



# GUÍA DE USO

## Módulo Gestión de Contratos

**Usuarios Proveedores**

**Versión 03**

**Julio 2025**



# GUÍA DE USO

## 1. Contenido

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. INTRODUCCIÓN .....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>1.1 BENEFICIOS PARA EL PROVEEDOR.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>1.2 RECOMENDACIÓN DE USO DE EXPLORADORES .....</b>   | <b>3</b>  |
| <b>2. ASIGNACIÓN DE ROL “ADMINISTRADOR CONTRATO PROVEEDOR”.....</b>                                 | <b>4</b>  |
| <b>3. REVISAR UNA FICHA DE CONTRATO CREADA EN EL SISTEMA .....</b>                                  | <b>8</b>  |
| <b>4. EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO.....</b>  | <b>11</b> |
| <b>4.1 ETAPAS DE UN PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO MEDIANTE EL MÓDULO DE GESTIÓN DE CONTRATOS.....</b> | <b>11</b> |
| <b>4.2 RECURSO DE REPOSICIÓN .....</b>  | <b>21</b> |
| <b>5. EVALUACIÓN DE CONTRATOS.....</b>  | <b>23</b> |
| <b>5.1 RECEPCIÓN DE LA EVALUACIÓN.....</b>  | <b>24</b> |



# GUÍA DE USO

## 1. Introducción

La Dirección ChileCompra pone a disposición de las entidades usuarias tanto compradoras como proveedoras de la plataforma electrónica [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), **la actualización del aplicativo de Gestión de Contratos.**

De acuerdo con lo indicado en el artículo 54 del Reglamento de la Ley de Compras Públicas, el artículo 18 de la Ley 19.886, y lo establecido en Glosa 03, capítulo 07, de la Partida 08 de la Ley de Presupuestos del año 2020: "*las Entidades deben desarrollar todos sus procesos utilizando solamente el sistema de Información de la Dirección, incluyendo todos los actos, documentos y resoluciones relacionados directa o indirectamente con los procesos de compra...*". Esto fundamenta la obligatoriedad del uso del aplicativo de Gestión de Contratos dispuesto con este fin.

### 1.1. Beneficios para el proveedor

- Permite monitorear los contratos vigentes con las distintas entidades públicas con las cuales los ha suscrito.
- Permite recibir notificaciones de hitos, tales como garantías por vencer y/o notificaciones de eventuales sanciones y/o multas asociadas; y de una manera simple y ordenada ingresar sus descargos.
- Permite recibir notificaciones y entregar los descargos respectivos cuando se solicita la aplicación de una sanción o; al término del contrato, se realiza la respectiva evaluación por la entrega en calidad y tiempo comprometido de los bienes, o la eficacia y nivel de cumplimiento en la provisión de servicios.
- Permite visualizar el estado de los hitos de pago y acceder directamente al formulario de reclamo por pagos, cuando el hito se encuentra atrasado.
- Toda interacción entre proveedor y comprador por medio de la plataforma se guarda en un historial y queda respaldado para ambas partes.

### 1.2. Recomendación de uso de exploradores

Para una experiencia de uso satisfactoria, se recomienda utilizar las **últimas versiones** de los siguientes exploradores:

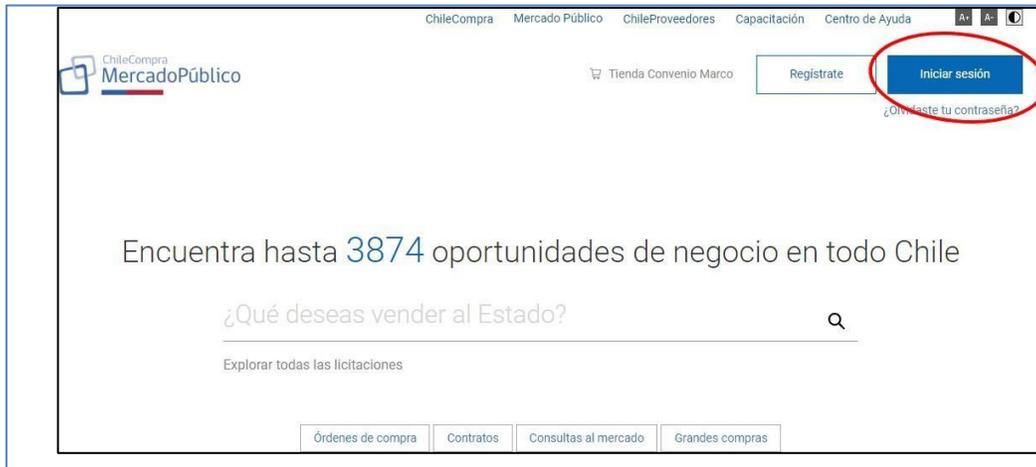
- Mozilla Firefox
- Google Chrome
- Internet Explorer 11
- Microsoft Edge



# GUÍA DE USO

## 2. Asignación de rol "Administrador Contrato Proveedor"

Para poder realizar la gestión de contratos como proveedor **debe contar con el rol de "Administrador Contrato Proveedor"**, el cual debe ser entregado por el Administrador ChileCompra de la empresa proveedora en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).



Puede ingresar a su cuenta con (1) "Clave única", (2) "RUT Persona" o por registro de (3) "Extranjero". Se recomienda ingresar utilizando su clave única.



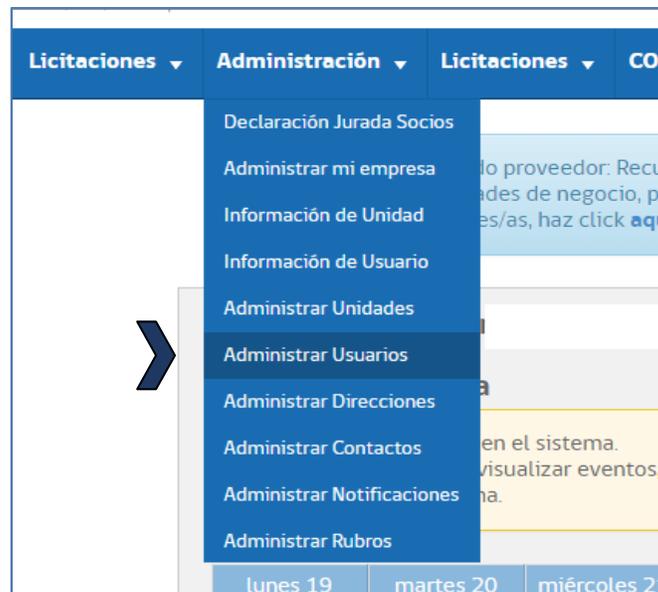


# GUÍA DE USO

Al ingresar como “Administrador ChileCompra” aparece el escritorio de la siguiente manera:



Para asignarle el rol de “Administrador contrato proveedor” a un usuario, se debe ingresar a “Administración”, “Administrar Usuarios”.



Al hacer clic en dicha opción, aparece la siguiente pantalla, en donde figura el listado de todos los usuarios de su organización:



# GUÍA DE USO

Administración de Usuarios

Opciones     

Unidad:  Estado: Todos  Usuario:  Ingresar 

Descargar listado de Usuarios Organismo 

| Nombre  | Usuario | Mail       | Estado                      | Acciones   |
|---|---------|------------|-----------------------------|--|
|  | -K      | @gmail.com | Activo <input type="text"/> |  <br>Datos Roles |

Pág. 1

Para asignar el rol respectivo se debe hacer clic sobre la opción: **"Roles"** en la sección de **"Acciones"**:



Donde, en relación con el usuario específico, aparecerá la siguiente pantalla:



# GUÍA DE USO

## Edición de Perfil de Usuario

### Datos usuario

ID usuario: [redacted] Nombre de usuario: [redacted]

Lista de Unidades de Compra: [redacted] Acciones: Copiar en más de una unidad

Unidad por defecto

### Perfil de Usuario

| Atributos  | Descripción  |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Proveedor base           | Contiene el mínimo de páginas necesarias para operar como proveedor.   |
| <input checked="" type="checkbox"/> Administrador            | Permite administrar Unidades, Contactos, Direcciones, Giros, y Notificaciones.   |
| <input type="checkbox"/> Catálogo electrónico proveedor      | Los Proveedores en Catálogo Electrónico, se les permite administrar su propios productos.  |
| <input type="checkbox"/> Indicadores de resúmenes            | Permite trabajar con el menú Gestión y resúmenes para el proveedor.  |
| <input type="checkbox"/> Ver facturas proveedor              | Permite visualizar la información relacionada con facturas del proveedor.  |
| <input type="checkbox"/> Administrador declaraciones juradas | Debe corresponder a una persona que tenga la facultad para firmar la presente declaración representando a la empresa adjudicada. |
| <input type="checkbox"/> Solicitud de pago                   | Permite gestionar las solicitudes de pago ingresadas por proveedores y validadas por compradores                                 |
| <input type="checkbox"/> Administrador contrato proveedor    | [redacted]   |

Volver Guarda

Bajo la sección "Perfil de Usuario", aparecerán todos los atributos que se le pueden entregar al usuario y su Descripción, siendo el último del listado "Administrador contrato proveedor". Para asignar dicho rol, se debe seleccionar la casilla que está a su lado izquierdo, para que quede con ticket azul, de la siguiente manera:

Administrador contrato proveedor

No existe un límite de usuarios con el Rol "Administrador contrato proveedor" por organismo en el sistema.



# GUÍA DE USO

## 3. Revisar una ficha de contrato creada en el sistema.

Cuando un organismo crea una ficha de contrato asociada a una licitación adjudicada o una orden de compra en estado de recepción conforme en el sistema, deberá incluir "Datos básicos del contrato", entre los cuales están:

- Administrador del contrato
- Contraparte técnica

| Datos del proveedor  |   |
|--|---|
| Administrador del contrato<br><input type="text"/><br><small>Ejemplo: Oscar Díaz</small> | Mail administrador de contrato<br><input type="text" value="@proveedor.cl"/><br><small>Ejemplo: nombre@mail.com</small> |
| Contraparte técnica<br><input type="text"/><br><small>Ejemplo: Oscar Díaz</small>        | Mail contraparte técnica<br><input type="text" value="@proveedor.cl"/><br><small>Ejemplo: nombre@mail.com</small>       |

Dichos usuarios serán notificados mediante correo electrónico respecto de la creación de la ficha en el sistema, recibiendo un aviso con un código con el siguiente formato:

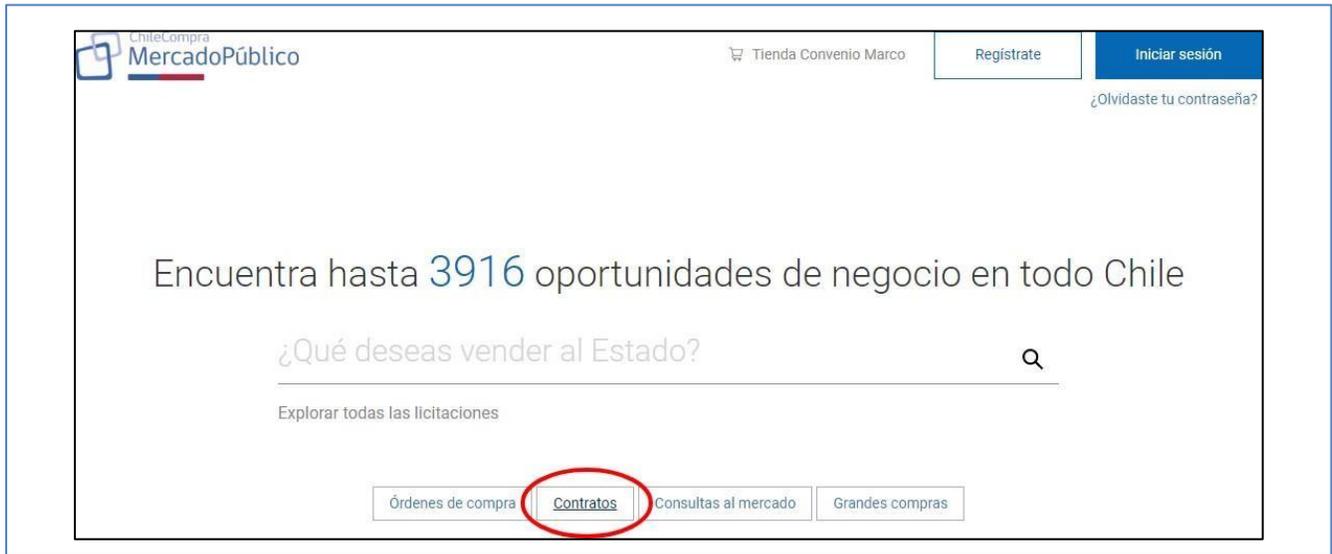
1234-567-CL20  
A B C D

- A:** Número de unidad de compra del servicio público
- B:** Número correlativo incremental de contratos generados por el organismo público.
- C:** Sigla de la ficha de gestión de contratos, siempre "CL",
- D:** Año en curso

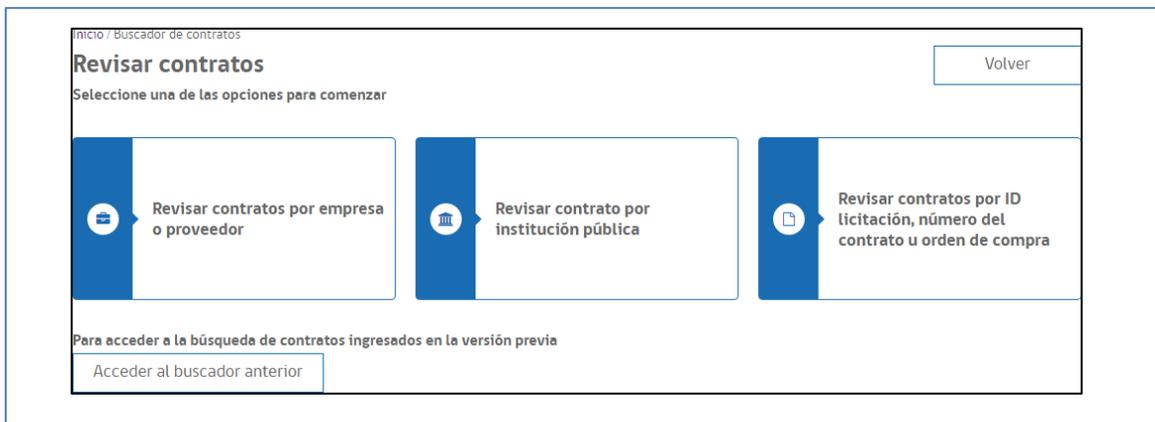
Con dicho código, los proveedores o cualquier usuario del sistema de compra pueden revisar la ficha creada en el sistema en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), en el buscador de contratos disponible:



# GUÍA DE USO



Al hacer clic en la sección "Contratos", aparecen las siguientes opciones:



## ***Búsqueda por empresa o proveedor:***

Al hacer clic se puede buscar por nombre o RUT del proveedor a quien se le asignó como contraparte en una ficha de contrato:





# GUÍA DE USO

## **Por Institución Pública:**

Donde se puede buscar las fichas de contrato creadas por el nombre de la institución pública que la creó o el RUT de la misma:

The screenshot shows a search interface with three tabs: 'Revisar contratos por empresa o proveedor', 'Revisar contrato por institución pública', and 'Revisar contratos por ID licitación, número del contrato u orden de compra'. The 'Revisar contrato por institución pública' tab is selected. Below the tabs, there are radio buttons for 'Nombre de la institución' (selected) and 'R.U.T. de la institución'. A text input field contains the placeholder 'Ingrese el nombre de la institución' and an example 'Ejemplo: Servicio de impuestos internos'. A blue 'Buscar' button is at the bottom.

Y por último, se pueden buscar por **el código del contrato creado, ID de la licitación u orden de compra** que generó la ficha de contrato creada:

The screenshot shows the same search interface as above, but the 'Revisar contratos por ID licitación, número del contrato u orden de compra' tab is selected. The radio buttons are for 'ID licitación' (selected), 'Número del contrato', and 'Número de orden de compra'. The text input field contains the placeholder 'Ingrese el ID de licitación' and an example 'Ejemplo N° ID licitación: 7643-45-1215'. A blue 'Buscar' button is at the bottom.

Y luego presionar "Buscar".



**La información de todas las fichas de contratos y de las sanciones aplicadas quedan públicas para todos los usuarios del sistema de compras.**



# GUÍA DE USO

## 4. Ejecución del procedimiento sancionatorio

Una entidad pública, aplicando lo dispuesto en las bases de licitación o en el contrato suscrito entre las partes, puede iniciar un procedimiento sancionatorio para un proveedor. Para ello, debe generar una resolución o decreto que explique las razones que se esgrimen para solicitarla e indicar expresamente si se trata de una multa, cobro de garantía, término anticipado del contrato u otra que se estipulen en las bases de licitación.



### 4.1. Etapas de un procedimiento sancionatorio mediante el módulo de gestión de contratos.

Un proceso sancionatorio consta de siete etapas:

#### 1.-INGRESO DE SANCIÓN EN EL MÓDULO



Para comunicar el **inicio del procedimiento**, el comprador deberá llenar un formulario electrónico en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). El sistema notificará al proveedor por correo electrónico y en su escritorio al ingresar a su sesión.



# GUÍA DE USO

### Gestión de Sanciones

**Tipo de Sanción**  
Seleccione ▼

**Fecha Sanción**  
04/11/2020

**Nº Resolución/Decreto**

**Documento Resolución/Decreto**  
 Examinar

**Plazo para emitir descargos**  
0

**Tipo de días**  
Hábiles ▼

**Fecha para emitir Respuesta**  
04/11/2020

**Motivo u Observación de la Sanción**  
  
Máximo 3.000 caracteres

Guardar Cancelar

El sistema notificará al proveedor por correo electrónico y en su escritorio al ingresar a su sesión.



# GUÍA DE USO



## 2.-NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA AL PROVEEDOR

### Notificación mediante correo electrónico.

El sistema de Gestión de Contratos enviará un correo electrónico a la casilla ingresada en la ficha creada en el sistema para el contrato por el organismo público respectivo, donde se ingresan los datos del **"Administrador de Contrato"** y **"Contraparte Técnica" del proveedor**, también pueden ser ingresados correos adicionales.

**La información contenida en los datos básicos de la ficha del contrato podrá ser modificada sólo por la entidad compradora**, permitiendo su actualización en el transcurso de la vida útil de la relación contractual.

Al momento de generarse en el sistema una solicitud de sanción, y la consecuente solicitud de descargos, el proveedor recibirá un correo en que se le indicarán los siguientes datos:

- Institución que generó la solicitud de descargos.
- Licitación/Orden de compra de la adquisición reclamada.
- Código del Contrato o "ID"
- Resolución/Decreto que aprueba inicio procedimiento sancionatorio.
- Tipo de sanción, por ejemplo: "cobro de garantía", "término anticipado de contrato", "suspensión temporal" o término anticipado".
- Motivo para la aplicación de la sanción.
- Fecha límite para el ingreso de los descargos.
- Link para acceder a la sección "Gestión de Contrato", directamente en su escritorio proveedor y revisar la solicitud de descargos generada.



**Para solicitar cambios en los datos de contacto en una ficha de contrato, debe solicitar dichos cambios al administrador de contrato en el servicio público comprador.**



# GUÍA DE USO

## Notificación mediante escritorio proveedor

La segunda forma de notificación ocurre cuando el proveedor ingresa a su sesión en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Al acceder le aparecerán las notificaciones en la sección "Alertas del Sistema".



**¿Un comprador con ficha creada en el sistema, puede iniciar y realizar el proceso sancionatorio a un proveedor por otros medios diferentes a este módulo?** Si podría realizarlo mediante correo electrónico o carta certificada (según se indiquen en las bases del respectivo proceso). Sin embargo, este módulo entrega ventajas como transparencia y trazabilidad en el proceso, que lo hacen la primera opción para realizar la notificación de un proceso sancionatorio.



# GUÍA DE USO

## 3.-PLAZO PARA DESCARGOS



Luego de ser notificado del inicio de un proceso sancionatorio y la solicitud de descargos, podrá acceder a la información del respectivo proceso sancionatorio desde su escritorio, sección "Gestión de Contratos".

Sanciones

Exportar como archivo Excel

|           | Tipo de Sanción | Nº Decreto/Resolución | Fecha Sanción | Fecha límite para Respuesta | Estado                 |  |
|-----------|-----------------|-----------------------|---------------|-----------------------------|------------------------|--|
| OCM RECTA | Multa           | 124                   | 04-11-2020    | 09-11-2020                  | En espera de descargos | <br>  |

te

En la ficha, aparece "Fecha límite para respuesta" en donde se indica el día final para emitir los descargos.



**¿Cuál es el plazo para solicitar descargos?** Salvo lo expresado en bases de licitación o en el contrato entre las partes, no existe un plazo mínimo y máximo para solicitar descargos, por lo cual el módulo de gestión de contratos para este apartado es configurable por la entidad compradora. La hora de cierre del plazo de recepción de descargos siempre será a las 23:59 del día de cierre. ***Es importante indicar que el plazo señalado para la entrega de descargos no es prorrogable ni extendible.***



# GUÍA DE USO



## 4.-INGRESO DE DESCARGOS (DOCUMENTOS)

En el menú de Gestión de sanciones, aparecen cuatro opciones en la columna acciones:



En orden de izquierda a derecha son: **"ver sanción"**, **"emitir descargos"**, **"enviar descargos"** y **"aceptación de la sanción"**.

Al hacer clic en "emitir descargos", aparece la siguiente pantalla:

Gestión de Sanciones +

**Descargos**

Sólo me atrasé 2 días. Multa debe ser más baja

Máximo 3.000 caracteres

**Documento** **Descripción del Documento**

Mostrar  registros

| Nombre Documento       | Descripción |  |
|------------------------|-------------|--|
| Esta es una PRUEBA.pdf | Descargo    |  |

Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros

En la sección "Descargos" podrá incluir el texto de su respuesta, en "Documentos" podrá incluir un archivo de respaldo y adjuntar los documentos que estime necesarios para justificar su respuesta. Los documentos deben tener un peso individual máximo de 20MB.



# GUÍA DE USO



**Un archivo queda correctamente cargado en el descargo cuando aparece en el listado de documentos, indicando su nombre y descripción.**

Para realizar el envío exitoso del descargo, se debe hacer click en la opción "enviar descargos" . **De no completarse esta acción, el descargo no será recibido por la institución pública.**

Una vez enviado correctamente el descargo, el estado de la sanción cambiara a "Descargos Enviados".

|  Exportar como archivo Excel |                             |                    |   |
|---|-----------------------------|--------------------|---|
| ón  | Fecha límite para Respuesta | Estado             |  |
| 20  | 09-11-2020                  | Descargos enviados |  |



**Consideraciones para la subida de archivos,** Lo primero es revisar que el tamaño de los archivos no supere los 20MB, luego revisar que las extensiones de los archivos sean .pdf .jpeg .word .xls u otros archivos de común utilización. Los archivos de softwares muy específicos pueden generar problemas en la subida.



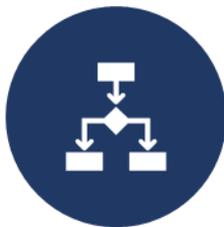
# GUÍA DE USO

## 5.- PLAZO PARA REVISIÓN POR PARTE DE ORGANISMO PÚBLICO.



Una vez enviado el descargo, el servicio público respectivo deberá revisar la información ingresada y analizarla, para esto tendrá un plazo máximo de 30 días corridos.

Una vez tomada la decisión por el servicio público que ejecuta el proceso sancionatorio, este notificará al proveedor afectado de su decisión donde podrá **aceptar los descargos, aceptarlos parcialmente o rechazarlos**, con lo que se procederá a la ejecución (o no) de la sanción, para lo cual se indicará mediante el sistema del acto legal en que se resuelve aplicar o no la sanción, siendo notificado el proveedor por correo electrónico y mediante el escritorio de mercado público.



## 6.- DECISIÓN DE APLICACIÓN O NO DE LA SANCIÓN

Resuelve procedimiento sancionatorio

Adjuntar Resolución/Decreto Fecha Resolución/Decreto

[Ver Decreto Adjunto](#)

**Comentarios Finales**

Descargos no aceptados, aplica sanción igual

Máximo 3.000 caracteres

Contra esta resolución proceden los recursos administrativos dispuestos en la ley N°19.880. Si desea interponerlos debe hacerlo dentro de los plazos que allí se indican.

 Revise los antecedentes ingresados antes de enviarlos al proveedor. Una vez enviada la sanción no es posible realizar modificaciones.

Una vez tomada la decisión, el estado del proceso cambiara a **“Sanción aplicada”**.



# GUÍA DE USO

|  Exportar como archivo Excel |                             |                  |   |
|---|-----------------------------|------------------|---|
| nción   | Fecha límite para Respuesta | Estado           |    |
| -2020   | 09-11-2020                  | Sanción aplicada |   |



La decisión de la sanción debe estar acompañada del acto legal respectivo (resolución o decreto), firmado por la autoridad con las atribuciones para ello en el servicio público. En caso de que esto no ocurra, el acto no se encuentra debidamente respondido y se puede reclamar ante el organismo mediante documento formal o mediante el sitio de <https://ayuda.mercadopublico.cl/>, sección "Reclamos o denuncias", "Reclamos a organismos públicos por procesos de compras en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)", motivo del reclamo "incumplimiento de contrato", indicando que la aplicación de la sanción no está correctamente efectuada.

## 7.-PUBLICACIÓN DE LA DECISIÓN



El detalle de la sanción se puede revisar en el escritorio de proveedor, en la sección "Gestión de Contratos", "Gestión de Sanciones" espacio "ver sanción" , aparece ahora el detalle de la decisión realizada por el servicio público que realizó el proceso sancionatorio.



# GUÍA DE USO

| Exportar como archivo Excel |                             |                  |  |
|-----------------------------|-----------------------------|------------------|--|
| Sanción                     | Fecha límite para Respuesta | Estado           |  |
| -2020                       | 09-11-2020                  | Sanción aplicada |  |

Gestión de Sanciones

Sanción Descargos **Resolución**

**Resuelve**

Sanción aplicada

**Nº Resolución/Decreto**

114

Resuelve procedimiento sancionatorio

**Adjuntar Resolución/Decreto**

[Ver Decreto Adjunto](#)

**Fecha Resolución/Decreto**

04/11/2020

**Comentarios Finales**

Descargos no aceptados, aplica sanción igual

Contra esta resolución proceden los recursos administrativos dispuestos en la ley Nº19.880. Si desea interponerlos debe hacerlo dentro de los plazos que allí se indican.

Cerrar



**¿Qué hacer si considero que la sanción ejecutada está mal aplicada?** Una vez aplicada una sanción, la Ley de Procedimientos Administrativos [Nº 19.880](#), establece la opción de ingresar un “Recurso de Reposición” o un “Recurso Jerárquico”, el cual busca entregar nuevos antecedentes o demostrar que no corresponde la aplicación de la sanción específica. El plazo indicado por ley para presentar un recurso de reposición es de cinco días hábiles administrativos luego de notificada la sanción respectiva y se debe presentar ante el mismo organismo público que lo dictó a través de su oficina de partes o carta certificada, quedando registró de la fecha y hora de ingreso del documento.



# GUÍA DE USO

## 4.2. Recurso de Reposición.

El sistema permite al organismo comprador ingresar la resolución final respecto del recurso de reposición o jerárquico interpuesto a la "Sanción aplicada."

Es importante indicar que el recurso de reposición o jerárquico, salvo la notificación final que realiza la entidad pública, ocurre fuera del aplicativo de Gestión de Contratos.

### RECURSO DE REPOSICIÓN



| Exportar como archivo Excel |                            |  |
|-----------------------------|----------------------------|--|
| Fecha límite para Respuesta | Estado                     |  |
| 09-11-2020                  | Acoge recurso parcialmente |  |

+ Nueva Sanción

El plazo de respuesta para un recurso de reposición o jerárquico, es por [Ley de procedimiento administrativo](#), de a los más 30 días corridos hábiles administrativos.

Funcionalmente y una vez se ha resuelto el recurso de reposición o jerárquico, la entidad pública deberá notificar al proveedor por intermedio del aplicativo de Gestión de Contratos, quedando por tanto en estado final: **"Acoge recurso totalmente"**, **"Acoge recurso parcialmente"** o **"No acoge recurso"**.

**Una vez "aceptado", "aceptado parcialmente" o "rechazado" el recurso de reposición, aparecerá en el estado de la sanción.**



# GUÍA DE USO



En la gestión de sanciones, las acciones realizadas aparecerán en una nueva pestaña, cada vez que sean realizadas, y en detalle, en el historial del proceso.

| Historial del contrato |         |                     |  |
|------------------------|---------|---------------------|--|
| Estado                 | Usuario | Fecha               | Observación  |
| Publicado              |         | 04-11-2020 11:07:36 | Actualización de estado a Acoge recurso parcialmente, del procedimiento sancionatorio con N. Resolución/Decreto: 124 / 114 / 115 |
| Publicado              |         | 04-11-2020 10:59:29 | Actualización de estado a Sanción aplicada, del procedimiento sancionatorio con N. Resolución/Decreto: 124 / 114                 |
| Publicado              |         | 04-11-2020 10:54:24 | Actualización de estado a Descargos enviados, del procedimiento sancionatorio con N. Resolución/Decreto: 124                     |
| Publicado              |         | 04-11-2020 10:49:06 | Inicio procedimiento sancionatorio con N. Resolución/Decreto: 124  |
| Publicado              |         | 04-11-2020 10:44:58 | Publicacion del Contrato   |

## 5. Evaluación de contratos

Una vez que el comprador, deje la ficha de contrato en estado "Terminado" o "Terminado anticipadamente", se habilitará la opción de evaluar la gestión de su empresa como proveedor, para lo cual se considerarán tres aspectos:

1. Las Sanciones aplicadas durante la vigencia del contrato.
2. La calidad del servicio, o de los bienes adquiridos, y
3. El tiempo de la entrega de los bienes o la oportunidad de la ejecución de los servicios respectivos.

Los puntos 2 y 3, se medirán mediante una encuesta, que tendrá nota de 1 (la peor) a 5 (la mejor), esta encuesta será respondida por el comprador, según su opinión para cada criterio. Los porcentajes para cada respuesta variaran dependiendo de si se adquirió un bien o un servicio, y si la contratación fue de ejecución inmediata o en el tiempo, el detalle de dichas ponderaciones se resume en la siguiente tabla:



# GUÍA DE USO

| Ejecución En el tiempo  | Bienes |     | Servicios |     |
|---|--------|-----|-----------|-----|
|   | Si     | No  | Si        | No  |
| <b>Bienes: Entregas a tiempo</b>                                  | 60%    | 40% | 0         | 0   |
| <b>Bienes: Entregas en cantidad requerida</b>                     | 40%    | 60% | 0         | 0   |
| <b>Servicio: Eficacia del servicio</b>                            | 0      | 0   | 40%       | 60% |
| <b>Servicios: Nivel de cumplimiento en puntualidad de entrega</b> | 0      | 0   | 60%       | 40% |

## Ejemplo de encuesta por la compra de bienes:

**Evaluación Comportamiento Contractual**

### Evaluación Contrato

**1. Tiempos de entrega**  
¿Con qué nota evaluarías el cumplimiento de las **fechas comprometidas** en la entrega de productos? ⓘ

Nota 1 Cumplimiento 0%-19%     Nota 2 Cumplimiento 20%-49%     Nota 3 Cumplimiento 50%-79%     Nota 4 Cumplimiento 80%-99%     Nota 5 Cumplimiento 100%

**2. Cantidad de productos entregados**  
¿Con qué nota evaluarías el cumplimiento en la **cantidad de productos entregados**? La evaluación debe comparar la cantidad comprometida versus la cantidad recibida ⓘ

Nota 1 Cumplimiento 0%-19%     Nota 2 Cumplimiento 20%-49%     Nota 3 Cumplimiento 50%-79%     Nota 4 Cumplimiento 80%-99%     Nota 5 Cumplimiento 100%

## **Ejemplo de encuesta por la compra de servicios:**

**Evaluación Comportamiento Contractual**

### Evaluación Contrato

**1. Eficacia del servicio**  
¿Con qué nota evaluarías la **eficacia de los servicios** entregados? ⓘ

Nota 1  
Eficacia nula

Nota 2  
Baja eficacia

Nota 3  
Eficacia media

Nota 4  
Mayormente eficaz

Nota 5  
Totalmente eficaz

**1. Cumplimiento de oportunidad de entrega**  
¿Con qué nota evaluarías el cumplimiento de los **plazos y/o horarios** comprometidos del contrato? ⓘ

Nota 1  
Eficacia nula

Nota 2  
Nulo

Nota 3  
Bajo

Nota 4  
Alto

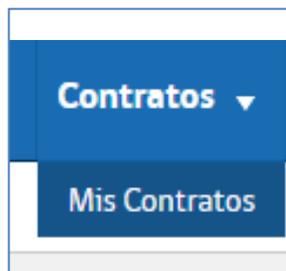
Nota 5  
Total

### **5.1. Recepción de la Evaluación.**

Una vez realizada la evaluación por parte de un servicio público comprador, por la gestión de su empresa como proveedor del estado, recibirá la notificación de que se ha iniciado un procedimiento de evaluación, como "alerta del sistema" al ingresar a su sesión en el sitio [mercadopublico.cl](http://mercadopublico.cl), utilizando su clave y contraseña.

Aparecerá el aviso en la sección "Notificaciones" del escritorio del proveedor.

También, al hacer clic sobre el cuadro azul que aparece en el calendario, o buscando directamente en el menú "Contratos", submenú "mis contratos", por el id de la ficha creada, podrá revisar la evaluación efectuada.



En la ficha aparecerá la evaluación del contrato en estado "Evaluación pendiente".



# GUÍA DE USO

|   |  |  |
|---|--|--|
| <b>Número del contrato:</b><br>1-CL20                         | <b>Mecanismo compra:</b><br>Orden de compra                              | <b>Nombre del contrato:</b><br>[Redacted]                                  |
| <b>Unidad Requirente:</b><br>Fármacos                         | <b>ID Licitación / Orden de Compra:</b><br>[Redacted]-SE20               |  |
| <b>Estado del contrato:</b><br>Terminado<br>(anticipadamente) | <b>Evaluación del contrato:</b><br><b>Evaluación</b><br><b>Pendiente</b> | <b>Monto del contrato:</b><br>\$ 9.519.495                                 |
| <b>Proveedor:</b><br>[Redacted]-3<br>[Redacted] LIMITADA      | <b>Ejecución del contrato:</b><br>Contrato de Ejecución Inmediata        | <b>Hitos del contrato</b><br>1 Hitos totales      0 Pagados fuera de plazo |
| <b>Estado:</b><br>Sin información                             | <b>Categoría:</b><br>Bienes  | <b>Garantías</b><br>0 Vigentes      0 Vencidas                             |
|   | <b>Tipo de Contrato:</b><br>Medicamentos / Insumos Hospitalarios         | <b>Sanciones</b><br>0 Solicitadas      0 Aplicadas                         |

Productos / Servicios

En la pestaña, "Evaluación Comportamiento Contractual" podrá revisar la evaluación realizada, con las notas correspondientes para cada ítem.

|  |   |
|--|---|
| Gestión de Sanciones                         | + |
| <b>Evaluación Comportamiento Contractual</b> | + |
| Historial del contrato                       | + |

En la grilla respectiva aparecerá la sanción y tres iconos con las acciones respectivas:

| Evaluación Contrato |                            |                  |                    |                     |                   |         |
|---------------------|----------------------------|------------------|--------------------|---------------------|-------------------|---------|
| Nota                | Estado                     | Usuario Creación | Fecha Creación     | Usuario Publicación | Fecha Publicación | ⚙️      |
| 5                   | En espera de Observaciones | pleon            | 19-05-2021 9:01:16 |                     |                   | 👁️ 🗨️ 👍 |



Este icono permite ver la nota y los comentarios ingresados por el comprador.



# GUÍA DE USO



Al presionar este icono, se podrán incluir observaciones a la nota ingresada por el comprador.



Este icono, le permite aceptar la calificación y no dejar observaciones.

Al presionar el icono del "ojo", aparecerá las notas ingresadas para su revisión, además de los comentarios incluidos (de existir).

### Evaluación

## Evaluación Contrato

**1. Tiempos de entrega**

¿Con qué nota evaluarías el cumplimiento de las **fechas comprometidas** en la entrega de productos? ⓘ

Nota 1 Cumplimiento 0%-19%    Nota 2 Cumplimiento 20%-49%    Nota 3 Cumplimiento 50%-79%    Nota 4 Cumplimiento 80%-99%    Nota 5 Cumplimiento 100%

**2. Cantidad de productos entregados**

¿Con qué nota evaluarías el cumplimiento en la **cantidad de productos entregados**? La evaluación debe comparar la cantidad comprometida versus la cantidad recibida ⓘ

Nota 1 Cumplimiento 0%-19%    Nota 2 Cumplimiento 20%-49%    Nota 3 Cumplimiento 50%-79%    Nota 4 Cumplimiento 80%-99%    Nota 5 Cumplimiento 100%

Al presionar el segundo icono, aparecerá la opción de ingresar y editar sus observaciones a la evaluación, para esto **tendrá un plazo máximo de 5 días corridos**, desde una vez recepcionados. La fecha máxima para envío de descargos aparecerá destacada, al final de la pantalla.



# GUÍA DE USO

Descargos

Máximo 2.000 caracteres

Documento

Examinar

La fecha límite para enviar sus descargos respecto a esta evaluación es: [redacted]-2021.

Guardar Cerrar

Una vez ingresados sus descargos, debe presionar "Guardar" y luego "Cerrar", así el sistema lo enviara nuevamente a la grilla, donde aparecerán los siguientes iconos:

| Evaluación Contrato |                            |                  |                         |                     |                   |          |
|---------------------|----------------------------|------------------|-------------------------|---------------------|-------------------|----------|
| Nota                | Estado                     | Usuario Creación | Fecha Creación          | Usuario Publicación | Fecha Publicación | ⚙️       |
| 5                   | En espera de Observaciones | [redacted]       | [redacted]-2021 9:01:16 |                     |                   | 👁️ 📧 📌 🏠 |

Aparece un nuevo icono:



Este icono permite enviar las observaciones a la calificación ingresada al comprador

Una vez presionado, permite ver nuevamente las observaciones indicadas, para su revisión, y además enviara un aviso, indicando **"Revise los antecedentes ingresados antes de enviarlos. Una vez enviados los descargos no será posible realizar modificaciones"**.



# GUÍA DE USO

**Descargos**

Máximo 2.000 caracteres

La fecha límite para enviar sus descargos respecto a esta evaluación es -2021.

Revise los antecedentes ingresados antes de enviarlos. Una vez enviados los descargos no será posible realizar modificaciones.

Una vez, enviadas las observaciones, en la grilla aparecerá solo el icono del "ojo" para ver los descargos enviados, y la respuesta de haberla, por parte del comprador.

| Evaluación Contrato |                        |                      |                |                      |                      |  |
|---------------------|------------------------|----------------------|----------------|----------------------|----------------------|--|
| Nota                | Estado                 | Usuario Creación     | Fecha Creación | Usuario Publicación  | Fecha Publicación    |  |
| 5                   | Observaciones enviadas | <input type="text"/> | 2021 9:01:16   | <input type="text"/> | <input type="text"/> |  |

El comprador, ante estas observaciones puede mantener la calificación o modificarla, pero es bueno destacar que no está obligado a enviar una respuesta formal por la ejecución de este proceso.