes y Servicios.		
N°	Actividad	Responsable
	requerimiento, rechazando o reprogramando los que no cuenten con disponibilidad.	
13	Validación técnica del requerimiento. Se revisan especificaciones, plazos y coherencia con la planificación antes de iniciar el proceso de compra.	Profesional del Área de Administración y Finanzas.
14	Ejecución del proceso de compra. Se gestiona la adquisición del bien o servicio mediante el mecanismo definido (licitación, convenio marco, compra ágil o trato directo). En el apartado N° 13.2.2 se describe la operación de cada mecanismo de compra por separado.	Profesional del Área de Administración y Finanzas.
15	Control interno posterior a la adjudicación/selección. Se revisa la documentación contractual, boletas de garantía y registros presupuestarios asociados.	Profesional del Área de Administración y Finanzas.
16	Creación de ficha electrónica de contratos. Para contrataciones iguales o superiores a 1.000 UTM se crea la ficha electrónica de gestión en la plataforma institucional de manera obligatoria.	Profesional del Área de Administración y Finanzas.
17	Seguimiento mensual y control de hitos contractuales. Se realiza un monitoreo permanente del cumplimiento de contratos vigentes, verificando entregas, pagos, renovaciones o cierres, informando los resultados a las jefaturas y manteniendo registro actualizado en el expediente electrónico.	Profesional del Área de Administración y Finanzas.



a) Flujo Bienes y Servicios



12.2 ETAPA GESTIÓN DE COMPRAS

12.2.1 GENERALIDADES PARA LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS EN LA DEFENSORÍA.

- Todas las compras y contrataciones deberán ejecutarse en conformidad con lo dispuesto en el Plan Anual de Compras (PAC) vigente y los procedimientos establecidos en el presente Manual.
- El Área de Administración y Finanzas verificará que cada requerimiento se encuentre incluido en el PAC o en sus respectivas modificaciones.
- Antes de iniciar cualquier proceso de contratación, el Área de Administración y Finanzas deberá verificar la disponibilidad del bien o servicio en el Catálogo de Convenio Marco.
- En las compras públicas sustentables, el principio de economía circular obliga a las entidades estatales a dar prioridad a los bienes y servicios que alarguen la vida útil de los recursos y minimicen la generación de residuos. La modificación a la Ley N° 19.886 añadió esta obligación, y es que a partir del 12 de junio de 2025, todas las instituciones deberán revisar obligatoriamente el Catálogo de Economía Circular antes de hacer una licitación, compra ágil u otro mecanismo de contratación.
- Cada unidad requirente será responsable de estimar el monto de la contratación y proponer el procedimiento aplicable, conforme a los rangos y condiciones establecidos en la Ley N° 19.886 y su Reglamento. En los casos en que el valor adjudicado supere en más de un 30%



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 33 de 115	

el monto estimado, el evaluador o la Comisión Evaluadora deberá fundamentar técnicamente dicha variación en la respectiva resolución de adjudicación.

a) Plazos estimados para la tramitación de compras

Los plazos indicados a continuación consideran exclusivamente el tiempo de tramitación a partir del ingreso formal y validado del requerimiento al Área de Administración y Finanzas, conforme al procedimiento establecido en el apartado siguiente, el cual se realiza mediante correo electrónico institucional.

Las interacciones previas —como consultas técnicas, revisiones presupuestarias o ajustes internos del requerimiento— no se incluyen en estos tiempos, siendo responsabilidad de cada Unidad Requirente remitir el requerimiento completo, con todos los antecedentes técnicos, administrativos y presupuestarios necesarios para su correcta gestión y ejecución.

En la Tabla N° 4 se detallan los plazos mínimos entre el llamado y el cierre de recepción de ofertas, establecidos en el Decreto Supremo N° 661, así como los plazos máximos estimados de tramitación, que representan el tiempo previo que debe considerarse para la planificación del requerimiento, con el fin de contar con la formalización de la adquisición y emisión de la orden de compra en el Sistema de Información de Compras Públicas.

Tabla N° 4: Plazos de tramitación de una compra			
Tipo de Adquisición	Plazos mínimos entre el llamado y cierre de recepción de ofertas (días corridos)	Plazos máximos de tramitación (días hábiles)	Equivalente estimado (meses)
Convenio Marco (superior a 100 UTM y ≤ 1.000 UTM)	N/A	10	0,5
Convenio Marco con cotización ESPECIFICAR	Según condiciones de cada Convenio Marco	30	1,5
Convenio Marco – Grandes Compras (superior a 1.000 UTM)	10	64	3
Licitación Tipo L1 (inferior a 100 UTM)	5	25	1
Licitación Tipo LE (≥ 100 UTM y < 1.000 UTM)	10	70	3,5
Licitación Tipo LP (≥ 1.000 UTM y < 5.000 UTM)	20	90	4,5
Licitación Tipo LR (≥ 5.000 UTM)	30	120	6



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 34 de 115	

Tabla N ° 4: Plazos de tramitación de una compra			
Tipo de Adquisición	Plazos mínimos entre el llamado y cierre de recepción de ofertas (días corridos)	Plazos máximos de tramitación (días hábiles)	Equivalente estimado (meses)
Compra Ágil (hasta 100 UTM)	1	10	0,5
Trato Directo	N/A	40	2

En todos los casos, el plazo de cierre para la recepción de ofertas no podrá vencer en días inhábiles ni en un lunes o en un día siguiente a un día inhábil, antes de las quince horas.

b) Comunicaciones internas en los procesos de compra

La Defensoría no cuenta actualmente con un sistema electrónico centralizado de gestión de compras. Por este motivo, todas las etapas del proceso de adquisición incluidas sus validaciones, observaciones y aprobaciones, se realizan mediante comunicaciones formales por correo electrónico, el cual constituye el medio oficial de respaldo y trazabilidad de cada procedimiento.

Cada correo y archivo asociado (formularios, cotizaciones, términos de referencia, resoluciones, entre otros) debe ser debidamente archivado por el Área de Administración y Finanzas en las carpetas compartidas institucionales o repositorios oficiales, garantizando la conservación de los antecedentes de cada proceso y permitiendo su revisión o fiscalización posterior.

c) Gestión de resoluciones exentas en procesos de compra

El flujo de tramitación de resoluciones exentas vinculadas a procesos de compras mantiene una estructura estándar en todas sus etapas, variando únicamente el firmante según las delegaciones de facultades vigentes al momento de la gestión.

Previo al ingreso del acto administrativo en el sistema DocDigital, el borrador de la resolución debe ser revisado y validado por todos los visadores competentes, asegurando la coherencia técnica, jurídica y presupuestaria del contenido.

La Unidad de Asesoría Jurídica es responsable de revisar y/o elaborar según corresponda, las resoluciones exentas que formalizan las adjudicaciones o contrataciones, garantizando que cumplan con la normativa aplicable, el correcto uso de las causales de contratación y las exigencias del Reglamento de la Ley N° 19.886.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 35 de 115	

Una vez visada y validada, la resolución se tramita electrónicamente mediante el sistema DocDigital u otro, conservándose el expediente completo en el repositorio institucional correspondiente. Revisar flujo del proceso de gestión de resoluciones en anexo N°2.

d) Delegación de Facultades en Materia de Compras

De acuerdo con lo establecido en la Resolución Exenta N° 213, de 2024, que actualiza las facultades delegadas en distintos niveles jerárquicos de la Defensoría y deja sin efecto la Resolución Exenta N° 175, de 2023, las atribuciones en materia de adquisiciones de bienes y servicios se distribuyen con el propósito de agilizar la gestión administrativa y fortalecer la eficiencia institucional.

Conforme a dicha resolución, el Defensor Nacional mantiene la dirección y administración superior del Servicio, delegando determinadas facultades a la División de Administración Financiera y Personas (DAFP) y al Subdirector, quienes actúan por orden del Defensor Nacional, dentro del marco de sus competencias.

Estas delegaciones comprenden la facultad de disponer adquisiciones, celebrar contratos y suscribir los actos administrativos asociados, de acuerdo con los límites establecidos por la normativa vigente.

Tabla N ° 5: Delegación de facultades por rango de monto			
Nivel Jerárquico / Cargo	Facultad delegada	Rango de Monto / Alcance	Tipo de Actos o Documentos que Firma
Defensor Nacional del Contribuyente	Autoridad superior del Servicio. Aprueba el Plan Anual de Compras, resoluciones de adjudicación y actos de contratación que excedan las delegaciones conferidas.	Superior a 500 UTM o casos de especial complejidad o relevancia institucional.	Resoluciones exentas, contratos, convenios y actos administrativos relacionados.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>

	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 36 de 115	

Subdirector	Dispone la adquisición de bienes y servicios conforme a la Ley N° 19.886 y su Reglamento.	Sobre 100 UTM y hasta 500 UTM.	Resoluciones de adjudicación, modificaciones y actos administrativos relacionados.
Jefatura de la División Administración Financiera y Personas (DAFP)	Dispone la adquisición de bienes y servicios, celebra y suscribe actos y contratos administrativos.	Hasta 100 UTM.	Resoluciones de adjudicación, órdenes de compra, contratos y modificaciones.

No obstante, la delegación de facultades antes indicada, se deberá verificar siempre la vigencia del acto administrativo que la sustenta, ya que las facultades delegadas pueden ser modificadas, ampliadas o reemplazadas mediante nuevas resoluciones. Por tanto, la información contenida en esta sección tiene carácter referencial, y su aplicación dependerá del acto administrativo vigente al momento de la gestión de compra.

e) Formularios de procesos de compra

Cada mecanismo de compra cuenta con sus propios formularios de requerimiento y tramitación, los cuales deben ser utilizados de acuerdo con el tipo de adquisición que se gestione (por ejemplo, Convenio Marco, Compra Ágil, Licitación Pública o Trato Directo).

Antes de iniciar cualquier solicitud de adquisición, las unidades requirentes deberán consultar al Área de Administración y Finanzas respecto de los formularios vigentes y actualizados, con el fin de asegurar el cumplimiento de los formatos institucionales y de la normativa vigente en materia de compras públicas.

El uso de los formularios oficiales garantiza la uniformidad de la información, la trazabilidad del proceso y la correcta imputación presupuestaria de cada requerimiento.

Estos documentos deben contener, como mínimo:



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 37 de 115	

- Identificación del requerimiento (unidad requirente, responsable y fecha).
- Descripción técnica del bien o servicio solicitado.
- Justificación de la necesidad.
- Estimación presupuestaria y fuente de financiamiento.
- Mecanismo de compra propuesto.
- Firma o visación de la jefatura correspondiente.

Cualquier modificación o creación de un nuevo formato de formulario deberá ser previamente revisada y validada por el Área de Administración y Finanzas, garantizando su alineación con los procedimientos institucionales y las exigencias del Reglamento de la Ley N° 19.886.

12.2.2 MECANISMOS DE COMPRA

12.2.2.1 CONVENIO MARCO

El Convenio Marco es un procedimiento de contratación administrado por la Dirección de Compras y Contratación Pública (ChileCompra), que tiene por finalidad facilitar el suministro directo de bienes y servicios a los organismos públicos, bajo condiciones, plazos y modalidades previamente establecidas en dicho convenio.

Este mecanismo permite realizar adquisiciones de manera estandarizada, eficiente, competitiva y transparente, garantizando el cumplimiento de los principios de la Ley N° 19.886 y de su Reglamento (DS N° 661/2024).

El procedimiento se materializa a través del Catálogo Electrónico de Convenios Marco, disponible en el Sistema de Información de Compras Públicas (www.mercadopublico.cl), el cual contiene:

- La descripción técnica de los bienes y servicios disponibles.
- Las condiciones de contratación y entrega.
- Los precios unitarios y descuentos asociados.
- La identificación de los proveedores adjudicados.

Antes de iniciar un proceso de Licitación Pública, Licitación Privada o Contratación Directa, el Área de Administración y Finanzas deberá consultar obligatoriamente el catálogo vigente, verificando si el bien o servicio requerido se encuentra disponible a través de un Convenio Marco.

Este deber busca evitar duplicidades, promover la eficiencia y asegurar el uso correcto de los instrumentos electrónicos de contratación del Estado.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 38 de 115	

En caso de que la Defensoría obtuviera condiciones más ventajosas que las establecidas en un Convenio Marco vigente (en los términos del artículo 92 del Reglamento), deberá informar dicha circunstancia a la Dirección de Compras y Contratación Pública, para que esta evalúe la posibilidad de extender tales beneficios a todo el sector público.

a) Clasificación del Convenio Marco

Los Convenios Marco se clasifican en función del monto total de la contratación:

- Compras de hasta 1.000 UTM
- Compras superiores a 1.000 UTM, denominadas “Grandes Compras”

b) Adquisiciones de hasta 1.000 UTM vía Convenio Marco

Cuando el catálogo electrónico contenga el bien o servicio requerido, la Defensoría podrá efectuar la adquisición directamente al proveedor seleccionado, mediante la emisión de una Orden de Compra a través del Sistema de Información.

La Orden de Compra deberá:

- Ajustarse estrictamente a las condiciones, precios y beneficios establecidos en el Convenio Marco vigente.
- Contar con la autorización del nivel jerárquico competente, según las delegaciones internas vigentes.
- Incorporar los antecedentes técnicos y presupuestarios que respalden la adquisición.

Este procedimiento no requiere bases ni resolución de adjudicación, pero debe mantener respaldo documental completo por parte del Área de Administración y finanzas (requerimiento, aprobación presupuestaria y orden de compra aceptada).

c) Adquisiciones superiores a 1.000 UTM (Grandes Compras) vía Convenio Marco

Cuando el monto de la contratación supere las 1.000 UTM, la Defensoría deberá realizar un proceso competitivo interno dentro del Convenio Marco, denominado Intención de Compra, cuyo objetivo es obtener mejores precios y condiciones en función del volumen y monto involucrado.

El procedimiento se desarrollará de la siguiente forma:

1. La unidad requirente (División, Departamento o Unidad) elabora la Intención de Compra, documento que contiene la descripción técnica del bien o servicio, cantidad requerida y condiciones de entrega.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 39 de 115	

2. El Área de Administración y Finanzas comunica dicha intención previamente formalizada mediante acto administrativo, a través del Sistema de Información de la Dirección de Compras y Contratación Pública.
3. El llamado se dirige a todos los proveedores adjudicados en la categoría correspondiente del Convenio Marco.
4. El plazo mínimo para la recepción de ofertas será de 10 días hábiles, contados desde la publicación, pudiendo extenderse por razones de complejidad técnica.
5. La comunicación deberá incluir, al menos:
 - Fecha estimada de decisión de compra.
 - Descripción técnica del bien o servicio.
 - Cantidad requerida y condiciones de entrega.
 - Criterios y ponderaciones de evaluación.
6. El sistema notificará automáticamente a los proveedores habilitados para que presenten sus ofertas.
7. Las ofertas serán evaluadas conforme a los criterios y ponderaciones establecidos en la comunicación de intención de compra y en las bases del Convenio Marco respectivo.
8. La Comisión Evaluadora, designada por resolución, seleccionará la oferta más conveniente para los intereses institucionales, levantará un acta de evaluación elaborando un cuadro comparativo que fundamente la decisión.
9. Los resultados se formalizarán mediante resolución exenta aprobatoria, acuerdo complementario y la Orden de Compra respectiva.
10. El proveedor seleccionado deberá entregar la garantía de fiel cumplimiento, según lo dispuesto en los artículos 121 y siguientes del Reglamento.

Excepcionalmente, la Defensoría podrá omitir este procedimiento mediante resolución fundada en casos de emergencia, urgencia o imprevisto, debidamente justificados.

d) Convenios Marco con Cotización

Algunos Convenios Marco incorporan un mecanismo adicional de cotización interna previo a la emisión de la orden de compra.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 40 de 115	

En estos casos, el Área de Administración y Finanzas deberá revisar las bases específicas de cada Convenio Marco, ya que los procedimientos pueden variar según el tipo de producto o servicio.

Ejemplos de categorías con este modelo operativo son:

- Mobiliario y equipamiento institucional.
- Desarrollo y mantención de software.
- Servicios tecnológicos especializados.

El procedimiento consiste en:

1. Subir los Términos de Referencia al módulo del Convenio Marco correspondiente, ajustados a las bases vigentes del mismo.
2. Solicitar cotizaciones a los proveedores adjudicados en la categoría, por el tiempo determinado que establezca el convenio.
3. Evaluar las ofertas recibidas conforme a la metodología de evaluación definida en los términos de referencia, asegurando que estos se encuentren en concordancia con las bases del convenio.
4. Emitir la Orden de Compra al proveedor seleccionado, adjuntando la justificación técnica y presupuestaria.

El Área de Administración y Finanzas deberá, en todos los casos, ajustarse estrictamente a las reglas específicas de cada Convenio Marco, ya que estos pueden variar en su operativa, plazos o formato de gestión.

e) Adquisición de Pasajes Aéreos

La compra de pasajes aéreos deberá realizarse exclusivamente a través del Convenio Marco vigente “Compra de Pasajes Aéreos Nacionales”, disponible en el Sistema de Información de Compras Públicas (www.mercadopublico.cl).

1. Las Unidades Requirientes deberán remitir al Área de Administración y Finanzas el Formulario de Solicitud de Pasajes Aéreos, con una anticipación mínima de 8 días hábiles respecto de la fecha del vuelo, a fin de permitir la gestión oportuna del proceso de compra y su validación presupuestaria.

El plazo señalado podrá ser ajustado conforme a las instrucciones o directrices que imparta la Dirección de Presupuestos (DIPRES) u otros organismos competentes, de acuerdo con las disposiciones vigentes para cada ejercicio presupuestario.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 41 de 115	

El formulario deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Número de cometido.
 - Nombres de los funcionarios que viajarán.
 - Fechas y destinos.
 - Centro de costo correspondiente.
2. El Área de Administración y Finanzas revisará la solicitud, verificando:
- Existencia de autorización del cometido.
 - Disponibilidad presupuestaria.
 - Cumplimiento de las condiciones del Convenio Marco.
3. Posteriormente, gestionará la orden de compra en el sistema.
4. Si no se cumple con el plazo mínimo de gestión, la unidad deberá justificar la urgencia y contar con la autorización expresa del Defensor Nacional.
5. Toda adquisición deberá ajustarse a las instrucciones anuales impartidas por la Dirección de Presupuestos (DIPRES) y a las directrices de ChileCompra, privilegiando siempre:
- La ruta de menor costo que no implique un viaje significativamente más prolongado.
 - La elección de alternativas sostenibles y de buen uso de los recursos públicos.

Toda gestión deberá respaldarse documentalmente con:

- Formulario de solicitud de pasajes.
- Solicitud de cometido de servicio.
- Orden de compra emitida y aceptada.
- Autorización excepcional del Defensor Nacional (si aplica).

Estos antecedentes constituirán evidencia suficiente del cumplimiento del procedimiento y permitirán asegurar la trazabilidad y control de las adquisiciones.

A continuación, se presenta el procedimiento interno aplicable a un Convenio Marco estándar, entendiendo que, tal como se indicó previamente, cada Convenio Marco posee particularidades propias, derivadas de las bases de licitación que lo originan, su estructura operativa y las condiciones específicas establecidas por la Dirección de Compras.

Por lo anterior, las unidades de la Defensoría involucradas en este proceso deberán revisar las bases y anexos técnicos del Convenio Marco vigente antes de iniciar cualquier adquisición bajo esta



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 42 de 115	

modalidad, a fin de ajustar el procedimiento interno a las condiciones específicas del catálogo correspondiente, asegurando su correcta aplicación, trazabilidad y cumplimiento normativo.

f) Procedimiento Convenio Marco

En la siguiente tabla se detallan las actividades y participantes del mecanismo de compra Convenio Marco estándar en el sistema, para los casos en que exista un plazo definido se agrega en la descripción:

Tabla N ° 6: Procedimiento Convenio Marco		
N °	Actividad	Responsable
1	Envío del requerimiento. La unidad requirente completa y remite el Formulario de Adquisición por Convenio Marco, indicando el ID del convenio y el proveedor seleccionado. Antes del envío, debe revisar el catálogo electrónico o solicitar apoyo al Área de Administración y Finanzas para confirmar la vigencia del convenio y sus condiciones. El formulario debe venir firmado por la jefatura de la unidad.	Jefatura de la Unidad Requirente
2	Revisión presupuestaria inicial. Se analiza el requerimiento verificando la imputación presupuestaria, coherencia técnica y su correspondencia con la planificación institucional y el PAC vigente.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
3	Validación del requerimiento. Una vez revisada la información, se remite el formulario a la Jefatura de la División de Administración Financiera y Personas para su validación formal.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
4	Autorización de la compra. La jefatura revisa los antecedentes, y si no existen observaciones, autoriza la adquisición mediante firma del formulario respectivo.	Jefatura de la División de Administración Financiera y Personas
5	Gestión del requerimiento. Recibido el requerimiento autorizado, el profesional registra y firma digitalmente el documento, asegurando que los datos sean consistentes con el convenio seleccionado.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
6	Emisión de la orden de compra.	Profesional del Área de Administración y Finanzas



Tabla N ° 6: Procedimiento Convenio Marco

N °	Actividad	Responsable
	Se selecciona el proveedor en el módulo de Convenio Marco y se emite la orden de compra, ajustada a las condiciones y precios vigentes del convenio.	
7	Generación del compromiso presupuestario. Se genera el compromiso presupuestario mediante la interoperabilidad entre SIGFE y Mercado Público, asegurando la trazabilidad del gasto.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
8	Solicitud del CDP. Se solicita el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria (CDP), incorporando los datos de la orden de compra y del compromiso generado.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
9	Emisión del CDP. El Coordinador revisa los antecedentes, valida el compromiso presupuestario y emite el CDP, remitiéndolo para la firma correspondiente.	Coordinador/a del Área de Administración y Finanzas
10	Aprobación del CDP. La jefatura de división firma y aprueba el certificado, dejando constancia de la autorización presupuestaria del gasto.	Jefatura de la División de Administración Financiera y Personas
11	Registro del CDP. Una vez aprobado, el CDP es registrado y remitido al funcionario a cargo de la adquisición para su incorporación al expediente.	Coordinador/a del Área de Administración y Finanzas
12	Documentación de respaldo. Se adjunta el CDP y los antecedentes del proceso (formulario, cotización, autorización, etc.) a la orden de compra y se remite por sistema al proveedor seleccionado.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
13	Notificación al proveedor. Se envía la orden de compra al proveedor solicitando su aceptación y se informa a la unidad requirente mediante copia del envío.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
14	Aceptación de la orden.	Proveedor

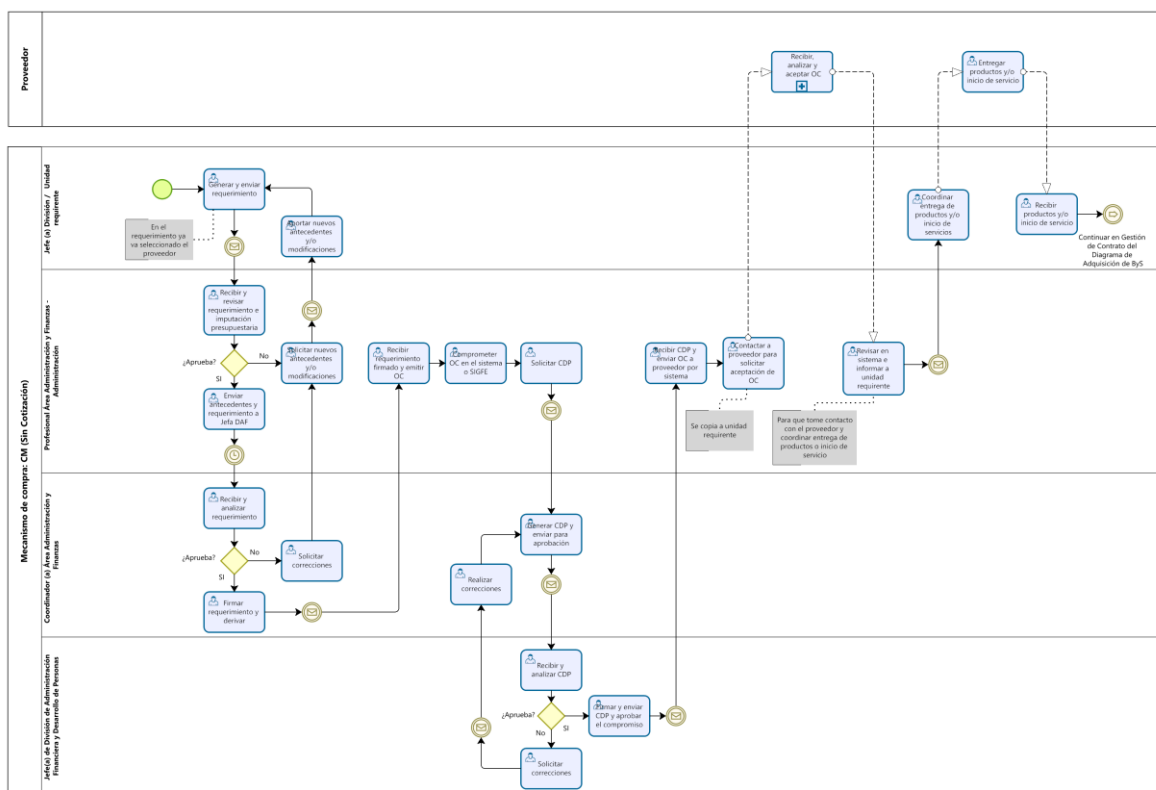


	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 44 de 115	

Tabla N ° 6: Procedimiento Convenio Marco		
N °	Actividad	Responsable
	El proveedor revisa y acepta la orden de compra a través de la plataforma Mercado Público, confirmando las condiciones acordadas.	
15	Coordinación de la entrega. Una vez aceptada la orden, unidad requirente podrá coordinar la entrega de bienes o el inicio del servicio.	Profesional del Área de Administración y Finanzas/Unidad Requirente
16	Ejecución del servicio o entrega. El proveedor entrega los bienes o ejecuta los servicios conforme a lo establecido en la orden de compra.	Proveedor
17	Recepción conforme. La unidad requirente verifica la conformidad de los bienes o servicios recibidos, emite el acta o comprobante de recepción conforme y lo remite al Área de Administración y Finanzas para su registro y posterior pago.	Unidad Requirente



g) Flujo Convenio Marco



 Defensoría del Contribuyente	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 46 de 115	

12.2.2.2 COMPRA ÁGIL

La Compra Ágil es un procedimiento de contratación reconocido expresamente en la Ley N° 19.886 y regulado en los artículos 97 y 98 del Reglamento, que permite a las Entidades adquirir bienes y/o servicios por un monto igual o inferior a 100 UTM, utilizando el Sistema de Información de ChileCompra.

a) Características principales

- La solicitud debe contemplar, al menos, tres cotizaciones realizadas a través del Sistema.
- El procedimiento podrá continuar incluso si se reciben menos de tres cotizaciones (artículo 97 del Reglamento de la Ley N°19.886).
- La selección, por regla general, debe efectuarse a la oferta de menor precio que cumpla con los requisitos técnicos establecidos en los términos de referencia.

b) Selección de ofertas

- En caso de optar por una oferta de mayor valor, la decisión deberá estar debidamente fundada, acompañada de:
 - Cuadro comparativo de todas las ofertas recibidas.
 - Evaluación con criterios objetivos y trazables.

Esta obligación se encuentra establecida en el artículo 108, letra d), del Reglamento, que exige documentar la evaluación y justificación de la selección.

c) Fomento a proveedores locales y empresas de menor tamaño

- Por regla general, este procedimiento se debe realizar privilegiando a empresas de menor tamaño y proveedores locales (artículo 98 del Reglamento de la Ley N°19.886).
- El Sistema de Información notificará las solicitudes de cotización únicamente a este grupo.
- Si no se reciben ofertas que cumplan con las especificaciones, el Sistema habilitará la notificación excepcional a otros proveedores, sin necesidad de generar una nueva solicitud.

d) Responsabilidades de la Unidad Requirente

- Elaborar el requerimiento técnico con:



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 47 de 115	

- Descripción clara del bien o servicio.
 - Presupuesto disponible.
 - Cantidad requerida.
 - Plazos de entrega.
 - Condiciones de pago.
- Recibir y evaluar las cotizaciones en un plazo máximo de 4 días hábiles desde su remisión por el Área de Administración y Finanzas.
 - Remitir la evaluación y la propuesta de Selección al Área de Administración y Finanzas, para que ésta valide los antecedentes y registre la selección en el Sistema.

e) Plazos de gestión

Las Solicitudes de Compra deben enviarse con al menos 10 días hábiles de anticipación para su gestión y emisión de orden de compra respectiva, a fin de permitir:

- Revisión del requerimiento.
- Publicación de la solicitud en el Sistema.
- Un plazo suficiente para la recepción y selección de ofertas.

f) Procedimiento Compra Ágil

En la siguiente tabla se detallan las actividades y participantes del mecanismo de Compra Ágil en el sistema, para los casos en que exista un plazo definido se agrega en la descripción:

Tabla N° 7: Procedimiento Compra Ágil		
N°	Actividad	Responsable
1	Elaboración del requerimiento. La unidad requirente elabora y remite los Términos de Referencia o descripción técnica del requerimiento de Compra Ágil, indicando claramente la descripción, cantidad y características del bien o servicio. El formulario debe venir firmado por la jefatura de la unidad y acompañado de los antecedentes técnicos que sustenten la necesidad.	Jefatura de la Unidad Requirente
2	Revisión presupuestaria. Se verifica la imputación presupuestaria, la coherencia del gasto con la planificación institucional y su inclusión en el Plan Anual de Compras (PAC) vigente.	Profesional del Área de Administración y Finanzas



Tabla N° 7: Procedimiento Compra Ágil

N°	Actividad	Responsable
3	Validación del requerimiento. Revisada la información, se remiten los Términos de Referencia a la Jefatura de la División de Administración Financiera y Personas para su validación formal y autorización de publicación.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
4	Autorización de la compra. La jefatura revisa la documentación y, si no existen observaciones, autoriza la adquisición mediante Compra Ágil, firmando el formulario respectivo.	Jefatura de la División de Administración Financiera y Personas
5	Firma digital y validación. Se gestiona la firma digital de los Términos de Referencia y se valida que la información y el presupuesto estén correctamente asignados antes de su publicación.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
6	Publicación del proceso. Se publica la solicitud de cotización mediante Compra Ágil en el Sistema de Información de Compras Públicas (www.mercadopublico.cl), con un plazo mínimo de 24 horas. Se notifica por correo electrónico a la unidad requirente sobre los plazos del proceso.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
7	Recepción y análisis de ofertas. Una vez cerrado el proceso, se descargan las cotizaciones recibidas y se elabora una planilla comparativa con precios, plazos y condiciones ofertadas. La información se remite a la unidad requirente para su evaluación técnica.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
8	Evaluación técnica. La unidad requirente evalúa las ofertas de acuerdo con los criterios técnicos y de calidad definidos en los Términos de Referencia. Si las propuestas no cumplen o no se reciben ofertas, deberá informarse si se ampliará el proceso, incorporando eventualmente proveedores de mayor tamaño.	Unidad Requirente
9	Validación de la evaluación. Se revisa y valida la evaluación técnica, verificando la justificación de la selección del proveedor o la necesidad de extender el proceso. Si procede la selección, se solicita autorización formal a la jefatura de división.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
10	Autorización de selección.	Jefatura de la División de Administración Financiera y Personas



Tabla N° 7: Procedimiento Compra Ágil

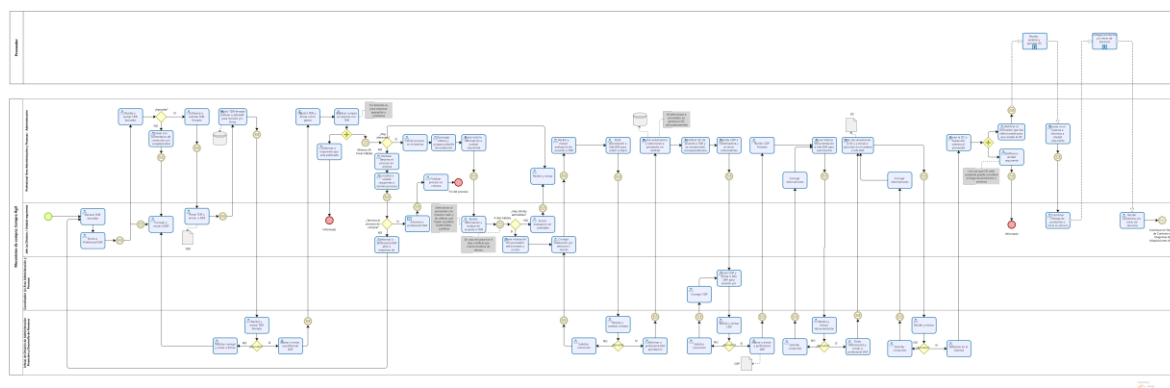
N°	Actividad	Responsable
	La jefatura revisa los antecedentes de la evaluación, y si corresponde, autoriza la selección del proveedor o solicita información adicional antes de aprobar.	
11	Generación de orden de compra. Autorizada la selección, se registra la selección en el módulo de Compra Ágil y se genera la orden de compra correspondiente.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
12	Revisión y edición de orden. Se completa y edita la orden de compra, incorporando condiciones de entrega, plazos, lugar de prestación y demás antecedentes necesarios para formalizar la contratación.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
13	Generación del compromiso presupuestario. Se genera el compromiso presupuestario mediante interoperabilidad entre SIGFE y Mercado Público, asegurando la correcta imputación del gasto.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
14	Solicitud del CDP. Se solicita el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria (CDP), incluyendo los datos de la orden de compra y del compromiso asociado.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
15	Emisión del CDP. Se revisa y valida el compromiso presupuestario, emitiendo el CDP para su firma correspondiente.	Coordinador/a del Área de Administración y Finanzas
16	Aprobación del CDP. La jefatura firma y aprueba el CDP, dejando constancia de la autorización presupuestaria.	Jefatura de la División de Administración Financiera y Personas
17	Registro y envío del CDP. Se registra el CDP firmado y se deriva al profesional responsable del proceso para su incorporación al expediente digital.	Coordinador/a del Área de Administración y Finanzas
18	Envío de orden de compra. Se adjunta el CDP y los antecedentes del proceso a la orden de compra y se remite electrónicamente al proveedor seleccionado a través del sistema.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
19	Notificación al proveedor. Se envía la orden de compra al proveedor solicitando su aceptación en el sistema, informando en copia a la unidad requirente.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
20	Aceptación del proveedor.	Proveedor



 Defensoría del Contribuyente	Manual de Procedimiento	
División de Administración Financiera y Personas		Versión: 1.0
P0501-01-01		Fecha de Emisión: 29/10/2025
		Página 50 de 115

N°	Actividad	Responsable
	El proveedor revisa y acepta la orden de compra en la plataforma Mercado Público.	
21	Coordinación de la entrega. Una vez aceptada la orden, unidad requirente podrá coordinar la entrega de bienes o el inicio del servicio.	Profesional del Área de Administración y Finanzas/Unidad Requirente
22	Ejecución del servicio o entrega. El proveedor entrega los bienes o ejecuta los servicios según lo establecido en la orden de compra.	Proveedor
23	Recepción conforme. La unidad requirente verifica la conformidad de los bienes o servicios recibidos, emite el acta o comprobante de recepción conforme y lo remite al Área de Administración y Finanzas para su registro y cierre del proceso.	Unidad Requirente

g) Flujo Compra Ágil



12.2.2.3 LICITACIÓN PÚBLICA

Proceso administrativo concursal abierto, a través del sistema Mercado Público, a los proveedores interesados, para que éstos, ajustándose a las bases administrativas y técnicas que la Defensoría establezca, presenten sus propuestas, entre las cuales se elegirá la más favorable.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 51 de 115	

Elaborar bases de licitación es definir con precisión los principales elementos del bien o servicio a adquirir o contratar (qué, cómo, cuándo y dónde se necesita recibir), así como criterios objetivos para elegir entre las ofertas que se reciban y adjudicar la más favorable a los intereses de la Defensoría.

Para hacer esta definición, se deberá conocer la necesidad que genera el requerimiento, las que deberán estar asociadas al quehacer del Servicio, por lo que todo el proceso se deberá enfocar en satisfacerla eficientemente y de forma transparente.

En un proceso licitatorio, los funcionarios de la Defensoría no podrán establecer ningún tipo de comunicación con los oferentes, a excepción de las consultas formuladas a través del foro dispuesto para ello, las visitas a terreno, las pruebas que se definan o cualquier otro canal previamente definido en las bases de la licitación. Sin perjuicio de lo anterior, antes de la elaboración de las bases de licitación, se podrán hacer Consultas al Mercado.

Las licitaciones públicas se clasifican de acuerdo a sus montos:

- Menor a 100 UTM (L1);
- Iguales o superiores a 100 UTM e inferiores a 1.000 UTM (LE);
- Igual o superior a 1000 UTM e inferiores a 5.000 UTM (LP);
- Igual o superior a 5.000 UTM (LR).

a) Evaluación de las Ofertas y Comisiones Evaluadoras

Rol de los integrantes de comisión de evaluación formada en el marco de la Ley N°19.886, en relación con la Ley N° 20.730.

Los integrantes de Comisiones Evaluadoras son sujetos pasivos temporales o transitorios de la Ley N° 20.730, es decir, sólo mientras la integren. Por lo tanto, sus obligaciones cubren al menos desde la publicación en el sistema www.mercadopublico.cl, del acto administrativo que los designa en ella, lo que debe realizarse a más tardar, antes de la fecha de cierre de presentación de ofertas, y hasta la fecha de adjudicación. En caso de que sus funciones deban extenderse más allá de dicha fecha, deberá actualizarse la fecha de término de la Comisión en el portal de la Ley del Lobby.

Además, sólo son sujetos pasivos en lo que respecta a sus funciones en dicha Comisión, no en cuanto a sus funciones habituales en el organismo. Ello, sin perjuicio que sea sujeto pasivo por razones distintas, contempladas en la Ley N°20.730.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 52 de 115	

Como sujetos pasivos y mientras se mantengan en tal calidad, les serán aplicables todas las obligaciones de aquellos, en cuanto al registro de sus reuniones, viajes y donativos. No obstante, no deben registrar reuniones, viajes o donativos que reciban por circunstancias ajenas al proceso licitatorio que están evaluando, salvo que además sean sujetos pasivos por otras razones distintas al hecho de integrar la Comisión Evaluadora.

Los miembros de la Comisión Evaluadora deben estar informados en la plataforma de la Ley del Lobby, a más tardar, antes de la fecha de cierre de presentación de ofertas.

Registro obligatorio de los sujetos pasivos transitorios.

Los integrantes de la comisión de evaluación tienen la obligación de registrar en el sistema de Lobby sus reuniones, viajes y donativos que se verifiquen en el periodo de evaluación y que se relacionen con el proceso licitatorio evaluado, que no sean de aquel tipo de actividades previstas en las bases administrativas tales como visita en terreno, recepción de muestras, etc.

Declaración jurada de los integrantes de las comisiones de evaluación.

Se deberá acompañar al acta de evaluación de las ofertas, tanto si en aquella se propone la adjudicación y/o inadmisibilidad de las ofertas, una declaración que indique que la comisión evaluadora no tiene conflictos de interés con los participantes de la respectiva licitación.

Reglas sobre constitución de comisión de evaluación.

En las licitaciones cuya evaluación de ofertas revista gran complejidad y en todas aquellas superiores a 1.000 UTM, las propuestas deben ser evaluadas por una Comisión, siendo obligatoria su designación, estas deben estar conformadas por al menos 3 funcionarios públicos de calidad jurídica planta o contrata de la Institución.

La Defensoría adopta como política institucional, actuar siempre en los procesos de compra a través del nombramiento de una Comisión Evaluadora, de al menos 3 funcionarios.

En el caso de licitaciones de menor complejidad, menores a 1.000 UTM, a fin de garantizar imparcialidad y competencia entre oferentes, la Comisión Evaluadora debe constituirse por un número impar de integrantes.

También pueden integrar una Comisión Evaluadora, aunque de manera excepcional y fundada, personas ajenas a la Administración, como el personal contratado a honorarios. Estas personas también son sujetos pasivos de la Ley del Lobby. Sin embargo, la Comisión Evaluadora puede recibir asesoría de expertos de reconocido prestigio en las materias técnicas a revisar, pero esas personas no son sujetos pasivos, ya que no integran la Comisión. Del mismo modo, tampoco serán sujetos



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 53 de 115	

pasivos aquellos funcionarios del organismo licitante que ejercen roles en ese proceso licitatorio que puedan relacionarse con la evaluación, tales como el funcionario que elabora las bases, el asesor jurídico de la Comisión o el encargado de administrar el contrato, ya que no son miembros de la Comisión Evaluadora.

b) Criterios de evaluación

Los criterios de evaluación tienen por objeto seleccionar la oferta u ofertas más convenientes a los intereses de la Institución, de acuerdo con los aspectos técnicos y económicos establecidos en las bases. “Deberán establecer en las bases las ponderaciones de los criterios, factores y sub factores que contemplen y los mecanismos de asignación de puntajes para cada uno de ellos”.

Las Unidades Requirentes no deberán alterar los criterios de evaluación establecidos en los formatos de bases validados por el Área de Administración y Finanzas ni tampoco los ponderadores establecidos, toda vez que su definición obedece a políticas institucionales y adecuaciones legales o reglamentarias.

En el caso de la prestación de servicios habituales, se otorgará mayor puntaje o calificación a aquellos postulantes que exhibieren mejores condiciones de empleo y remuneraciones. En las bases de licitación se establecerán criterios que evalúen favorablemente a quien oferte mayores sueldos por sobre el ingreso mínimo mensual y otras remuneraciones de mayor valor, tales como las gratificaciones legales, la duración indefinida de los contratos y condiciones laborales que resulten más ventajosas en atención a la naturaleza de los servicios contratados.

Se podrán incorporar criterios de sustentabilidad, es decir, criterios que propendan a un equilibrio del desarrollo económico, social y medioambiental. Revisar el numeral 11 de este documento Política de gestión de Compras sustentables

c) Consulta al Mercado

De conformidad con el artículo 35 bis de la Ley N° 19.886 y los artículos 31 y 108 de su Reglamento, la Consulta al Mercado es un procedimiento previo a la elaboración de las bases de licitación, que permite solicitar información a potenciales proveedores para conocer:

- Características técnicas de bienes o servicios disponibles.
- Precios y condiciones de mercado.
- Tiempos de preparación de ofertas o innovaciones disponibles.
- Estas consultas deben realizarse mediante llamados públicos y abiertos, convocados a través del Sistema de Información de Compras Públicas, con el fin de garantizar la transparencia y el acceso equitativo de los proveedores.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 54 de 115	

- Finalizado el proceso, los antecedentes deberán ser remitidos al área requirente para su análisis y eventual incorporación en las bases de licitación.

d) Contenido Mínimo de las Bases de Licitación

De acuerdo con el artículo 41 del Reglamento de la Ley N° 19.886, las Bases deberán contener, al menos:

- Requisitos y condiciones de participación de los oferentes.
- Especificaciones técnicas de los bienes o servicios, las cuales deberán ser genéricas. Solo podrá mencionarse una marca como referencia o sugerencia, permitiendo siempre bienes o servicios equivalentes.
- Presupuesto disponible, cuando sea posible determinarlo, considerando precios de mercado y costos directos e indirectos.
- Etapas y plazos del procedimiento de licitación.
- Condiciones de pago, forma, plazos y modalidad.
- Plazo de entrega del bien o servicio adjudicado.
- Garantías exigidas, monto, forma y oportunidad de restitución, procurando no desincentivar la participación.
- Criterios objetivos de evaluación y adjudicación.
- Formalización contractual:
- En licitaciones entre 100 y 1.000 UTM, cuando se trate de bienes y/o servicios estándar de simple y objetiva especificación, deberá definirse si la contratación se formaliza mediante orden de compra o suscripción de contrato.
- Medios para acreditar el cumplimiento laboral y previsional del adjudicatario.
- Designación de la comisión evaluadora, cuando corresponda.
- Medidas por incumplimiento y su procedimiento de aplicación.

e) Plazos mínimos de publicación

El artículo 46 del Reglamento de la Ley N°19.886 establece los plazos mínimos entre llamado y recepción de ofertas, los cuales se presentan en la siguiente tabla:



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>

	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas		Versión: 1.0
		Fecha de Emisión: 29/10/2025
P0501-01-01		Página 55 de 115

Tabla N° 8: Plazos licitaciones			
Rango (en UTM)	Nomenclatura Licitación Pública	Licitación Privada	Plazo mínimo de publicación (días corridos)
Menor a 100	L1	E2	5
Mayor o igual a 100 y menor de 1.000	LE	CO	10*(reducible hasta 5)
Mayor o igual a 1.000 y menor de 5.000	LP	B2	20*(reducible hasta 10)
Mayor o igual a 5.000	LR	I2	30

* El plazo señalado podrá rebajarse en el evento de que se trate de la contratación de bienes o servicios de simple y objetiva especificación, y que razonablemente conlleve un esfuerzo menor en la preparación de ofertas.

f) Procedimiento Licitación Pública

En la siguiente tabla se detallan las actividades y participantes del mecanismo de licitación pública en el sistema, para los casos en que exista un plazo definido se agrega en la descripción

Tabla N° 9: Procedimiento Licitación Pública.		
N °	Actividad	Responsable
1	Elaboración del requerimiento. La unidad requirente elabora las especificaciones técnicas utilizando el formato de ficha de licitación pública, indicando la descripción, cantidad, características del bien o servicio y cualquier requerimiento especial. El documento debe venir acompañado de los antecedentes técnicos y justificativos necesarios.	Jefatura de la Unidad Requirente
2	Revisión inicial del requerimiento. Se revisa que la información esté completa y coherente. Si cumple, se inicia la preparación de las bases administrativas, técnicas y anexos, asegurando consistencia	Profesional del Área de Administración y Finanzas



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 56 de 115	

Tabla N° 9: Procedimiento Licitación Pública.		
N °	Actividad	Responsable
	con la planificación institucional y el PAC vigente. Plazo de 5 días hábiles para Revisión.	
3	Revisión presupuestaria. Una vez elaboradas las bases, se remiten al Coordinador/a de Administración y Finanzas para revisar la imputación presupuestaria y emitir el Certificado de Afectación Presupuestaria (CAP).	Profesional del Área de Administración y Finanzas
4	Emisión del CAP. Se revisa el financiamiento disponible, se valida la imputación presupuestaria y se emite el CAP, que se remite a la jefatura de división para su firma y aprobación.	Coordinador/a del Área de Administración y Finanzas
5	Aprobación del CAP. La jefatura revisa los antecedentes, valida la información presupuestaria y firma el CAP, autorizando el inicio formal del proceso licitatorio.	Jefatura de la División de Administración Financiera y Personas
6	Derivación del CAP firmado. Una vez firmado, el CAP se remite al profesional responsable del proceso para continuar con la tramitación.	Coordinador/a del Área de Administración y Finanzas
7	Elaboración y revisión de bases. El profesional recibe el CAP y el borrador de bases, revisa los antecedentes, formula observaciones si corresponde y remite el borrador de resolución que aprueba las bases a la Unidad de Asesoría Jurídica.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
8	Revisión. La Unidad de Asesoría Jurídica revisa las bases y el borrador de resolución, emitiendo observaciones y realizando los ajustes pertinentes antes de devolver los documentos al área de Administración y Finanzas. Plazo de 5 días hábiles para Revisión.	Unidad de Asesoría Jurídica
9	Ajustes finales de bases. Se incorporan las observaciones jurídicas, se ajusta la versión final y se remite a la unidad requirente para su validación técnica.	Profesional del Área de Administración y Finanzas/ Unidad Requirente



Tabla N° 9: Procedimiento Licitación Pública.

N °	Actividad	Responsable
11	Aprobación de bases. Con la validación técnica, el profesional de Administración sube la resolución a DocDigital u otro para su firma por la autoridad competente (Defensor Nacional o quien tenga delegada la facultad).	Profesional del Área de Administración y Finanzas
12	Publicación de la licitación. Con la resolución aprobada, se publican las bases en el portal www.mercadopublico.cl , dando inicio al proceso de licitación pública.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
13	Conformación de comisión evaluadora. Se informa la designación de la Comisión Evaluadora establecida en las Bases de Licitación y se comunica su registro al encargado de la plataforma de Lobby, dentro del día hábil siguiente a la publicación de las bases en el Sistema de Información de Compras Públicas o, en su defecto, con una antelación mínima de cinco (5) días hábiles respecto del cierre del proceso de licitación, a fin de garantizar su correcto registro y trazabilidad	Profesional del Área de Administración y Finanzas
14	Gestión de consultas. Durante el periodo de consultas, se realiza seguimiento permanente a las preguntas formuladas por los proveedores, clasificando las consultas técnicas y administrativas.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
15	Consolidación de respuestas. Finalizado el periodo de consultas, se descargan las preguntas recibidas; las técnicas se remiten a la unidad requirente y las administrativas se responden junto a la Unidad de Asesoría Jurídica.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
16	Publicación de respuestas. Una vez revisadas y consolidadas, se publican las respuestas oficiales en el sistema junto con el acto administrativo que las aprueba. (Revisar anexo N° 4 “flujo de tramitación de respuestas”)	Profesional del Área de Administración y Finanzas



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 58 de 115	

Tabla N° 9: Procedimiento Licitación Pública.		
N °	Actividad	Responsable
17	Apertura de ofertas. Concluido el periodo de recepción, se coordina la reunión de apertura junto a la Comisión Evaluadora, visualizando las ofertas presentadas y entregando lineamientos de evaluación.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
18	Envío a comisión. Se remiten las ofertas a la Comisión Evaluadora junto con la planilla tipo y acta modelo. Antes de iniciar el análisis, cada integrante debe entregar su declaración de no estar afecto a conflicto de interés.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
19	Evaluación de ofertas. La Comisión Evaluadora analiza las propuestas conforme a las bases y emite el acta de evaluación, firmada por todos sus miembros.	Comisión Evaluadora
20	Revisión del acta. El Área de Administración y Finanzas revisa la consistencia formal y técnica del acta. Si está correcta, se remite a Jurídica para elaborar la resolución de adjudicación.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
21	Redacción de Resolución de Adjudicación La Unidad de Asesoría Jurídica elabora o revisa, según corresponda, el borrador de la resolución de adjudicación y lo remite al Área de Administración y Finanzas para su revisión técnica y validación previa a la tramitación.	Unidad de Asesoría Jurídica
22	Publicación de Adjudicación El profesional del Área de Administración revisa el borrador de la resolución de adjudicación y lo remite a revisión según el nivel de autorización correspondiente. Posteriormente, ingresa la resolución a DocDigital para su firma por parte de la autoridad competente (Defensor Nacional o quien tenga la delegación respectiva).	Profesional del Área de Administración y Finanzas
23	Publicación de adjudicación. Con la resolución tramitada, se publica la adjudicación en Mercado Público y se notifica al proveedor adjudicado.	Profesional del Área de Administración y Finanzas



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 59 de 115	

Tabla N° 9: Procedimiento Licitación Pública.		
N °	Actividad	Responsable
24	Solicitud de antecedentes del proveedor. Se solicita al proveedor la documentación necesaria para formalizar la contratación, según lo indicado en las bases.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
25	Revisión contractual. Cuando el proceso requiera la formalización mediante contrato, los antecedentes serán remitidos a la Unidad de Asesoría Jurídica para su revisión y redacción del documento. Si la contratación se perfecciona mediante Orden de Compra, se continuará directamente con la tramitación presupuestaria correspondiente.	Profesional del Área de Administración y Finanzas / Asesoría Jurídica
26	Redacción del contrato. La Unidad de Asesoría Jurídica elabora el borrador del contrato, verificando que su contenido se ajuste a las condiciones de la adjudicación y a la normativa vigente.	Unidad de Asesoría Jurídica / Proveedor
27	Firma del contrato por proveedor. El borrador del contrato se envía por parte del Área de Administración y Finanzas al proveedor adjudicado para su firma. Este deberá devolver el documento firmado, acompañado de la boleta de garantía u otros antecedentes exigidos, según corresponda.	Profesional del Área de Administración y Finanzas/ Proveedor
28	Aprobación del contrato. Una vez recibido el contrato firmado por el proveedor, se revisa que todo se encuentre correcto con las versiones correspondiente y posteriormente remite a la autoridad competente para su firma, conforme a las facultades de delegación vigentes	Unidad de Asesoría Jurídica / Profesional del Área de Administración y Finanzas/Autoridad
29	Firma de la autoridad y resolución aprobatoria La autoridad competente (Defensor Nacional titular o subrogante, o quien tenga la delegación de atribuciones) firma el contrato, previa revisión de la Unidad de Asesoría Jurídica. Posteriormente, se le solicita a dicha unidad que elabore la resolución que aprueba el contrato y la remita al	Unidad de Asesoría Jurídica / Profesional del Área de Administración y Finanzas / Autoridad



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 60 de 115	

Tabla N° 9: Procedimiento Licitación Pública.		
N °	Actividad	Responsable
	Área de Administración y Finanzas para su revisión técnica y tramitación administrativa	
30	Publicación de la resolución que aprueba el contrato El Profesional del Área de Administración y Finanzas revisa el borrador de la resolución que aprueba el contrato y la remite a revisión, según el nivel de autorización correspondiente. Luego, ingresa el documento a DocDigital u otro, para su firma por parte de la autoridad competente (Defensor Nacional o quien tenga delegación).	Profesional del Área de Administración y Finanzas / Autoridad
31	Generación de orden de compra. Con el contrato aprobado, se emite la orden de compra en el sistema, generada automáticamente a partir de la adjudicación.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
32	Generación del compromiso presupuestario. Se genera el compromiso presupuestario mediante interoperabilidad entre SIGFE y Mercado Público, garantizando la trazabilidad del gasto.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
33	Solicitud del CDP. Se solicita el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria (CDP) con los datos de la orden de compra y del compromiso asociado.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
34	Emisión del CDP. Se revisa y valida el compromiso, se emite el CDP y se remite para su firma.	Coordinador/a del Área de Administración y Finanzas
35	Aprobación del CDP. La jefatura firma y aprueba el CDP, autorizando la ejecución presupuestaria.	Jefatura de la División de Administración Financiera y Personas
36	Registro y envío del CDP. Se registra el CDP firmado y se remite al profesional responsable del proceso para su incorporación al expediente digital.	Coordinador/a del Área de Administración y Finanzas
37	Envío de orden de compra.	Profesional del Área de Administración y Finanzas



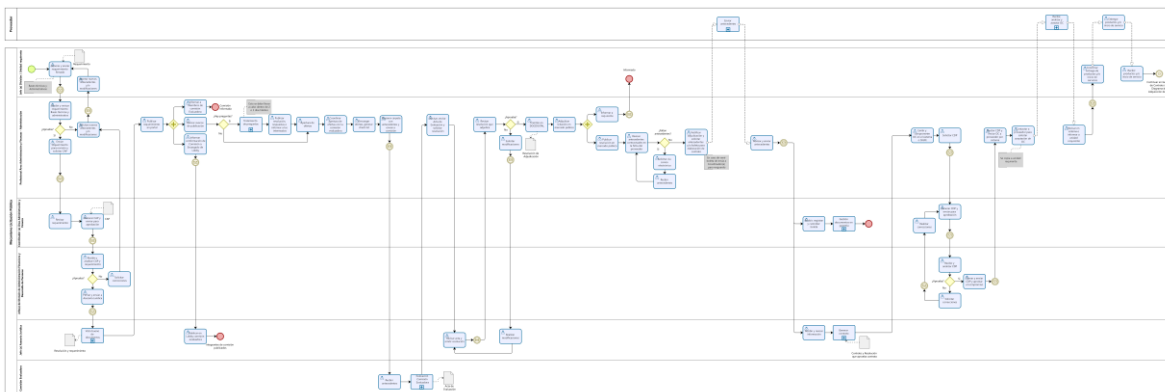
	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 61 de 115	

Tabla N° 9: Procedimiento Licitación Pública.		
N °	Actividad	Responsable
	Se adjunta el CDP y los antecedentes al expediente y se remite la orden de compra al proveedor a través del sistema.	
38	Notificación al proveedor. Se envía la orden de compra al proveedor, solicitando su aceptación y notificando en copia a la unidad requirente.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
39	Aceptación de la orden. El proveedor acepta la orden de compra a través del sistema de Mercado Público.	Proveedor
40	Coordinación de entrega. Una vez aceptada la orden, se notifica a la unidad requirente para coordinar la entrega de los bienes o el inicio del servicio.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
41	Ejecución del servicio o entrega. El proveedor entrega los bienes o inicia los servicios según lo establecido en las bases y la orden de compra.	Proveedor
42	Recepción conforme. La unidad requirente verifica la conformidad de los bienes o servicios, emite el acta o comprobante de recepción conforme y lo remite al Área de Administración y Finanzas para su registro y pago.	Unidad Requirente



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 62 de 115	

g) Flujo Licitación Pública



12.2.2.4 LICITACIÓN PRIVADA Y TRATO O CONTRATACIÓN DIRECTA

a) Licitación Privada

Procedimiento administrativo concursal, dispuesto en resolución fundada, por el cual la Defensoría llama a potenciales proveedores a que, ajustándose a las bases que se establezcan, presenten propuestas, entre las cuales elegirá y aceptará la que considere más favorable.

Características:

Se hará una licitación privada si a las licitaciones públicas que se hagan no acudieren interesados o las ofertas fueren rechazadas.

Las bases de licitación con las que se llevó a cabo la licitación pública serán las mismas con las que se realice la licitación privada. En caso de ser alteradas, deberá ser nuevamente licitada públicamente.

En este caso la invitación es cerrada a ciertas empresas o personas, definiéndose en la invitación un mínimo de tres proveedores que hayan sido favorecidos en negocios similares.

Se puede continuar con el proceso de licitación privada cuando solamente existan como mínimo tres posibles proveedores adjudicados en negocios similares o que, habiéndose realizado las invitaciones, se obtengan una o dos ofertas y el resto de los invitados se excuse o muestre desinterés.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 63 de 115	

La invitación a cotizar se hará a los proveedores elegibles a través del Sistema de Información, a la que se adjuntarán las bases correspondientes, aplicándose los mismos plazos para la presentación de ofertas establecidos en la licitación pública anterior.

Se aplican las mismas normas de la licitación pública, en todo lo que en razón de la naturaleza de la licitación privada sea aplicable (artículo 68 del Reglamento de Compras).

b) Contratación Directa

El trato directo es una forma excepcional de contratación y debe justificarse mediante acto administrativo motivado en los casos que se encuadren en las situaciones del artículo 8 de la Ley N° 19.886 y artículo 71 del Decreto Supremo N°661, de 2024.

En tal sentido, debe ser el propio servicio quien determine y justifique mediante resolución fundada la aplicación del procedimiento de trato directo en una determinada contratación, en virtud de la ponderación de los antecedentes de hecho y de derecho que correspondan (dictamen N° 651, de 2011, de la Contraloría General de la República) y que cualquiera sea la causal en que se ampare un eventual trato directo, al momento de invocarlo no es suficiente la mera cita de las normas legales y reglamentarias que lo autorizan, sino que, en atención a su carácter excepcional, debe justificarlo debidamente, acreditándose en forma suficiente la concurrencia simultánea de todos los elementos que configuran la hipótesis normativa invocada.

Para ello, las divisiones, departamentos y/o unidades solicitantes deberán adjuntar los antecedentes que justifiquen la ocurrencia real de la causal legal que se invoca y que deben quedar expresamente señaladas en las especificaciones técnicas de los bienes a adquirir y en la solicitud de compra respectiva.

Características:

Es de carácter excepcional y procede sólo en aquellos casos taxativamente señalados por la ley N°19.886 y su reglamento, conforme al mérito de los antecedentes y previa revisión de la Unidad de Asesoría Jurídica.

Se materializa mediante la dictación de una resolución fundada que lo autorice, por la autoridad competente, y debe publicarse en el portal de la Dirección de Compras, salvo excepciones legales.

El trato directo se debe usar sólo cuando sea estrictamente necesario y su utilización sea justificada, no bastando para ello la mera referencia a las disposiciones legales. La contratación indebidamente fundada generará responsabilidades administrativas, de acuerdo con la legislación vigente.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 64 de 115	

Se deberá publicar, en el Sistema de Información la resolución fundada que autoriza el Trato Directo o Contratación Excepcional Directa con Publicidad, el texto del contrato, si lo hay, y la respectiva orden de compra, dentro de un plazo de veinticuatro horas, contadas desde la dictación de la resolución que aprueba el contrato, la aceptación de la orden de compra o la total tramitación del contrato, según sea el caso.

Procedencia

1. Causal de proveedor único (Artículo 71 N° 1 del Reglamento de la Ley N°19.886)

Procede cuando:

- Solo existe un proveedor capaz de suministrar el bien o prestar el servicio requerido.
- No existe sustituto o alternativa razonable que permita satisfacer la necesidad pública de manera equivalente.

También aplica cuando:

- La contratación solo puede realizarse con titulares de derechos de propiedad intelectual, industrial, licencias, patentes u otros derechos exclusivos.

Requisitos adicionales:

- Publicación de la intención de contratar en el Sistema de Información (Mercado Público) cuando el monto sea superior a 1.000 UTM.
- Esta publicación debe incluir:
 - Los antecedentes básicos del bien o servicio.
 - La identidad del proveedor con quien se desea contratar.
- La intención permanece publicada durante 5 días hábiles contados desde su publicación, plazo en que otros proveedores pueden formular observaciones o presentar alternativas.
- La entidad debe resolver las observaciones y justificar su decisión mediante resolución fundada que autorice y apruebe la contratación.

2. Causal por falta de interesados o inadmisibilidad de ofertas (Artículos 71 N° 2 y 73 del Reglamento de la Ley N°19.886)

Aplica cuando:

- Se haya realizado una Licitación Pública sin que se presenten ofertas válidas o todas sean declaradas inadmisibles.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 65 de 115	

- Posteriormente, se haya efectuado una Licitación Privada, con el mismo resultado (sin interesados o todas inadmisibles).

Condiciones:

- La contratación directa deberá efectuarse utilizando las mismas bases de la licitación anterior.
- Si las bases son modificadas, deberá realizarse una nueva licitación pública.
- Debe dejarse constancia de los procesos previos mediante acto administrativo publicado en el Sistema de Información.

3. Causal de emergencia, urgencia o imprevisto (Artículos 71 N° 3 y 74 del Reglamento de la Ley N°19.886)

Procede en situaciones que exigen responder de manera inmediata para evitar perjuicios a las personas o al funcionamiento institucional.

Tipos de situaciones:

- **Emergencia:** Conforme al artículo 2° letra b) de la Ley N° 21.364, que establece el sistema nacional de prevención y respuesta ante desastres, sustituye la Oficina Nacional de emergencia por el Servicio Nacional de Prevención y Respuesta ante Desastres, y adecúa normas que indica, se refiere a desastres o eventos de fuerza mayor que requieren acción inmediata.
- **Urgencia:** Necesidad apremiante cuya satisfacción no puede postergarse sin generar perjuicios graves.
- **Imprevisto:** Circunstancia fortuita o externa que interrumpe el funcionamiento normal de la entidad.

Requisitos del acto administrativo:

- Debe ser fundado por la jefatura superior del servicio, indicando:
 - a) Los hechos que justifican la necesidad inmediata de contratar.
 - b) Los motivos por los cuales no puede utilizarse otro procedimiento.
- El plazo del contrato debe limitarse estrictamente a las circunstancias que motivan la causal.
- La resolución debe dejar constancia del carácter extraordinario y temporal de la medida.



 Defensoría del Contribuyente	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 66 de 115	

- No podrá invocarse esta causal cuando la situación derive de falta de gestión oportuna o planificación deficiente, según lo dispuesto en el artículo 83 del Reglamento de la Ley N°19.886.

4. Causal por servicios de naturaleza confidencial o de seguridad nacional (Artículo 71 N° 4 del Reglamento de la Ley N°19.886)

Aplica cuando la contratación:

- Se refiera a servicios cuya difusión afecte la seguridad o el interés nacional, o
- Esté expresamente determinada por ley como confidencial.

En estos casos, no se exige publicación ni informe técnico, pero el acto administrativo debe dejar constancia de la naturaleza de la confidencialidad y su fundamento legal.

5. Causal por proveedor de confianza comprobada (Artículo 71 N° 5 del Reglamento de la Ley N°19.886)

Procede cuando:

- Por la magnitud o importancia del contrato, resulte indispensable contratar a un proveedor determinado, debido a su experiencia, confianza y seguridad comprobadas,
- Y no existan otros proveedores que otorguen ese mismo nivel de certeza.

Requisitos:

- Si el monto supera las 1.000 UTM, la entidad deberá publicar la intención de contratar en el Sistema de Información, con los antecedentes del bien o servicio y del proveedor.
- Debe elaborarse un informe técnico justificativo y una resolución fundada que apruebe el procedimiento.

6. Causal por contrataciones de menor cuantía con impacto social (Artículo 71 N° 6 del Reglamento de la Ley N°19.886)

Aplica cuando:

- Se trate de contrataciones inferiores a 30 UTM.
- El objeto del contrato tenga alto impacto social, como iniciativas de fomento, apoyo comunitario, inclusión, cultura, educación u otras de naturaleza similar.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 67 de 115	

No requiere publicación ni informe técnico, pero sí debe emitirse una resolución que justifique la razonabilidad y pertinencia de la contratación.

7. Causal por circunstancias excepcionales del contrato (Artículo 71 N° 7 del Reglamento de la Ley N°19.886)

Esta causal agrupa diversas situaciones en las que, por la naturaleza o características del contrato, resulta indispensable acudir a este procedimiento. Entre ellas:

- Cuando se requiera la contratación de bienes o servicios accesorios o compatibles con equipamientos, sistemas o infraestructura tecnológica previamente adquirida, y necesarios para su funcionamiento.
- Cuando el costo de un procedimiento competitivo sea desproporcionado respecto del valor del contrato, siempre que el monto no supere las 100 UTM.
- Cuando se requieran servicios de alta especialización técnica, esenciales para el cumplimiento de funciones institucionales y que no puedan ser ejecutados por personal propio.
- Cuando pueda afectarse la seguridad personal de autoridades o funcionarios, siendo necesario contratar directamente con un proveedor que garantice discreción y confianza.
- Cuando la publicidad del proceso licitatorio pudiera poner en riesgo la eficacia del contrato o su objeto.

Cada caso deberá ser debidamente fundado mediante resolución.

a) Publicidad del Trato Directo o Contratación Excepcional Directa (Artículo 77 del Reglamento de la Ley N°19.886)

El Área de Administración y Finanzas, en cumplimiento de los principios de transparencia y rendición de cuentas, deberá publicar en el Sistema de Información de Compras Públicas la siguiente documentación relativa a todo Trato Directo o Contratación Excepcional Directa con Publicidad:

- La resolución fundada que autoriza el procedimiento excepcional.
- El texto íntegro del contrato, cuando corresponda.
- La orden de compra respectiva.

Esta publicación deberá efectuarse dentro de las 24 horas siguientes a la ocurrencia de cualquiera de los siguientes hechos, según corresponda:

- La dictación de la resolución que aprueba el contrato.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 68 de 115	

- La aceptación de la orden de compra por parte del proveedor.
- La total tramitación del contrato.

Excepción:

Esta obligación no será aplicable a las contrataciones fundadas en la causal N° 4 del artículo 71 del Reglamento de la Ley N°19.886 (servicios de naturaleza confidencial o que involucren seguridad nacional), dada la reserva legal que ampara su confidencialidad.

Reglas especiales de publicidad (Artículo 78 del Reglamento de la Ley N°19.886)

Cuando la contratación directa supere las 1.000 unidades tributarias mensuales (UTM) y se funde en las causales N° 1 o N° 5 del artículo 71 del Reglamento, el Área de Administración y Finanzas deberá publicar previamente su intención de contratar en el módulo habilitado del Sistema de Información.

Dicha publicación tendrá por objeto otorgar transparencia y control público sobre las contrataciones fundadas en las causales de Proveedor Único o Proveedor de Confianza Comprobada, permitiendo a terceros interesados formular observaciones.

Antecedentes mínimos a publicar:

- Descripción básica del bien o servicio a contratar.
- Identidad del proveedor propuesto.

La intención de contratar deberá permanecer publicada por un plazo mínimo de cinco días hábiles, durante el cual otros proveedores podrán:

- Solicitar que al el Área de Administración y Finanzas realice un procedimiento competitivo alternativo, y
- Aportar antecedentes objetivos que acrediten la existencia de otros oferentes o que los requisitos de la causal no se cumplen.

Tanto las solicitudes de los proveedores como las respuestas del Área de Administración y Finanzas deberán quedar registradas en el Sistema de Información, garantizando la trazabilidad del proceso.

Con dichos antecedentes, el Área de Administración y Finanzas deberá evaluar si corresponde mantener el Trato Directo o iniciar otro procedimiento competitivo, debiendo explicitar en el acto administrativo que autorice y apruebe la contratación las circunstancias que justifican su procedencia.

Tabla Resumen:



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas		Versión: 1.0
		Fecha de Emisión: 29/10/2025
P0501-01-01		Página 69 de 115

Tabla N ° 10: Tabla Resumen Causales Tratos Directos				
N°	Causal de Trato Directo	¿Requiere Publicidad?	¿Publicación de Intención (si > 1.000 UTM)?	Observaciones Relevantes
1	Proveedor único	Sí	Sí, por 5 días hábiles si el monto es superior a 1.000 UTM. Si es menor, no requiere publicación.	Debe acreditarse mediante informe técnico y antecedentes que respalden la inexistencia de alternativas en el mercado.
2	Licitaciones públicas o privadas declaradas desiertas	Sí	No	La contratación debe fundarse en los mismos términos de la licitación original o ajustarse de forma justificada.
3	Emergencia, urgencia o imprevisto	Sí (en sistema y sitio web institucional)	No	Se aplica solo ante hechos imprevisibles o de fuerza mayor que requieran respuesta inmediata. Debe regularizarse posteriormente.
4	Proveedor con experiencia comprobada y confianza	Sí	Sí, si el monto supera las 1.000 UTM.	Se debe justificar objetivamente la idoneidad, trayectoria y cumplimiento previo del proveedor.
5	Compras menores a 30 UTM con impacto social	Sí	No	Procede solo en contrataciones con objetivos sociales específicos, debidamente fundados y documentados.
6	Circunstancias excepcionales derivadas del contrato	Sí	No	Corresponde a situaciones no previstas en el contrato original, que justifican una extensión o complemento excepcional.
7	Servicios confidenciales o vinculados a la seguridad nacional	No	No	Quedan exceptuados de publicación por razones de seguridad o confidencialidad, debidamente fundadas.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 70 de 115	

b) Procedimiento Trato Directo

En la siguiente tabla se describen las actividades y participantes del mecanismo de contratación directa que no contempla publicación de intención de compra, conforme a lo establecido en el artículo 71 del Reglamento de la Ley N° 19.886, para los casos en que exista un plazo definido se agrega en la descripción

Tabla N° 11: Procedimiento Trato Directo		
N°	Actividad	Responsable
1	Elaboración del requerimiento. La unidad requirente elabora los Términos de Referencia y la Ficha de Contratación Directa, incluyendo todos los antecedentes técnicos, la justificación de la causal invocada conforme al artículo 71 del Reglamento de la Ley N°19.886, y la validación presupuestaria preliminar. El requerimiento debe venir firmado por la jefatura de la unidad y respaldado con los documentos técnicos que lo fundamentan.	Jefatura de la Unidad Requirente
2	Revisión de procedencia. Se revisan los antecedentes para verificar que el requerimiento esté incluido en el Plan Anual de Compras (PAC) y que la causal de contratación directa se ajuste a lo señalado en el Reglamento.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
3	Observaciones o validación inicial. Si el requerimiento presenta faltas de justificación o respaldo técnico, se devuelve a la unidad requirente para corrección. Si está conforme, se complementa la información y se remite al Coordinador/a de Administración y Finanzas para la gestión del Certificado de Afectación Presupuestaria (CAP).	Profesional del Área de Administración y Finanzas
4	Emisión del CAP. Se analizan los antecedentes y, si se encuentran correctos, se genera el CAP, el cual se remite a la jefatura de la división para su firma y validación.	Coordinador/a del Área de Administración y Finanzas



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 71 de 115	

Tabla N ° 11: Procedimiento Trato Directo		
N °	Actividad	Responsable
5	Aprobación del CAP. La jefatura revisa los antecedentes y, si no existen observaciones, firma el CAP. En caso de requerir aclaraciones, devuelve los antecedentes al área de Administración y Finanzas.	Jefatura de la División de Administración Financiera y Personas
6	Derivación del CAP firmado. Con el CAP aprobado, se remite al profesional responsable del proceso para continuar con la gestión.	Coordinador/a del Área de Administración y Finanzas
7	Revisión legal. Se envían los antecedentes completos (requerimiento, ficha de causal, CAP, justificación técnica y detalle si se requiere suscripción de contrato) a la Unidad de Asesoría Jurídica para su revisión. Si existen observaciones, se devuelven al área correspondiente para su corrección.	Profesional del Área de Administración y Finanzas / Unidad de Asesoría Jurídica
8	Análisis de la causal y redacción de resolución. Unidad de Asesoría Jurídica analiza la procedencia de la causal y redacta el borrador de resolución exenta que autoriza y aprueba la contratación directa. Si se requiere suscripción de contrato, se inicia su redacción en paralelo.	Unidad de Asesoría Jurídica
9	Tramitación de resolución. El profesional de Administración y Finanzas revisa observaciones, corrige los antecedentes y sube la resolución a DocDigital u otra plataforma, para su firma por la autoridad competente (Defensor Nacional o quien tenga delegación).	Profesional del Área de Administración y Finanzas
10	Creación de ficha en sistema. Con la resolución totalmente tramitada, se crea la Ficha de Trato Directo en el módulo respectivo del portal Mercado Público, incorporando causal, resolución aprobatoria y proveedor seleccionado.	Profesional del Área de Administración y Finanzas



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 72 de 115	

Tabla N ° 11: Procedimiento Trato Directo		
N °	Actividad	Responsable
11	Emisión de orden de compra. Se genera la orden de compra y el compromiso presupuestario mediante interoperabilidad entre SIGFE y Mercado Público, asegurando la correcta imputación del gasto.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
12	Solicitud del CDP. Se solicita el Certificado de Disponibilidad Presupuestaria (CDP), indicando los datos de la orden de compra y el compromiso asociado.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
13	Emisión del CDP. Se revisa y valida la información presupuestaria, emitiendo el CDP, que se remite para su firma.	Coordinador/a del Área de Administración y Finanzas
14	Aprobación del CDP. La jefatura firma y aprueba el CDP, dejando constancia de la disponibilidad presupuestaria.	Jefatura de la División de Administración Financiera y Personas
15	Registro y respaldo del CDP. Se registra el CDP firmado y se deriva al profesional responsable para su respaldo en el expediente electrónico del proceso.	Coordinador/a del Área de Administración y Finanzas
16	Remisión de orden de compra. Se adjunta el CDP y demás antecedentes a la orden de compra y se remite al proveedor por el sistema de Mercado Público.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
17	Notificación al proveedor. Se envía la orden de compra al proveedor, solicitando su aceptación y copiando a la unidad requirente.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
18	Aceptación de la orden. El proveedor revisa y acepta la orden de compra a través de la plataforma de Mercado Público.	Proveedor

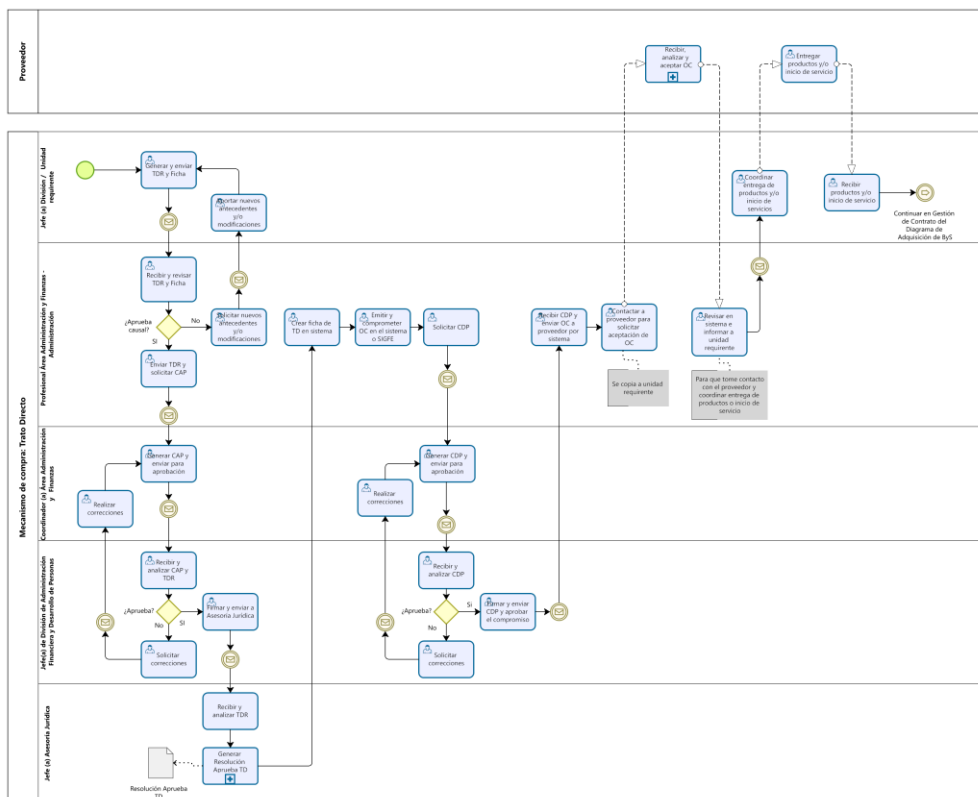


	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 73 de 115	

Tabla N ° 11: Procedimiento Trato Directo		
N °	Actividad	Responsable
19	Coordinación de la entrega. Una vez aceptada la orden, se notifica a la Unidad requirente para coordinar la entrega de los bienes o la prestación del servicio.	Profesional del Área de Administración y Finanzas
20	Ejecución del servicio o entrega. El proveedor entrega los bienes o inicia los servicios conforme a lo establecido en la resolución y en la orden de compra.	Proveedor
21	Recepción conforme. La unidad requirente verifica la conformidad de los bienes o servicios, emite el acta o comprobante de recepción conforme y lo remite al Área de Administración y Finanzas para su registro, cierre del proceso y pago.	Unidad Requirente



c) Flujo Trato Directo



12.2.3 ETAPA GESTIÓN DE CONTRATOS

La gestión de contratos corresponde a la administración, control y seguimiento integral de todos los contratos suscritos entre la Defensoría y sus proveedores, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 19.886, sobre Compras Públicas y su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda.

Esta gestión tiene por objeto asegurar el cumplimiento de las condiciones contractuales, resguardar los intereses institucionales y garantizar la correcta ejecución de los bienes y servicios adquiridos por la Defensoría, promoviendo la eficiencia, transparencia y trazabilidad en toda la relación contractual.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 75 de 115	

a) Registro y seguimiento contractual

Una vez emitida y aceptada la Orden de Compra, el profesional encargado del proceso deberá ingresar el contrato o acuerdo complementario en el módulo de Gestión de Contratos del Sistema de Información de Compras Públicas (www.mercadopublico.cl), conforme a lo dispuesto en el Capítulo VIII del Reglamento de la Ley N° 19.886.

El registro deberá incluir los antecedentes esenciales del contrato, tales como:

- Fechas de inicio y término de vigencia.
- Garantías presentadas y sus plazos de vencimiento.
- Datos del proveedor adjudicado.
- Hitos contractuales, pagos y condiciones relevantes.

Asimismo, el Área de Administración y Finanzas deberá mantener un catastro institucional actualizado de contratos, en formato digital, complementando la información del sistema y asegurando la trazabilidad de cada proceso.

Por política interna, el Área de Administración y Finanzas dará seguimiento y control a todos los contratos de ejecución en el tiempo, independientemente de que se concreten vía contrato, orden de compra o acuerdo complementario.

Dicho control se realizará a través de planillas internas de control y, cuando proceda, creando una ficha de seguimiento en el Módulo de gestión de contratos del Sistema de Información de Compras Públicas.

b) Supervisión y control del cumplimiento contractual

El profesional responsable de la gestión de contratos deberá realizar un seguimiento activo de los contratos vigentes, con el fin de controlar su ejecución, verificar el cumplimiento de las obligaciones pactadas y aplicar las medidas correctivas que correspondan, tales como multas, cobro de garantías o término anticipado, según las condiciones establecidas en el contrato y en la normativa vigente.

Para ello, se deberán ejecutar las siguientes acciones:

- Ingreso y actualización oportuna de los hitos contractuales en el sistema.
- Monitoreo periódico del cumplimiento técnico y administrativo del contrato.
- Emisión de alertas preventivas de vencimiento a las unidades requirentes, para garantizar la continuidad de los servicios y la oportuna planificación de nuevas adquisiciones.
- Revisión y priorización de contratos gestionables, especialmente aquellos que:
 - 1) Finalicen durante el año (con o sin renovación).



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 76 de 115	

- 2) Contengan cláusula de término anticipado.
- 3) Involucren proveedores con observaciones o sanciones.
- 4) Presenten reiterados incumplimientos o multas
- 5) Exhiban deficiencias en la calidad del servicio.
- 6) Hayan requerido ejecución de garantías.
- 7) No resguarden adecuadamente los intereses institucionales.
- 8) Justifiquen su reemplazo por razones presupuestarias o estratégicas.

c) Restricciones especiales

De conformidad con los artículos 126 al 128 del Reglamento de la Ley N° 19.886, deberán considerarse las siguientes restricciones en la ejecución de los contratos:

- **Cesión de contratos:** solo procederá con autorización expresa y previa de esta Defensoría, manteniéndose la responsabilidad primaria del proveedor original.
- **Subcontratación:** se permitirá únicamente si ha sido prevista en las bases o autorizada expresamente por la Defensoría.
- **Factoring:** el proveedor podrá ceder sus derechos de pago conforme a la ley, siempre que ello no afecte la ejecución del contrato ni genere perjuicio a la institución.

d) Probidad y abstención

Las autoridades y funcionarios de la Defensoría, cualquiera sea su calidad jurídica, deberán abstenerse de intervenir en la ejecución o supervisión contractual en aquellos casos en que exista interés personal, directo o indirecto, de acuerdo con lo establecido en la Ley N° 18.575, la Ley N° 19.886 y las normas internas de probidad de la Defensoría.

Cualquier situación que pueda afectar la imparcialidad o generar conflicto de interés deberá ser comunicada de inmediato a la Jefatura de la División de Administración Financiera y Personas, conforme a los principios institucionales de integridad y transparencia.

12.2.3.1 GESTIÓN DE CONTRATOS Y RESPONSABILIDADES DE LA CONTRAPARTE TÉCNICA

1. Designación y propósito

En toda contratación de bienes o servicios regida por la Ley N° 19.886 y su Reglamento (DS N° 661/2024), el Área de Administración y Finanzas propondrá una contraparte técnica/unidad requirente que supervisará la adecuada ejecución del contrato o de la orden de compra, aun cuando el procedimiento no dé origen a la suscripción de un contrato.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 77 de 115	

La designación deberá quedar establecida en el expediente de contratación y recaerá en un/a funcionario/a de planta, contrata o, en casos excepcionales, a honorarios con calidad de agente público, cuyas funciones, capacitación o experiencia se vinculen al objeto de la contratación.

2. Funciones principales

Las unidades requirentes/contrapartes técnicas tienen como función general controlar la correcta ejecución técnica y administrativa de los contratos, resguardando el cumplimiento de las condiciones establecidas en las bases, términos de referencia, cotizaciones y/o contrato.

Entre sus principales responsabilidades se encuentran:

3. Supervisión y cumplimiento técnico:

Verificar que los bienes o servicios se entreguen conforme a lo pactado, revisando informes, productos o entregables, y gestionando las actas de recepción conforme o las observaciones que correspondan.

4. Control de plazos y avances:

Monitorear los plazos de ejecución, informar retrasos y remitir solicitudes de prórroga o modificaciones a la Unidad de Administración y Finanzas para su evaluación y tramitación.

5. Alertas y medidas correctivas:

Detectar oportunamente incumplimientos o desviaciones, proponiendo medidas correctivas o sanciones, como la aplicación de multas o término anticipado, según lo establecido en las bases y el contrato.

6. Gestión de garantías:

Verificar la vigencia y renovación de las garantías presentadas por los proveedores y coordinar con el área correspondiente su devolución o ejecución, según proceda.

7. Control presupuestario y facturación:

Revisar la correcta facturación y pago de los servicios contratados, asegurando el cumplimiento de los plazos establecidos en la Ley N° 21.131 (Pago a 30 días) y evitando consumos que excedan el presupuesto del contrato.

En caso de disconformidad con la prestación, deberá informar al Área de Administración y Finanzas dentro del plazo legal para rechazar la factura, conforme a la Ley N° 19.983.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 78 de 115	

8. Expediente digital y trazabilidad:

Mantener un archivo electrónico completo y ordenado de todas las gestiones relacionadas con la ejecución contractual (comunicaciones, informes, recepciones, multas, garantías, pagos), conforme a lo dispuesto en la Ley N° 21.180, sobre Transformación Digital del Estado.

9. Comunicación y coordinación:

Mantener comunicación directa con el Área de Administración y Finanzas, informando avances, dificultades o eventuales riesgos contractuales. Toda comunicación oficial con el proveedor deberá realizarse por correo institucional, asegurando trazabilidad y respaldo documental.

12.2.3.2 RESPONSABILIDAD Y PROBIDAD

Las unidades requirentes/contrapartes técnicas deberán cumplir las disposiciones de probidad y transparencia establecidas en la Ley N° 18.575, absteniéndose de participar en la supervisión de contratos en los que puedan tener interés personal, directo o indirecto.

Deberán suscribir las declaraciones de intereses y patrimonio correspondientes y cuando proceda, asistir a las capacitaciones que el de Área de administración y Finanzas disponga sobre gestión contractual.

La inactividad o falta de gestión que afecte la correcta ejecución contractual podrá generar responsabilidad administrativa.

12.2.3.3 COORDINACIÓN CON EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

El Área de Administración y Finanzas es la encargada de:

- Registrar y actualizar los contratos en el Sistema de Información de Compras Públicas (Mercado Público).
- Monitorear vencimientos, alertas y pagos.
- Brindar apoyo técnico y administrativo a las contrapartes durante toda la ejecución contractual.
- La contraparte técnica, a su vez, es la responsable del control operativo y técnico, reportando cualquier situación que pueda afectar la correcta ejecución del contrato o el uso eficiente de los recursos institucionales.

12.2.3.4 MODIFICACIÓN DEL CONTRATO

1. Principio General



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 79 de 115	

Conforme al artículo 13 de la Ley N°19.886 y al artículo 129 del Decreto Supremo N°661/2024, los contratos administrativos de suministro y prestación de servicios celebrados por la Defensoría solo podrán ser modificados mientras se encuentren vigentes y en los casos expresamente permitidos por la normativa.

Toda modificación deberá efectuarse mediante resolución fundada, la cual formará parte integrante del contrato y deberá publicarse en el Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones dentro de las 24 horas siguientes a su dictación, conforme al principio de publicidad y transparencia establecido en el artículo 2 bis de la Ley N°19.886.

2. Casos en que procede la modificación contractual

Las modificaciones contractuales solo serán procedentes cuando:

a) Estén expresamente previstas en las Bases de Licitación o en el contrato.

- Se podrá modificar el contrato únicamente si las bases o el contrato original contemplan la posibilidad de hacerlo y se cumplen las condiciones y límites establecidos.
- En ningún caso las modificaciones podrán alterar los elementos esenciales del contrato o de la orden de compra original. Se entenderá que se alteran estos elementos cuando:
 - Se introduzcan condiciones que vulneren los principios de igualdad de los oferentes y estricta sujeción a las bases, en términos que hubiesen permitido la aceptación de una oferta distinta o la participación de otros interesados.
 - Se altere el equilibrio económico-financiero del contrato en perjuicio de una de las partes.
 - La modificación genere un contrato de naturaleza distinta al originalmente adjudicado.
 - No se considerará alteración esencial la sustitución puntual o equivalente de bienes o servicios, siempre que no se modifique la finalidad, calidad o monto total del contrato y se mantenga la satisfacción de la necesidad pública que originó la contratación.

b) Las modificaciones no previstas en las bases solo podrán realizarse en casos excepcionales.

- Cuando no existan previsiones expresas en las bases o contrato, podrán efectuarse modificaciones fundadas únicamente si concurren todas las condiciones siguientes:
- Que exista una situación de caso fortuito o fuerza mayor, debidamente calificada por la autoridad competente.
- Que el cambio de contratista implique inconvenientes técnicos, administrativos o financieros significativos para la Defensoría, o un aumento sustancial de los costos del servicio o suministro.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 80 de 115	

- Que las modificaciones se limiten a las variaciones estrictamente indispensables para atender la causa objetiva que las motiva.
- Que se mantenga el equilibrio económico del contrato, garantizando condiciones de equidad y proporcionalidad entre las partes.

3. Tipos de modificaciones permitidas

En virtud de las disposiciones precedentes, la Defensoría podrá:

- Prorrogar el plazo de ejecución del contrato o de la orden de compra, cuando el retraso se deba a un caso fortuito, fuerza mayor o circunstancias ajenas a la voluntad de las partes.
- Modificar la cantidad o especificación técnica de los bienes y/o servicios contratados, siempre que ello responda a razones de interés público y permita satisfacer de mejor forma la necesidad institucional que dio origen a la contratación.
- Ajustar las condiciones de ejecución o entrega, siempre que no impliquen cambios sustantivos en el objeto o monto contractual y se cuente con justificación técnica y presupuestaria.

4. Límite financiero de las modificaciones

El monto total de las modificaciones efectuadas —individualmente o en conjunto durante la vigencia del contrato— no podrá exceder el treinta por ciento (30%) del valor originalmente pactado, según lo dispone el artículo 127 inciso final del DS N°661/2024.

13. PROCEDIMIENTOS ESPECIALES DE CONTRATACIÓN

En los términos que señale la Ley N° 19.886 y su Reglamento, establecido en el Decreto Supremo N° 661 de 2024, la Defensoría podrá utilizar, en los casos en que la naturaleza del encargo lo justifique, ciertos procedimientos especiales de contratación, en lugar de los procedimientos ordinarios de Licitación Pública, Licitación Privada, Convenio Marco o Trato Directo.

Dichos procesos tienen como objetivo volver más eficiente, innovadora y moderna la gestión de las adquisiciones públicas, generando valor por el dinero.

13.1 SUBASTA INVERSA ELECTRÓNICA

Concepto:

Es un procedimiento abierto y electrónico destinado a contratar bienes o servicios estandarizados, de especificación objetiva, que no se encuentren cubiertos por Convenios Marco vigentes.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 81 de 115	

Etapas principales:

- Calificación técnica previa: se evalúan las ofertas y se declaran admisibles aquellas que cumplen con los requisitos establecidos en las bases.
- Rondas de ofertas sucesivas: los oferentes participan en el Sistema de Información realizando ofertas a la baja, de manera automática y transparente.
- Adjudicación: se efectúa a favor de la oferta más ventajosa, conforme a los criterios y ponderaciones definidos en las bases y en los artículos 101 al 104 del Reglamento.

13.2 CONTRATOS PARA LA INNOVACIÓN

Concepto:

Procedimiento competitivo orientado a resolver necesidades o problemas institucionales para los cuales no existen soluciones disponibles en el mercado, permitiendo el desarrollo, co-desarrollo o cofinanciamiento de soluciones innovadoras.

Fases generales:

- Diagnóstico y validación del problema o necesidad institucional.
- Convocatoria y selección de oferentes con capacidades de innovación, investigación o desarrollo tecnológico.
- Ejecución o cofinanciamiento de prototipos, estudios o proyectos piloto.
- Evaluación y cierre, que puede derivar en una contratación final o sin adjudicación, según los resultados obtenidos.

Marco normativo:

Regulado en los artículos 185 al 194 del DS N° 661/2024.

El Área de Administración y Finanzas podrá aplicar este mecanismo cuando busque soluciones tecnológicas o de gestión orientadas a optimizar la atención ciudadana, la automatización de procesos internos o el fortalecimiento de sus capacidades institucionales.

13.3 DIÁLOGO COMPETITIVO DE INNOVACIÓN

Concepto:

Procedimiento competitivo y estructurado utilizado cuando existe una necesidad compleja y es indispensable realizar un diálogo técnico con proveedores para definir con mayor precisión las especificaciones del bien o servicio requerido.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 82 de 115	

A diferencia de los contratos para la innovación, en este procedimiento sí existen soluciones en el mercado, pero requieren ser ajustadas o adaptadas a la realidad y objetivos del servicio.

Etapas principales:

- Convocatoria pública y preselección de oferentes técnicamente calificados.
- Diálogo técnico estructurado entre el Área de Administración y Finanzas y los oferentes preseleccionados, destinado a refinar las especificaciones y las bases del proceso.
- Presentación y evaluación de ofertas finales, conforme al resultado del diálogo y las reglas establecidas en las bases.

Durante el proceso, la Defensoría podrá autorizar, de manera excepcional y debidamente fundada, pagos compensatorios a los oferentes participantes, asegurando su respaldo documental y registro en el Sistema de Información.

Marco normativo:

Regulado en los artículos 195 al 202 del DS N° 661/2024, este procedimiento se encuentra expresamente exceptuado de la prohibición de comunicación directa entre proveedor y entidad pública establecida en el artículo 35 ter de la Ley N° 19.886.

14. RECEPCIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

14.1 DEFINICIÓN

La recepción de bienes y servicios corresponde al conjunto de actividades destinadas a verificar, comprobar y registrar la entrega conforme de los bienes y servicios contratados por la Defensoría, permitiendo dar por cumplidas las obligaciones establecidas en la Orden de Compra o Contrato respectivo.

Esta etapa es fundamental para los controles de pago, rendición de cuentas y trazabilidad de las adquisiciones institucionales, asegurando el uso eficiente y en cumplimiento de los principios de probidad, transparencia y sustentabilidad de los recursos públicos.

14.2 RESPONSABLES

Contraparte Técnica / Unidad Requirente:

Verifica en terreno o documentalmente que los bienes o servicios recibidos correspondan exactamente a lo estipulado en la Orden de Compra o Contrato, en cuanto a calidad, cantidad, oportunidad y condiciones acordadas.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 83 de 115	

Es responsable de completar y firmar el Acta de Recepción Conforme y de recopilar los medios de verificación respectivos (informes, fotografías, certificados, correos, entre otros).

Jefatura Directa o Responsable del Centro de Costo:

Revisa y valida el cumplimiento del servicio o entrega del bien, otorgando su visto bueno mediante firma en el Acta de Recepción Conforme.

Área de Administración y Finanzas:

Recibe el Acta de Recepción Conforme y los antecedentes de respaldo, valida su completitud y procede a actualizar el estado de la Orden de Compra en el Sistema de Información www.mercadopublico.cl cambiando de “Aceptada” a “Recepción Conforme”, adjuntando el acta y documentación correspondiente.

Contabilidad:

Revisa que la documentación esté completa y conforme para la gestión de pago al proveedor, conforme a la Ley N° 21.131 sobre pago a 30 días.

14.3 CONSIDERACIONES GENERALES

- La recepción conforme debe realizarse dentro del plazo de entrega establecido en la Orden de Compra o Contrato.
- Si los bienes o servicios no cumplen con las especificaciones, la contraparte técnica deberá informar inmediatamente al Área de Administración y Finanzas para gestionar la recepción no conforme y aplicar las medidas contractuales correspondientes.
- En caso de servicios periódicos o de ejecución prolongada, se deberán emitir actas parciales de recepción conforme a los hitos de avance definidos en el contrato.
- Todos los antecedentes deben conservarse en formato digital
- Este proceso debe resguardar los principios de eficiencia, trazabilidad y sustentabilidad, privilegiando el uso de medios electrónicos y evitando el uso innecesario de papel.

14.4 MEDIOS DE VERIFICACIÓN

- Acta de Recepción Conforme firmada.
- Guías de despacho o certificados de entrega.
- Reportes técnicos, informes o registros fotográficos.
- Copia de correo electrónico de recepción conforme
- Registro en el portal www.mercadopublico.cl con el estado “Recepción Conforme”.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 84 de 115	

15. PROCEDIMIENTO DE PAGO OPORTUNO

El proceso de pago oportuno a proveedores tiene por objetivo garantizar que todas las obligaciones de pago derivadas de adquisiciones o contrataciones efectuadas por el Área de Administración y Finanzas se realicen dentro de los plazos establecidos por la Ley N°21.131, que dispone el pago efectivo de las facturas en un máximo de treinta (30) días corridos contados desde su recepción, salvo los casos debidamente fundados en que se autorice un plazo distinto conforme a la normativa vigente.

Este procedimiento aplica a todos los pagos generados por adquisiciones o contrataciones formalizadas mediante Orden de Compra o Contrato, y contempla las etapas de recepción conforme, validación documental, registro contable y programación del pago.

Entre sus principales lineamientos se establecen:

- La obligatoriedad de contar con la recepción conforme del bien o servicio, debidamente firmada por la contraparte técnica antes de proceder con la gestión de pago.
- La gestión y control del flujo de documentos tributarios electrónicos (DTE) a través del portal SGDTE de la Dirección de Presupuestos, asegurando la trazabilidad y la interoperabilidad con el sistema SIGFE.
- La revisión y validación del DTE por parte del Área de Administración y Finanzas dentro de los plazos definidos, aplicando las reglas de negocio establecidas en el sistema de pago automatizado.
- El registro contable del devengo y pago, mediante el uso de los sistemas institucionales SIGFE y Mercado Público, con respaldo en expediente digital que contenga la totalidad de los antecedentes de cada transacción.
- La supervisión permanente del proceso por parte del Área de Administración y Finanzas y de la Jefatura de la División de Administración Financiera y Desarrollo de Personas, conforme a los indicadores de control establecidos (porcentaje de facturas pagadas dentro del plazo legal y tiempo promedio de aceptación de DTE).

El procedimiento tiene como propósito promover la eficiencia, transparencia y cumplimiento normativo en la gestión de pagos institucionales, velando por el trato justo a los proveedores y la adecuada administración de los recursos públicos.

Para una descripción detallada de los roles, plazos, actividades y registros asociados al proceso, se deberá consultar el “Manual de Procedimiento de Pago Oportuno a Proveedores”, aprobado



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 85 de 115	

mediante Resolución Exenta N°220 de 2024, o en su defecto, el procedimiento vigente dictado por la Defensoría.

16. GARANTÍAS

Las garantías tienen por objeto resguardar el cumplimiento de las obligaciones contractuales asumidas por los proveedores en los procesos de contratación realizados por la Defensoría.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley N° 19.886 y los artículos 52, 53 y 121 al 125 del Reglamento de la Ley N°19.886, estas garantías deben ser:

- Pagaderas a la vista.
- Irrevocables.
- A primer requerimiento.
- Emitidas en formato físico o electrónico, conforme a la Ley N° 19.799 sobre documentos y firma electrónica.
- No podrán imponerse restricciones arbitrarias respecto del tipo de instrumento de garantía, debiendo aceptarse cualquier documento que permita su cobro rápido, efectivo y sin dilaciones, siempre que cumpla con los requisitos legales y reglamentarios.

16.1 TIPOS DE GARANTÍAS

a) Garantía de Seriedad de la Oferta

- Asegura la mantención de la oferta durante todo el proceso licitatorio hasta la suscripción del contrato.
- Será exigible en los procesos que así lo requieran, especialmente en licitaciones públicas de montos superiores a 5.000 UTM o en aquellas que, por su complejidad técnica o estratégica, así se determine en las bases.
- Su monto y vigencia deberán quedar expresamente señalados en las bases administrativas.
- Regulada en el artículo 11 de la Ley N° 19.886 y en los artículos 52 y 53 del Reglamento.

b) Garantía de Fiel y Oportuno Cumplimiento del Contrato

- Tiene por finalidad asegurar que el adjudicatario cumpla íntegramente con las obligaciones contractuales establecidas.
- En contratos de prestación de servicios, esta garantía deberá cubrir también las obligaciones laborales y previsionales del proveedor, así como las eventuales multas o sanciones que pudieran aplicarse.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 86 de 115	

- Será exigible en contrataciones iguales o superiores a 1.000 UTM, salvo excepciones debidamente fundadas en el riesgo o en la naturaleza del contrato.
- Regulada en el artículo 11 de la Ley N° 19.886 y los artículos 121 al 124 del Reglamento.

c) Garantía por Anticipo

- Procederá únicamente cuando se otorgue un adelanto de fondos al proveedor, y deberá cubrir el monto total del anticipo.
- Se aceptarán los mismos instrumentos utilizados para las garantías de fiel cumplimiento.
- Regulada en el artículo 11 de la Ley N° 19.886 y en el artículo 125 del Reglamento.

16.2 CUSTODIA, ADMINISTRACIÓN Y DEVOLUCIÓN

La custodia y control de las garantías estará a cargo del Área de Administración y Finanzas de la Defensoría, la cual deberá llevar un registro actualizado de todos los documentos en garantía, indicando su tipo, monto, vigencia y estado de devolución.

Su devolución se efectuará una vez verificadas las condiciones que justificaron su emisión, y antes del vencimiento de la respectiva garantía, conforme al procedimiento interno establecido para ello.

17. GESTIÓN Y CONTROL DE RECLAMOS

La Dirección de Compras y Contratación Pública establecerá a través del Sistema de Información, un canal para recibir quejas, denuncias u observaciones de la ciudadanía, sobre los procedimientos de contratación pública que se realicen en el marco de la Ley de Compras y el reglamento, o la ejecución de los contratos que de aquéllos se deriven.

Cualquier persona natural o jurídica legitimada podrá interponer reclamación administrativa a través de la Plataforma de Reclamos habilitada en el Sistema de Información, contra cualquier actuación u omisión ilegítima que se produzca en un procedimiento de contratación administrativa o en la ejecución de un contrato administrativo.

Dicho reclamo deberá interponerse por medio de la plataforma ante la Entidad que dictó el acto o incurrió en la omisión que se reclama, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la notificación del acto que se impugna o del momento en que el interesado tuvo o debió tener conocimiento de la ilegalidad que denuncia. Interpuesta la reclamación, se suspenderá el plazo para interponer las acciones jurisdiccionales que se señalan en el artículo 24 de la Ley de Compras.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 87 de 115	

El Área de Administración y Finanzas deberá responder al solicitante, a través de la plataforma, dentro de cinco días hábiles contados desde el ingreso del reclamo.

17.1 OBJETIVO Y ALCANCE

El objetivo es evitar, enmendar o detectar eventuales irregularidades de los procesos de compra y contratación que realiza la Institución a través del sistema de información y que pudieran afectar o poner en riesgo su probidad, por lo que debe otorgarse una respuesta oportuna a los reclamos a fin de lograr un mejor servicio, resguardando la transparencia y probidad de la Institución.

Los reclamos pueden dirigirse a aspectos relativos al proceso de compras, así como al no pago oportuno de proveedores.

17.2 PROCEDIMIENTO DE RECLAMO

El procedimiento de reclamos tiene por objeto asegurar una atención oportuna, transparente y adecuada de los reclamos que los proveedores presenten a través del Sistema de Información de Compras Públicas (www.mercadopublico.cl), de conformidad con la Ley N° 19.886 y su Reglamento.

Una vez ingresado el reclamo mediante el formulario en línea, el sistema notifica automáticamente, por correo electrónico, a los perfiles institucionales correspondientes: Gestor Institucional, Administrador del Sistema y Supervisores, indicando el ID del reclamo, el proceso asociado, el nombre del reclamante, el tipo de reclamo y el texto presentado.

1. Reclamos por irregularidades en el proceso de compra

Cuando el reclamo se refiera a presuntas irregularidades en el proceso de adquisición, el o la administradora del portal, o el funcionario que posea perfil de gestor de reclamos, deberá derivarlo mediante correo electrónico a la Unidad Requirente correspondiente o, si está dentro de sus competencias, elaborar una propuesta de respuesta.

La Unidad Requirente deberá analizar los antecedentes, recopilar la información necesaria para esclarecer los hechos y elaborar un proyecto de respuesta dentro del plazo establecido por el sistema.

Dicho proyecto será remitido al Área de Asesoría Jurídica para su revisión, a fin de verificar la correcta aplicación de la normativa vigente y asegurar la coherencia institucional de la respuesta.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 88 de 115	

Una vez validada, el profesional del Área de Administración y Finanzas deberá publicar la respuesta definitiva en el portal www.mercadopublico.cl dentro del plazo definido por el sistema, garantizando su trazabilidad y registro en la plataforma.

2. Reclamos por pago no oportuno

Si el reclamo corresponde a un pago no oportuno, la coordinación del Área de Administración y Finanzas lo derivará a la unidad encargada del pago.

Dicha unidad deberá procesar el reclamo, recopilar la información pertinente (número de factura, monto, fecha de recepción y de ingreso a sistema) y redactar una respuesta detallada para revisión y visto bueno de la coordinación del Área de Administración y Finanzas.

Una vez aprobada la respuesta, esta será publicada en el portal www.mercadopublico.cl, dentro del plazo establecido para dar cumplimiento a los estándares de oportunidad y transparencia en la gestión institucional.

17.3. SEGUIMIENTO Y CIERRE DEL RECLAMO

El Área de Administración y Finanzas será responsable de llevar el registro interno de todos los reclamos recibidos, sus respuestas y fechas de publicación, con el fin de garantizar la trazabilidad del proceso y detectar oportunidades de mejora.

18. GESTIÓN Y REGISTRO DE BIENES INSTITUCIONALES

La gestión de bienes institucionales tiene por objeto resguardar, registrar y controlar adecuadamente los activos de propiedad o uso de la Defensoría, asegurando su trazabilidad, conservación y uso eficiente conforme a la normativa vigente.

Comprende todas las actividades necesarias para identificar, registrar, mantener y controlar los bienes muebles, equipos y otros activos adquiridos mediante procesos de compra pública, así como los bienes intangibles derivados de licencias, desarrollos tecnológicos u otros instrumentos digitales utilizados por el Servicio.

Esta gestión se sustenta en la Ley N° 18.575, la Ley N° 19.886 y su Reglamento, la Resolución N° 16, de 2015, de la Contraloría General de la República (Normas de Contabilidad General de la Nación), y las normas sobre control interno y economía circular aplicables al sector público (Ley N° 21.634 y DS N° 662/2025, del Ministerio de Hacienda).



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 89 de 115	

18.1 OBJETIVO

Establecer criterios generales para el registro, administración y control de bienes muebles e intangibles adquiridos por la Defensoría, promoviendo la transparencia, la trazabilidad y la eficiencia en el uso de los recursos públicos.

18.2 ALCANCE

El procedimiento se aplica a todos los bienes institucionales, tangibles o intangibles, desde su recepción conforme hasta su baja o transferencia, incluyendo los procesos de asignación, codificación, mantenimiento, reparación, enajenación y disposición final.

Asimismo, se extiende a todas las unidades que administren, custodien o utilicen bienes fiscales, las cuales deberán mantener actualizada la información en coordinación con el Área de Administración y Finanzas.

18.3 DEFINICIONES

- **Activo:** Recursos controlados por una entidad como consecuencia de hechos pasados y de los cuales la entidad espera obtener, en el futuro, beneficios económicos o potencial de servicio (Resolución CGR N°16, de 2015, p. 229).
- **Bienes de consumo:** Son los que se extinguen o destruyen por su uso natural.
- **Bienes de Uso:** Aquellos que no se extinguen por el empleo de ellos según su naturaleza.
- **Alta de Bien:** Incorporación formal de un bien al patrimonio institucional, una vez recepcionado conforme y registrado en el sistema de inventario. Incluye su identificación, valoración y asignación de responsable.
- **Baja de Bien:** Eliminación o retiro de un bien del registro institucional por obsolescencia, pérdida, inutilización, enajenación o transferencia. Debe formalizarse mediante resolución exenta y respaldarse con informes técnicos.
- **Traslado de Bien:** Movimiento de un bien entre dependencias o unidades de la institución. Todo traslado debe registrarse en el sistema de inventario y contar con acta de entrega firmada por los responsables.
- **Deterioro de Bien:** Pérdida parcial del valor o funcionalidad de un bien, derivada de su uso, antigüedad o condiciones de operación. El deterioro se reconoce contablemente cuando es significativo y debe ser informado al área de Finanzas.
- **Reparación o Mantenimiento:** Acciones destinadas a conservar o restablecer el funcionamiento normal de un bien. Las reparaciones mayores que prolonguen la vida útil del activo podrán considerarse erogaciones capitalizables.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 90 de 115	

- **Bien en Desuso:** bien que ya no es requerido por la institución, pero que aún puede ser reutilizado o transferido conforme a los principios de economía circular.
- **Etiqueta o Código Patrimonial:** Identificador único asignado a cada bien, que permite su trazabilidad en los registros físicos y electrónicos.
- **Inventario Físico:** Proceso de verificación en terreno del estado, ubicación y existencia de los bienes institucionales, con el fin de validar la información registrada en el sistema.

18.4 ROLES Y RESPONSABILIDADES PRINCIPALES

Tabla N ° 12: Responsabilidades en la gestión y registro de bienes	
Cargo / Unidad	Responsabilidades Generales
División de Administración Financiera y Personas	Supervisar el cumplimiento de las políticas institucionales de registro, control y gestión de bienes, aprobar los informes consolidados de inventario, y velar por la correcta aplicación de la normativa contable y patrimonial vigente.
Área de Administración y Finanzas	Mantener actualizado el catastro institucional de bienes muebles e intangibles, registrar las altas, bajas y movimientos de bienes, coordinar los procesos de revisión física e inventario, y asegurar la trazabilidad y respaldo documental de la información.
Área de Administración y Finanzas y Área Plataformas y Desarrollo (Encargados de Inventario)	Registrar, codificar y actualizar los bienes institucionales en los sistemas internos y en el módulo de inventario, verificar su estado, ubicación y asignación, y coordinar con las unidades responsables la corrección de diferencias detectadas en los procesos de revisión.
Departamento de Tecnologías de la Información	Administrar y mantener actualizado el inventario de bienes tecnológicos y activos informáticos, coordinar con el Área de Administración y Finanzas la incorporación, baja o reemplazo de equipos y licencias, llevar el control del ciclo de vida de los activos tecnológicos, y resguardar la seguridad y trazabilidad de la información asociada.
Unidad Requiriente	Custodiar los bienes asignados a su unidad, informar oportunamente cambios de ubicación, deterioros, pérdidas o reposiciones, y colaborar en los procesos de verificación e inventario físico.



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>

	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 91 de 115	

Unidad de Asesoría Jurídica	Revisar y validar los actos administrativos asociados a bajas, transferencias, donaciones o enajenaciones de bienes institucionales, asegurando su correcta fundamentación y ajuste a la normativa vigente.
------------------------------------	---

18.5 APLICACIÓN GENERAL

Todo bien adquirido deberá registrarse formalmente en el sistema de control institucional, incorporando los datos esenciales: identificación, descripción, valor, ubicación, responsable y número de orden de compra.

Los bienes deberán codificarse mediante una etiqueta o placa patrimonial única, que permita su trazabilidad.

El inventario deberá actualizarse al menos una vez al año o cuando existan movimientos relevantes de bienes.

Las bajas, deterioros o transferencias deberán tramitarse mediante resolución exenta fundada, acompañada de los antecedentes técnicos y contables correspondientes.

En el marco del Programa Estado Verde y de la Ley de Economía Circular, los bienes en desuso deberán priorizar su reutilización, reciclaje o transferencia, evitando su eliminación prematura.

19.6 ELABORACIÓN DEL MANUAL DE GESTIÓN DE INVENTARIO

El Área de Administración y Finanzas deberá elaborar su propio Manual de Procedimiento de Gestión de Inventario, el cual establecerá en detalle las actividades, registros, responsabilidades y flujos internos para la administración, control, baja y disposición final de los bienes institucionales, en coherencia con las normas contables y de economía circular vigentes.

19. RECURSOS Y MATERIALES

- Sistema de Información de Compras y Contrataciones Públicas – www.mercadopublico.cl
- Sistema de Gestión Financiera del Estado – SIGFE
- Correo Electrónico Institucional – Outlook / Correo DEDECON
- Planillas y Formularios Institucionales de Requerimiento de Compra, Recepción Conforme (RC), y Evaluación de Ofertas
- Normativa y Manuales Institucionales vigentes
- Equipo computacional y conexión a red institucional



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas		Versión: 1.0
P0501-01-01		Fecha de Emisión: 29/10/2025
		Página 92 de 115

20. CONTROL DE CALIDAD

Tabla 13 Registro y documentación		
NOMBRE INDICADOR	Cumplimiento de criterios de sustentabilidad	Índice de compras planificadas vs no planificadas (PAC)
DESCRIPCIÓN	Mide la incorporación de al menos un criterio sustentable en los procesos de compra (AG y Licitaciones), conforme a la Política de Compras Sustentables institucional.	Determina el porcentaje de compras o contrataciones que se ejecutaron conforme a lo planificado en el PAC vigente, respecto del total de compras realizadas durante el año.
FÓRMULA DE CÁLCULO	$(N^{\circ} \text{ de procesos con criterio sustentable} / N^{\circ} \text{ total de procesos publicados}) \times 100$	$(N^{\circ} \text{ de compras incluidas en el PAC} / N^{\circ} \text{ total de compras realizadas durante el año}) \times 100$
FRECUENCIA	Anual	Anual
META	100% de procesos de compras ágiles y Licitaciones públicas con criterios de sustentabilidad.	$\geq 80\%$ de las compras realizadas deben estar incluidas en el PAC vigente.

21. REGISTRO Y DOCUMENTACIÓN

Tabla 14 Registro y documentación				
N°	Identificación del Registro	Medio de Almacenamiento	Responsable	Tiempo de Almacenamiento
1	Requerimiento de Compra con validación presupuestaria	Carpeta digital institucional – SharePoint o servidor interno	Unidad Requirente / Área de Administración y Finanzas	Permanente
2	Certificado de Disponibilidad Presupuestaria (CDP)	SIGFE / Carpeta digital de respaldo	Área de Administración y Finanzas	Permanente
3	Cotizaciones, Términos de Referencia y Bases Técnicas	Carpeta digital institucional / Expediente del proceso	Unidad Requirente / Área de Administración y Finanzas	Permanente



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>

	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 93 de 115	

Tabla 14 Registro y documentación				
Nº	Identificación del Registro	Medio de Almacenamiento	Responsable	Tiempo de Almacenamiento
4	Evaluación de Ofertas y Actas de Comisión Evaluadora	Carpeta digital institucional / Expediente del proceso	Área de Administración y Finanzas	Permanente
5	Resolución de Adjudicación o Contratación	Sistema DocDigital / Carpeta digital institucional	Área de Administración y Finanzas	Permanente
6	Orden de Compra	Sistema de Información de Compras Públicas – www.mercadopublico.cl	Área de Administración y Finanzas	Permanente
7	Recepción Conforme de Bienes y/o Servicios	Mercado Público / Carpeta digital “Recepciones Conformes”	Unidad Requirente / Área de Administración y Finanzas	Permanente
8	Contratos y modificaciones contractuales	DocDigital / Carpeta digital “Contratos”	Área de Administración y Finanzas	Permanente
9	Informes de ejecución contractual y respaldo de pagos	Carpeta digital “Pagos”	Área de Administración y Finanzas	Permanente
10	Registro consolidado de procesos de compra	Planilla consolidada institucional / PAC anual	Área de Administración y Finanzas	Permanente



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 94 de 115	

Revisión y actualización

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Néstor Bravo Soto Profesional Área de Administración y finanzas Olga Correa Bravo Analista de Procesos Unidad de Planificación Estratégica y Estudios	Carolina Marín Torres Jefa División de Administración Financiera y Personas Valentina Lezaeta Reyes Coordinador del Área de Administración y Finanzas	Emilio Moreno Bravo Defensor Nacional del Contribuyente (S)
Fecha: 30-10-2025	Fecha: 30-10-2025	Fecha: 30-10-2025



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 95 de 115	

22. ANEXOS

Anexo 1 política de Compras sustentables



Política de Compras Sustentables

Defensoría Del Contribuyente

Comité Estado Verde



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>

	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 96 de 115	

1. Introducción

En el marco de los compromisos asumidos por la Defensoría del Contribuyente en materia de sustentabilidad y gestión ambiental, y en coherencia con la Política de Gestión Ambiental aprobada mediante Resolución Exenta N°271, de 2024, se aprueba la presente Política Institucional de Compras Sustentables, orientada a promover prácticas responsables en la adquisición de bienes y servicios, asegurando la eficiencia en el uso de los recursos públicos y la reducción del impacto ambiental derivado de las contrataciones institucionales.

Esta política tiene por finalidad incorporar criterios de sustentabilidad en todos los procesos de compra pública, fortaleciendo la transparencia, la eficiencia y el valor por dinero, conforme a lo dispuesto en la Ley N°19.886, su Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N°661, de 2024, y la Ley N°21.634, que introduce principios de sustentabilidad y economía circular en las adquisiciones del Estado.

En concordancia con lo establecido en el Decreto Supremo N°662, de 2025, del Ministerio de Hacienda —que regula la aplicación del sistema de economía circular en la adquisición de bienes y servicios— la Defensoría tiene presente la obligación de verificar, previo a la compra de bienes nuevos, la disponibilidad de bienes en desuso reutilizables registrados en el Módulo de Economía Circular del sistema Mercado Público. Esta revisión constituye una práctica esencial para promover el aprovechamiento eficiente de los recursos y evitar adquisiciones innecesarias.

La Defensoría reafirma su compromiso con los principios de transparencia, probidad, eficiencia, sustentabilidad y valor por dinero, promoviendo un modelo de gestión pública que contribuya al desarrollo sostenible, al fortalecimiento del Sistema Estado Verde y al cumplimiento de los compromisos ambientales asumidos por el Estado de Chile.

2. Alcance

La presente política será aplicable a todas las adquisiciones de bienes y servicios realizadas por la Defensoría, cualquiera sea su modalidad de contratación —Licitación Pública, Licitación Privada o Compra Ágil— conforme a lo dispuesto en la Ley N°19.886 y su Reglamento.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 97 de 115	

Su cumplimiento será obligatorio para todas las unidades requirentes y áreas involucradas en los procesos de adquisición, abarcando las etapas de planificación, elaboración de bases, evaluación, adjudicación, contratación, ejecución y control.

La implementación de los criterios y requisitos sustentables establecidos en esta política se realizará de manera gradual y progresiva, priorizando aquellas categorías de bienes y servicios que presenten mayor impacto ambiental o potencial de mejora en eficiencia de recursos. Este enfoque permitirá fortalecer las capacidades internas, consolidar procedimientos y promover una adopción sostenida de prácticas de compra sustentable.

La División de Administración Financiera y de Personas será la responsable de coordinar, supervisar y evaluar la aplicación de esta política, velando por su cumplimiento, actualización y articulación con los lineamientos del Sistema Estado Verde y el Manual de Procedimiento de Adquisiciones y Gestión de Contratos de la Defensoría.

A. ¿Qué es una compra sustentable?

Una compra sustentable se define como “el proceso en que las entidades públicas satisfacen sus necesidades de bienes y servicios considerando el valor por el dinero en todo el ciclo de vida, buscando el uso óptimo de los recursos del Estado y la generación de beneficios para la entidad, la sociedad y la economía en su conjunto, al mismo tiempo que reducen los impactos negativos sobre el medio ambiente”.

En resumen, también se puede decir que la compra sustentable es el uso óptimo de los recursos del Estado en sus adquisiciones de bienes y servicios, considerando criterios de sustentabilidad en el ámbito económico, social y ambiental.

B. ¿Cuáles son los beneficios de la compra sustentable?

- Reducir los impactos ambientales y sociales de la Defensoría a través de sus compras.
- Integrar criterios de sustentabilidad de manera eficiente sin sobrecargar al Área de Administración y Finanzas.
- Permitir la adquisición de bienes de manera más sustentable sin generar un costo económico significativo y asegurando disponibilidad de bienes y servicios en el mercado.

3. Lineamientos

Incorporación de criterios sustentables



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>

	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 98 de 115	

La Defensoría, en cumplimiento de los principios de eficiencia, probidad, transparencia y valor por dinero establecidos en la Ley N° 19.886 y su Reglamento, promoverá que todas las adquisiciones institucionales integren criterios de sustentabilidad de manera sistemática, medible y verificable.

En consecuencia, toda licitación pública, licitación privada o compra ágil deberá incluir al menos un criterio o requisito sustentable, con una ponderación mínima de 1 % y máxima de 10 % dentro del proceso de evaluación, sin perjuicio de que dicho porcentaje pueda ser ampliado cuando la naturaleza del bien o servicio lo justifique.

Los criterios sustentables deberán definirse de forma objetiva, cuantificable y verificable, de modo que permitan evaluar el desempeño ambiental o social de los oferentes con base en antecedentes documentales válidos, tales como certificaciones, ecoetiquetas, fichas técnicas, políticas internas o registros en programas oficiales del Estado (por ejemplo, HuellaChile o el Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes —RETC—).

La incorporación de estos criterios busca orientar las decisiones de compra hacia proveedores y productos que demuestren prácticas responsables en el uso de recursos naturales, gestión de residuos, eficiencia energética, equidad social, o reducción de emisiones, entre otros factores que contribuyan a la sustentabilidad institucional.

Asimismo, las unidades requirentes deberán justificar en los antecedentes técnicos o en las bases de licitación el criterio seleccionado, describiendo su pertinencia respecto del objeto del contrato, su forma de evaluación y los medios de verificación asociados.

La División de Administración Financiera y de Personas, a través del Área de Administración y Finanzas, será responsable de entregar orientaciones, ejemplos de criterios sustentables y modelos de redacción de cláusulas, asegurando una aplicación coherente en todos los procesos y promoviendo la actualización continua de estos lineamientos conforme a las directrices de la Dirección de Compras y Contratación Pública (ChileCompra) y del Comité Estado Verde de la Defensoría.

Revisión previa de bienes en el Módulo de Economía Circular

Previo a cualquier adquisición de bienes, la Unidad Requirente, con apoyo del Área de Administración y Finanzas, deberá revisar la disponibilidad de bienes reutilizables en el Módulo de Economía Circular del sistema Mercado Público, conforme a lo establecido en el artículo 9° del Decreto Supremo N°662, de 2025.



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 99 de 115	

Solo en caso de no existir bienes disponibles o cuando éstos no cumplan con las especificaciones técnicas requeridas, podrá autorizarse la compra de bienes nuevos, dejando constancia de dicha verificación en los antecedentes del proceso de adquisición

Publicación y transparencia

La presente política será publicada en el sitio web institucional y formará parte integrante del Manual de Procedimiento de Adquisiciones y Gestión de Contratos de la Defensoría, constituyéndose en un anexo de aplicación obligatoria para todos los procesos de compra. Asimismo, se mantendrá disponible como documento de acceso público, garantizando la transparencia y difusión de los lineamientos en materia de compras sustentables.

4. Requisitos y Criterios Sustentables

¿Qué son y para qué sirven?

Requisito Sustentable: Condición o estándar que debe ser cumplido por el bien o servicio a adquirir y sea compatible con principios sustentables y que debe establecer en las especificaciones mínimas en los Términos de Referencia en el caso de compras ágiles o bases técnicas de las licitaciones públicas.

Criterio Sustentable: En los Términos de Referencia o en las Bases Administrativas de las licitaciones, se definen criterios de evaluación para la evaluación de ofertas de los proveedores, por lo cual los criterios sustentables ayudan a evaluar o medir si un proveedor cumple con los principios de sustentabilidad allí indicados.

1. Criterios Sustentables Transversales

En todos los procesos de adquisición —ya sea mediante licitación pública, licitación privada o compra ágil— la Defensoría deberá incorporar al menos un criterio sustentable que permita evaluar y asignar puntaje al proveedor en función de sus prácticas ambientales, sociales o de gestión sostenible.



 Defensoría del Contribuyente	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 100 de 115	

La ponderación mínima de los criterios sustentables será de 1% y la máxima de 10%, pudiendo la Defensoría aumentar dicho porcentaje cuando lo estime pertinente, entre otras, en atención a la naturaleza del proceso y al impacto ambiental del bien o servicio requerido.

Los criterios que se presentan a continuación constituyen ejemplos orientativos y podrán ser actualizados o modificados según las necesidades institucionales o cambios normativos. Lo relevante es asegurar que toda contratación considere al menos un elemento de sustentabilidad verificable, promoviendo así una gestión responsable de los recursos públicos.

Importante: En caso de que un proveedor no cumpla con alguno de los criterios sustentables definidos, deberá ser evaluado con puntaje 0, sin que ello implique su exclusión o inadmisibilidad en el proceso.

1.1. Contar con una Política Interna o Instructivo de Reciclaje

Se deberá indicar en las Bases de Licitación o Términos de Referencia, que el proveedor señale si cuenta con procedimientos, instructivos o Política Interna de Reciclaje, debiendo adjuntar la documentación correspondiente (procedimiento, instructivo o Política Interna) difundido y firmado con a lo menos 6 meses de antelación a la fecha de la publicación de esta compra.

La evaluación de este criterio se debe realizar de la siguiente manera:

- Definición del Criterio:

De acuerdo con lo establecido en la Directiva de Contratación Pública N° 25, de fecha 9 de septiembre de 2016, emitida por la Dirección de Compras y Contratación Pública, se deberá evaluar:

Materia y Contenido	Medio de Verificación	Puntaje
El proveedor cuenta con un Procedimiento, instructivo o Política Interna de reciclaje que indica la disposición final de productos o el reciclaje de éstos. Esta gestión puede realizarse directamente o mediante una empresa externa de reciclaje.	Se presenta el procedimiento, instructivo o Política Interna difundido y firmado con al menos 6 meses de anticipación de la fecha de publicación de la compra.	Adjunta documentos y se ajusta al contenido. 100 puntos
		No adjunta documentos o no se ajusta al tiempo exigido, 0 puntos.

- Cálculo del puntaje:



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>

 Defensoría del Contribuyente	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 101 de 115	

(Puntaje Obtenido / 100) * Ponderación (%)

1.2. HuellaChile

Se deberá indicar en las Bases de Licitación o Términos de Referencia, que proveedor que cuente con el registro al Programa de Gestión del Carbono Huellas Chile, en los sellos que se indican.

- Definición del Criterio:

Según el Instructivo de Compras Públicas Sustentables, del Ministerio de Medio Ambiente, de 2019¹, se recomienda que los proveedores tengan una certificación o sello de HuellaChile, la cual se evaluará de la siguiente manera:

Materia y Contenido	Medio de Verificación	Puntaje
Proveedor no registrado en programa de HuellaChile	No adjunta medio de verificación	0 puntos
Registrado en HuellaChile	En el caso que el proveedor esté registrado en el programa de HuellaChile, éste deberá presentar el correo de confirmación de inscripción en HuellaChile o correo de recepción de carta de compromiso voluntario conforme a procesos del programa HuellaChile (más detalles www.huellachile.cl)	15 puntos
Sello de Cuantificación: se otorga a las empresas registradas en el programa de HuellaChile, que	Adjunta Sello	50 puntos

¹ Disponible en: <https://ccps.mma.gob.cl/wp-content/uploads/2019/06/Instructivo-de-Compras-P%C3%BAblicas-Sustentables.pdf>



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 102 de 115	

cuantifican, reportan y verifican sus emisiones GEI.		
Sello de Reducción: Se otorga a las organizaciones que además de cuantificar, reportar y verificar sus emisiones GEI, implementan acciones que logran reducirlas o incrementan las remociones. Estas reducciones o incremento deben estar verificadas por un organismo independiente	Adjunta Sello	75 puntos
Sello de Reducción: Se otorga a las organizaciones que, además de implementar acciones de reducción y/o remoción de sus emisiones de GEI, adquieren créditos de carbono (bonos) de proyectos nacionales para neutralizar sus emisiones de GEI restantes.	Adjunta Sello	90 puntos
Sello de Excelencia: Es el nivel asociado a una excelencia en la gestión de GEI a nivel organizacional. Los requisitos para la obtención del reconocimiento de excelencia son: participar en el programa HuellaChile por al menos un año; contar con la cuantificación de GEI a nivel organizacional de al menos dos años; haber alcanzado el nivel de Reducción de GEI de	Adjunta Sello	100 puntos



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 103 de 115	

HuellaChile, presentando la declaración e informe del programa, entre otros requisitos.		
---	--	--

- Cálculo del puntaje:

Puntaje Obtenido * Ponderación (%)

1.3. Aplicaciones prácticas de la Ley REP

Se deberá indicar en las Bases de Licitación o Términos de Referencia, qué proveedor cumple con la aplicación de la ley REP.

- Descripción del Criterio:

Según lo indicado en la Ley N° 20.920, su objetivo principal es la reducción de generación de residuos y fomentar su reutilización, reciclaje y valorización.

Materia y Contenido	Medio de Verificación	Puntaje
Registro en el RETC. Proveedor inscrito en el Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes (RETC) en la plataforma del Ministerio del Medio Ambiente	Comprobante Electrónico.	100 puntos
Proveedor no inscrito en el Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminantes (RETC)	No adjunta medio de verificación.	0 puntos

- Cálculo del puntaje:

Puntaje Obtenido * Ponderación (%)



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>

	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 104 de 115	

2. Criterios sustentables por adquisición de bienes y/o servicios

Los criterios que se señalan a continuación tienen carácter referencial y podrán ser ajustados o complementados por la Defensoría según la naturaleza del bien o servicio a adquirir, la disponibilidad del mercado y las necesidades específicas del proceso de compra.

En aquellos casos en que los criterios sustentables se definan como requisitos técnicos mínimos, su cumplimiento será obligatorio para la admisibilidad de las ofertas. En consecuencia, las propuestas que no acrediten el cumplimiento de dichos requisitos podrán ser declaradas inadmisibles, conforme a lo establecido en las bases técnicas y administrativas del proceso.

La Defensoría deberá aplicar requisitos y criterios sustentables especialmente en aquellas adquisiciones de bienes y servicios que, por su naturaleza o impacto ambiental, presenten un potencial relevante de mejora en materia de eficiencia energética, gestión de residuos o reducción de emisiones, entre otros.

Entre las categorías prioritarias para la aplicación de criterios sustentables se incluyen, a modo enunciativo y no limitativo:

- Servicios de alimentación, *catering* y *coffee break*.
- Equipos eléctricos y electrónicos (computadores, pantallas, impresoras, multifuncionales, proyectores, etc.).
- Suministros de oficina (papel, cartuchos, insumos de impresión).
- Servicios de aseo, limpieza y desinfección.
- Mobiliario y equipamiento institucional.
- Servicios de transporte, mensajería o logística.
- Servicios asociados a mantenimiento, climatización y eficiencia energética.

Cada proceso deberá definir de manera objetiva, medible y verificable los requisitos sustentables aplicables, los medios de verificación exigidos y su correspondiente ponderación, conforme a las directrices establecidas por la Dirección de Compras y Contratación Pública y el Comité Estado Verde de la Defensoría.

2.1. Servicio de *Catering* o *Coffee Break*



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>

	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 105 de 115	

Se deberá indicar en las Bases de Licitación o Términos de Referencia todas o algunas de las siguientes materias:

Materia y Contenido	Medio de Verificación	Puntaje	Cálculo de Puntaje
Menaje Reutilizable: Para evitar totalmente la utilización de menaje desechable (un solo uso), el proveedor utiliza en el evento o actividad, menaje de material reutilizable (vidrio, metal, loza, porcelana, etc.). Esto incluye vasos, tazas, platos, vajillas y cubiertos.	El proveedor declara en su oferta el uso de materiales reutilizables para el servicio solicitado. La declaración debe indicar el material por utilizar en los siguientes tipos de menaje (cuando sea aplicable): • Vasos y tazas. • Platos y vajillas. • Cubiertos	Indica la reutilización de menaje 100 puntos.	Puntaje Obtenido * Ponderación del Criterio.
		No indica reutilización de menaje 0 puntos	
Alternativas de Alimentación: Actualmente es necesario ofrecer alternativas vegetarianas, veganas, libres de productos que comúnmente provocan alergias, etc. Por esto, serán considerados positivamente aquellos proveedores que se preocupen de estos detalles en su oferta de servicios.	El proveedor declara disponibilidad de productos que tengan características especiales, lo cual debe ser coordinado directamente con el Área de Compras.	Indica productos que tengan características especiales. 100 puntos.	Puntaje Obtenido * Ponderación del Criterio.
		No Indica productos que tengan características especiales. 0 puntos.	
Preferencia de frutas y verduras de la estación: Los esfuerzos de transporte y refrigeración para tener disponibles frutas y verduras que no son producidas en la	El proveedor declara en su oferta de productos, la disponibilidad o preferencia de frutas y verduras de la estación.	Declara en su oferta de productos 100 puntos.	Puntaje Obtenido * Ponderación del Criterio.
		No declara en su oferta de productos 0 puntos.	



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 106 de 115	

estación, conllevan una carga de huella de carbono al producto utilizado en la actividad. Por lo tanto, se considera positiva la oferta de aquellos proveedores que se preocupen de este criterio.			
--	--	--	--

2.2. Bienes y Servicios relacionados a aparatos eléctricos y electrónicos.

2.2.1. Notebooks y pantallas

Se deberá indicar en las Bases de Licitación o Términos de Referencia todas o algunas de las siguientes materias:

Materia y Contenido	Medio de Verificación	Puntaje	Cálculo de Puntaje
Equipo energéticamente eficiente (certificado en Energy Star): El producto es eficiente energéticamente de acuerdo con las normas ENERGY STAR o equivalente. Este criterio podrá establecerse como requisito sustentable. En todos los casos, se deberá solicitar los medios de verificación.	El equipo posee alguna Ecoetiqueta tipo I (elaborada en base a ISO 14024) como TCO Certified, Rótulo Ecológico ABNT (Brasil), European Ecolabel, Blue Angel de Alemania (Blauer Engel), Nordic Swan (Países Nórdicos) u otra. Si el producto no cumple con lo anterior, el proveedor presenta la ficha técnica del equipo, la cual menciona que el equipo cumple con la norma Energy Star.	Presenta Ficha Técnica 100 puntos	Puntaje Obtenido * Ponderación del Criterio.
		No presenta Ficha Técnica 100 puntos	



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>

	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 107 de 115	

Manejo de residuos electrónicos: Los proveedores de este tipo de productos ofrecen un programa de alternativas de manejo de residuos electrónicos una vez que el aparato termina su vida útil, o bien, ofrece productos cuya marca lo considera y dicha información está disponible para el usuario y comprador.	El proveedor presenta un programa, política o estrategia donde hace referencia a la sustentabilidad, economía circular y reciclaje electrónico. O bien, ofrece explícitamente productos de marcas que lo tengan.	Presenta programa, política o estrategia. 100 puntos	Puntaje Obtenido * Ponderación del Criterio.
		No presenta programa, política o estrategia. 100 puntos	

2.2.2. Impresoras o multifuncionales

Se deberá indicar en las Bases de Licitación o Términos de Referencia todas o algunas de las siguientes materias:

Materia y Contenido	Medio de Verificación	Puntaje	Cálculo de Puntaje
Equipo energéticamente eficiente (certificado en Energy Star): El producto es eficiente energéticamente de acuerdo con las normas ENERGY STAR o equivalente. Este criterio podrá establecerse como requisito sustentable. En todos los casos, se deberá solicitar los medios de verificación.	El equipo posee alguna Ecoetiqueta tipo I (elaborada en base a ISO 14024) como TCO Certified, Rótulo Ecológico ABNT (Brasil), European Ecolabel, Blue Angel de Alemania (Blauer Engel), Nordic Swan (Países Nórdicos) u otra. Si el producto no cumple con lo anterior, el proveedor presenta la ficha técnica del equipo, la cual menciona que el equipo cumple con la norma Energy Star.	Presenta Ficha Técnica 100 puntos	Puntaje Obtenido * Ponderación del Criterio.
		No presenta Ficha Técnica 0 puntos	



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 108 de 115	

Cartridge, tóners o sistemas que minimicen la generación de residuos: Se prefieren equipos originales con sistema de tinta continuo o bien, si existiera, dispositivos de tintas originales y de larga duración o reutilizables o biodegradables.	El equipo menciona en su descripción que tiene sistema de tinta continuo. El cartucho de tinta es original y fabricado con plástico reciclado o en su descripción se especifica que es de alta capacidad, lo que significa menos recambio de cartuchos y menos residuos. El cartucho de tinta está certificado por el Programa de Certificación ECOLOGO. Los productos y servicios ECOLOGO están certificados por impacto ambiental reducido ¹² .	Menciona en su oferta la descripción. 100 puntos	Puntaje Obtenido * Ponderación del Criterio.
		No menciona en su oferta la descripción. 0 puntos	

2.2.3. Equipos electrónicos

Se deberá indicar en las Bases de Licitación o Términos de Referencia todas o algunas de las siguientes materias:

Materia y Contenido	Medio de Verificación	Puntaje	Cálculo de Puntaje
Eficiencia energética de los equipos: El aparato presenta un consumo responsable y eficiente de energía. Se deberá privilegiar a aquellos productos que estén con A++ hasta la C.	Productos deben contar con la etiqueta de eficiencia energética	Cuenta con etiqueta de eficiencia energética de A++ hasta la C. 100 puntos	Puntaje Obtenido * Ponderación del Criterio.
		Cuenta con etiqueta de eficiencia energética de D a E 50 puntos	



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>

	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01		Página 109 de 115

Este criterio podrá establecerse como requisito sustentable. En todos los casos, se deberá solicitar los medios de verificación.		Cuenta con etiqueta de eficiencia energética de F a G 10 puntos	
		No cuenta con etiqueta de eficiencia energética o no acompaña antecedentes que acrediten etiqueta energética 0 puntos	

3. Papel de impresión y fotocopia

Se deberá indicar en las Bases de Licitación o Términos de Referencia el siguiente criterio:

Materia y Contenido	Medio de Verificación	Puntaje	Cálculo de Puntaje
Papel proveniente de manejo sustentable de bosques o proveniente de residuos agroindustriales: Para cumplir con este criterio, se puede cumplir con alguna de las siguientes opciones: 1. El papel proveniente de bosques manejados de manera sustentable, según estándar de FSC (Forest Stewardship Council), estándar de PEFC (Programme for the Endorsement of Forest Certification)	El producto posee alguna Ecoetiqueta tipo I (elaborada en base a ISO 14024) como Sello Ambiental Colombiano (SAC), Rótulo Ecológico ABNT (Brasil), European Ecolabel, Blue Angel de Alemania (Blauer Engel), Nordic Swan (Países Nórdicos), Green Seal de EE.UU., etc. Si el producto no cumple con lo anterior, puede: 1. Para el caso de papel proveniente de manejo sustentable de bosques, el proveedor debe	Producto proviene de bosques manejados sustentablemente o hecho a base de residuos agroindustriales. 100 puntos	Puntaje Obtenido * Ponderación del Criterio.
		Producto no proviene de bosques manejados sustentablemente o no están hecho a base de residuos agroindustriales. Igualmente obtendrán puntaje 0, los proveedores que no acompañen antecedentes que acrediten manejo de sustentabilidad	



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>

 Defensoría del Contribuyente	Manual de Procedimiento	
División de Administración Financiera y Personas		Versión: 1.0
P0501-01-01		Fecha de Emisión: 29/10/2025
		Página 110 de 115

o un estándar equivalente. 2. El papel está hecho en base a residuos agroindustriales (como residuos agrícolas que quedan después de la cosecha, bagazo o caña de azúcar, cáscara de arroz, residuos de la semilla de algodón, etc.). Este criterio podrá establecerse como requisito sustentable. En todos los casos, se deberá solicitar los medios de verificación.	suministrar un producto que cumpla con la certificación FSC, PEFC o equivalente. 2. Para el caso de residuos agroindustriales, el proveedor debe suministrar una ficha técnica del producto que incluya: - Composición del producto indicando el residuo agroindustrial. - Origen (empresa y proceso de producción). - Fecha de emisión - Empresa emisora	0 puntos	
--	--	------------------------	--

4. Servicio de Aseo y desinfección.

Se deberá indicar en las Bases de Licitación el o los siguientes criterios:

Materia y Contenido	Medio de Verificación	Puntaje	Cálculo de Puntaje
Productos enfocados en su producción sustentable: 1. Productos elaborados a base de ingredientes naturales, neutros, biodegradables, no tóxicos. 2. Sin contenidos peligrosos, ácidos, corrosivos, cancerígenos, u otros	● Ficha técnica del producto/fabricante. ● Ecoetiqueta. ● El proveedor debe presentar por cada insumo, la Hoja de Datos de Seguridad, basándose en la normativa nacional legal vigente.	Proveedor presenta medios de verificación 100 puntos	Puntaje Obtenido * Ponderación del Criterio.
		Proveedor no presenta medios de verificación 0 puntos	



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>

productos como: nitratos, fosfatos, etilendiaminotetraacético (EDTA), metanol, alquilfenol deóxidosdeetileno (APEO), nitrilotriacetato (NTA), trimetilbenceno, tricloroetileno ni formaldehído. 3. Sin biocidas ni fragancias. 4. Las empresas proveedoras deberán proporcionar las Hojas de Datos de Seguridad de cada uno de los insumos, en cumplimiento la norma Nch 2245:2021. 5. Procurar que los insumos estén contenidos en envases de material reciclado o para ser reciclable y/o envases de materiales menos contaminantes o recargables. Este criterio podrá establecerse como requisito sustentable. En todos los casos, se deberá solicitar los medios de verificación.	La empresa proveedora podrá presentar certificaciones nacionales o internacionales (normas ISO o afines)		
---	--	--	--

6. Contratación de Servicios Externos de Transporte.

Se deberá indicar en las Bases de Licitación o términos de referencia los siguientes criterios:

Materia y Contenido	Medio de Verificación	Puntaje	Cálculo de Puntaje
Alternativas de electromovilidad: Promueve el uso de	el proveedor cuenta con un plan de descarbonización de	Proveedor cuenta con flota de vehículos	Puntaje Obtenido *



	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 112 de 115	

vehículos eléctricos que son menos contaminantes que uno que se alimenta de combustibles derivados del petróleo.	flotas impulsando el vehículo eléctrico, híbrido u otras tecnologías de 0 emisiones.	eléctricos, híbridos u otra. 100 puntos	Ponderación del Criterio.
		Proveedor no cuenta con flota de vehículos eléctricos, híbridos u otra. 0 puntos	
Carbono neutralidad: 100% neutros en carbono y cuentan con herramientas de medición y reducción de emisiones. Además, promueven el negocio responsable emitiendo certificados de compensación para empresas que usan sus servicios de transporte.	Presentan en su memoria anual el cálculo de su huella de carbono y certificaciones nacionales o internacionales.	Proveedor presenta memoria en donde indica el cálculo de su huella de carbono 100 puntos	Puntaje Obtenido * Ponderación del Criterio.
		Proveedor no presenta memoria. 0 puntos	

5. Consideraciones Finales

La presente Política de Compras Sustentables representa un compromiso institucional de la Defensoría con una gestión pública moderna, responsable y alineada con los principios de desarrollo sostenible. Su implementación progresiva permitirá integrar la sustentabilidad como un eje transversal en los procesos de adquisición de bienes y servicios, fortaleciendo la eficiencia en el uso de los recursos fiscales y el cumplimiento de las metas del Sistema Estado Verde.

Asimismo, su aplicación contribuirá a generar una cultura organizacional orientada al consumo responsable, a la economía circular y a la reducción del impacto ambiental asociado a las actividades institucionales.

La Defensoría reafirma, de esta forma, su compromiso con los valores de transparencia, probidad, eficiencia y responsabilidad ambiental, promoviendo una administración pública que aporte activamente a la construcción de un Estado más sustentable, eficiente y coherente con las políticas nacionales de cambio climático y desarrollo sostenible.



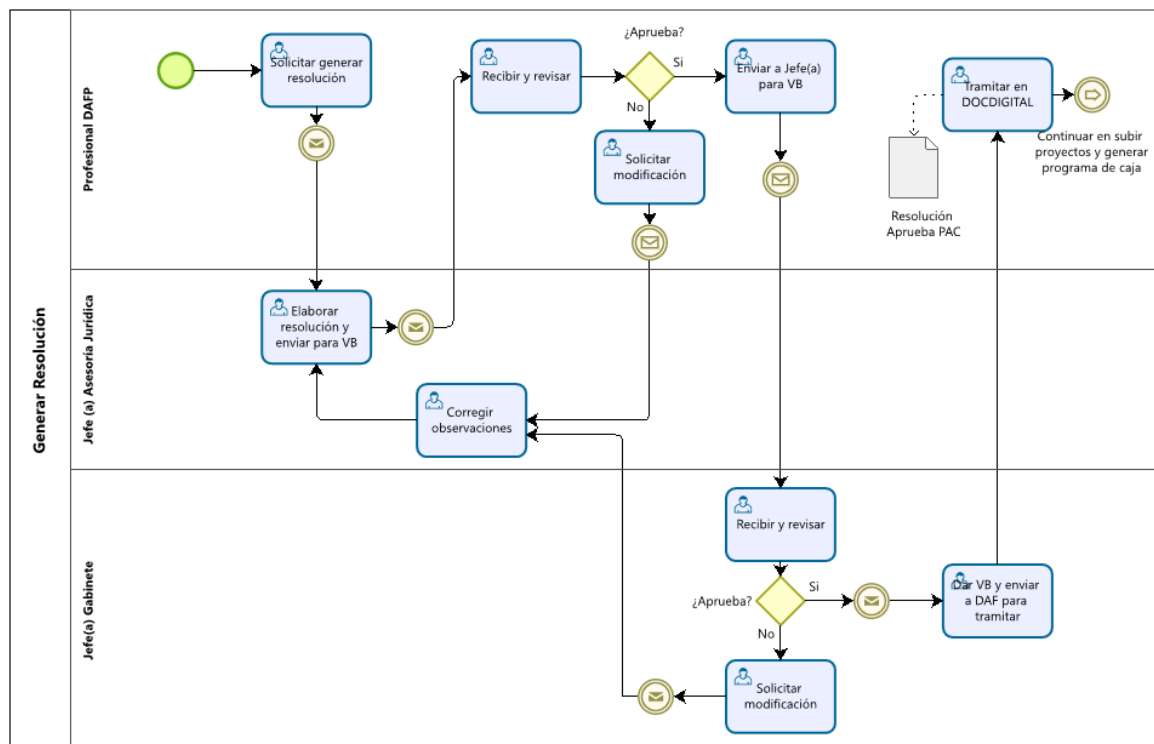
Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>

 Defensoría del Contribuyente	Manual de Procedimiento	
	Procedimiento de Adquisiciones y gestión de contratos	
División de Administración Financiera y Personas	Versión: 1.0	
	Fecha de Emisión: 29/10/2025	
P0501-01-01	Página 113 de 115	

Anexos 2 Flujo Generación de Resoluciones



Powered by
buzagi
Modeler



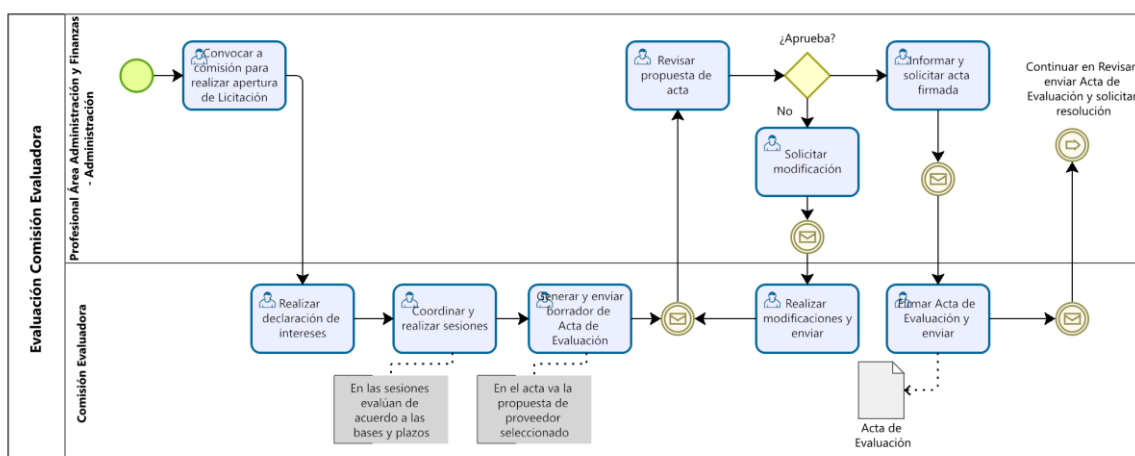
Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>

 Defensoría del Contribuyente	Manual de Procedimiento	
División de Administración Financiera y Personas		Versión: 1.0
P0501-01-01		Fecha de Emisión: 29/10/2025
		Página 114 de 115

Anexos 3 Flujo Comisiones Evaluadoras

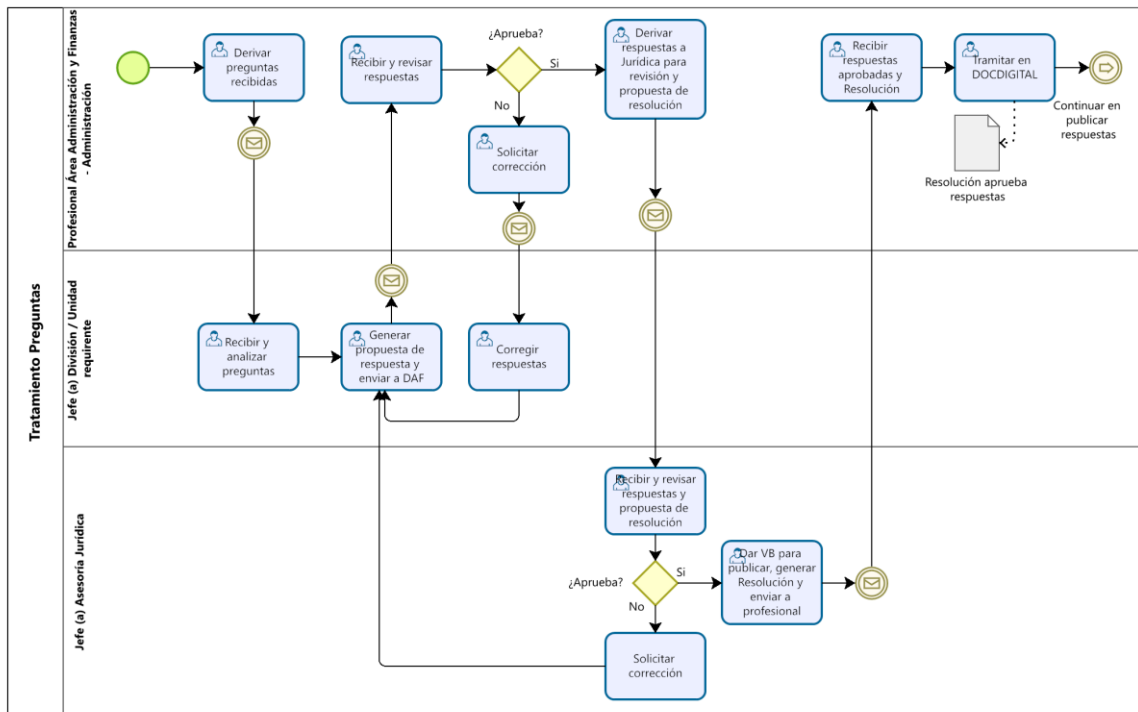


Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>

Anexos 4 Flujo Respuestas a Consultas Foro de Licitación



2. **DISPÓNGASE** que el presente manual comenzará a regir a contar del total tramitación de esta resolución.

3. **APRUÉBESE** y **TÉNGASE** por incorporados al presente acto administrativo Anexos correspondientes a la Política de Compras Sustentables y a los Flujos Complementarios, los que forman parte integrante de esta resolución para todos los efectos legales.

4. **DIFÚNDASE** el presente acto administrativo en los canales de comunicación disponibles en la Defensoría del Contribuyente a todo el personal y que formará parte de los antecedentes que regulan los Procesos de Compra y de Gestión de Contratos de este servicio.

5. **PUBLÍQUESE** la presente Resolución Exenta en el Sistema de Información del portal www.mercadopublico.cl, conforme a lo dispuesto en el artículo 6 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que reglamenta la Ley N° 19.886.

ANÓTESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE



Firmado por:
Emilio Guillermo Moreno Bravo
Defensor Nacional del
Contribuyente (s)
Fecha: 30-10-2025 11:23 CLT
Defensoría del Contribuyente

DISTRIBUCIÓN:

- Defensoría del Contribuyente.

NABS VBOM VFLR CAMT MADV MPBB



Este documento ha sido firmado electrónicamente de acuerdo con la ley N° 19.799.

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese al siguiente link:

<https://doc.digital.gob.cl/validador/UGGTM6-230>