

**ORD. N°.: 0722**

**MAT.: Remite Informe N°1348, de 2023, del  
Observatorio de ChileCompra.**

**SANTIAGO, 08 de mayo de 2023**

**DE : DORA RUIZ MADRIGAL  
DIRECTORA (S)  
DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA**

**A : CARLOS FRÍAS TAPIA  
CONTRALOR REGIONAL  
II CONTRALORÍA REGIONAL METROPOLITANA**

Junto con saludar, solicito a usted tomar conocimiento del informe realizado por el Observatorio ChileCompra, perteneciente a esta Dirección, que da cuenta de prácticas que podrían vulnerar la normativa vigente sobre compras y contrataciones públicas. Lo anterior, en conformidad con lo dispuesto en el artículo 104 bis del Reglamento de la Ley N°19.886, que faculta a la Dirección ChileCompra a emitir orientaciones y recomendaciones generales, conducentes a la difusión de buenas prácticas y el fortalecimiento de la probidad en la contratación pública.

En atención a las conclusiones planteadas en el informe técnico del Observatorio ChileCompra, que se adjunta al presente Oficio, se sugiere evaluar posibles infracciones a la normativa de compras vigente y las consiguientes responsabilidades funcionarias.

Finalmente, le manifestamos nuestra mayor disponibilidad a fin de resolver sus consultas respecto de la información entregada, dejando a su disposición los datos de contacto de la jefe del Observatorio ChileCompra, Juan Cristóbal Moreno Crossley

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,

**DORA RUIZ MADRIGAL  
DIRECTORA (S)  
DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA**

RMZ/VCS

**Distribución:**

- Destinatario.

Nombre Firmante: Dora Ruiz

Fecha: 2023-05-08

ID: 7739

Url: <https://ayuda.mercadopublico.cl/verificadordoc/?cod=7739>

## **INFORME OBSERVATORIO CHILECOMPRA**

### **I. MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES**

Informe N°1348  
Fecha: 12/04/2023

#### **I. ANTECEDENTES**

En el marco del monitoreo regular de procesos de compra y la gestión de denuncias reservadas realizados por el Observatorio de ChileCompra, se ha detectado un potencial incumplimiento de la normativa sobre compras públicas, relacionada con un proceso de compra y contratación efectuado por la I. Municipalidad de Las Condes.

La situación referida corresponde a la contratación directa bajo la causal de servicios especializados por un monto inferior a 1.000 UTM, de conformidad con lo establecido en el Art. 107 del reglamento de la Ley N°19.886 (en adelante "Reglamento"), que precedió a la suscripción de un contrato con el proveedor Francisco Javier Guzmán Lavín, cédula de identidad N° [REDACTED], para el servicio de "Contratación de servicios personales especializados para la elaboración, análisis, diseño e implementación de un sistema de Chatbot para la Municipalidad de las Condes", invitación ID:3351-3-IN23.

El objeto del presente informe dice relación con la deficiente fundamentación de la reseñada causal de trato directo, así como la omisión de la comprobación del cumplimiento de los requisitos para contratar con el Estado por parte del proveedor contratado.

#### **II. ANÁLISIS.**

La I. Municipalidad de Las Condes publicó la invitación de servicios especializados ID:3351-3-IN23, el 26 de enero de 2023, indicando en los requerimientos respectivos:

*"La Municipalidad de Las Condes (la "Municipalidad") requiere contratar un profesional, con experiencia en investigación, análisis de datos y conocimientos en procesamiento del lenguaje natural (NLP - Natural language processing), para realizar la elaboración y desarrollo de la base de conocimientos, análisis, diseño, implementación, integración y monitoreo de proyectos que buscan mejorar la calidad de vida de los vecinos de Las Condes a través del uso de tecnologías de inteligencia artificial, tal como un "NLP Las Condes" que incluye el desarrollo de varios asistentes virtuales (chatbots para facilitar el acceso a servicios e información de la ciudad)".*

Adicionalmente, para corroborar la idoneidad técnica del profesional se solicitaron los siguientes antecedentes:

- a) Que el profesional contara con título profesional de ciencias políticas o carrera afín con, al menos, tres años de titulado.
- b) Que el profesional contara con experiencia en investigación y análisis relacionados con el objeto del requerimiento en, al menos, tres instituciones.
- c) Que el profesional contara con un Máster o post grado en ciencias en "Social Data Science".
- d) Que el profesional tuviera manejo en los siguientes softwares: Python, R, MS Excel, SQL, Stata. GithuUb.

Posteriormente, el 1 de febrero de 2023 se emitió la orden de compra N°2345-147-SE23, al proveedor Francisco Javier Guzmán Lavín por un total de \$10.334.828.-

A dicha orden de compra, el 1 de febrero de 2023, se adjuntó el documento titulado "Requerimiento de servicio contratación de servicios personales especializados para la elaboración análisis, diseño e implementación de un sistema de chatbot para la Municipalidad de Las Condes".

Asimismo, el 6 de marzo de 2023 se adjuntó a los antecedentes de la orden de compra, Decreto Alcaldicio N°269, de fecha 1 de febrero de 2023, y Decreto Alcaldicio N°738, de 6 de marzo de 2023. El primero de estos decretos autorizó la contratación vía trato directo del proveedor Francisco Javier Guzmán Lavín, dispuso la suscripción del contrato respectivo y autorizó la emisión de la orden de compra correspondiente. Por su parte, el Decreto Alcaldicio N°738, de 6 de marzo de 2023, ratificó el contrato suscrito el 13 de febrero de 2023 entre la I. Municipalidad de Las Condes y don Francisco Javier Guzmán Lavín.

Orden de Compra. N°2345-147-SE23 "PUBLICACION  
DECRETO SECCION 1 ° N° 269"

Recuerde que el responsable del pago es I MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES

- ▶ 1.- Información de La Orden de Compra
- ▶ 2.- Datos del Comprador
- ▶ 3.- Datos de Pago y Facturación
- ▶ 4.- Otras Especificaciones
- ▶ 5.- Datos del Proveedor
- ▶ 6.- Productos/Servicios

Adjunto ppr Historico

https://www.mercadopublico.cl/Portal/Modules/Site/AdvancedSearch/ViewAttachmentPurchaseOrder.aspx?qs=...  
mercadopublico.cl/Portal/Modules/Site/AdvancedSearch/ViewAttachmentPurchaseOrder.aspx?qs=QNfZITX8f4/y...

Anexos

Nombre del Anexo	Tipo	Fecha	Ver
Decreto 738 - ratifica contrato.pdf	Otros	06-03-2023 11:51:07	
decreto 269_01022023_100422.pdf	Otros	06-03-2023 11:51:02	
ANTECEDENTES.pdf	Otros	01-02-2023 16:56:50	

[Cerrar](#)

En este contexto, es menester destacar que el Decreto Alcaldicio N°269, de 1 de febrero de 2023, establece en su considerando 7° que el contrato a suscribir entre la I. Municipalidad de Las Condes y el proveedor Francisco Javier Guzmán Lavín, podría terminar anticipadamente por -entre otras causas- no encontrarse el proveedor habilitado para contratar con la Municipalidad, al momento de emisión de la orden de compra.

Ahora bien, luego, de la revisión efectuada por esta Dirección, se verificó que el proveedor, Francisco Javier Guzmán Lavín, no mantiene información en el Registro de Proveedores -según da cuenta imagen inserta más abajo- no siendo posible determinar su estado de habilidad, lo que tampoco se puede establecer a partir de los antecedentes adjuntos en el Sistema de Información a la orden de compra N°2345-147-SE23. En consecuencia, se desconoce si la I. Municipalidad de Las Condes verificó si don Francisco Javier Guzmán Lavín se encontraba habilitado para contratar con la Administración.

## Certificado de Habilidad Registro de Proveedores

Se certifica que el proveedor indicado a continuación posee el siguiente estado de habilidad para ser contratado por el Estado de Chile, de acuerdo a la fecha y hora de la consulta especificada.

Proveedor	RUT/ID	Estado
FRANCISCO JAVIER GUZMAN LAVIN	[REDACTED]	SIN INFORMACIÓN

### Observaciones:

- HÁBIL** Cumple con los requisitos para contratar con el Estado de acuerdo a las siete causales estipuladas en el Reglamento de la Ley 19.886
- INHÁBIL** No cumple con uno o más de los requisitos para contratar con el Estado
- EN REVISIÓN** Proveedor se encuentra en proceso de validación con fuentes oficiales para Ingreso al sistema. Su estado de habilidad aparecerá a contar del día hábil siguiente.
- SIN INFORMACIÓN** Proveedor no tiene contrato vigente con el Registro de Proveedores o es una persona jurídica constituida fuera de Chile. En consecuencia, en virtud de los principios de libre concurrencia y de igualdad ante las bases, debe considerarse que los proveedores extranjeros cumplen con la habilidad en el Registro de Proveedores, cuando aquella haya sido exigida como requisito para contratar, a la luz del artículo 16 de la ley N° 19.886.

*Se emite el presente certificado conforme a lo especificado en la Ley de Compras Públicas y su respectivo Reglamento en el Artículo 92 del Reglamento de la Ley de Compras Públicas N° 19.886 para uso exclusivo de los Organismos Compradores del Estado de Chile.*

Teniendo presente lo expuesto anteriormente, se llevó a efecto la contratación del señor Francisco Javier Guzmán Lavín, vía trato directo recurriendo para tales efectos, la I. Municipalidad de Las Condes, a lo dispuesto en los artículos 8°, letra g) de la Ley N°19.886 y artículo 10, N°7, letra m) de su Reglamento.

En concreto, el artículo 8°, letra g) de la Ley N°19.886 establece que, procederá la licitación privada o trato directo cuando, por la naturaleza de la negociación, existan circunstancias o características del contrato que hagan del todo indispensable acudir al trato o contratación directa, según los criterios o casos que señale el Reglamento.

En este sentido, el artículo 10 N°7, del Reglamento, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8°, letra g) de la Ley N°19.886 antes mentado, precisa aquellos casos en que procede la contratación directa, señalando en su letra m) que podrá recurrirse al trato directo cuando se trate de la contratación de servicios especializados inferiores a 1.000 UTM, de conformidad con lo establecido en el artículo 107 del Reglamento.

Así las cosas, es conveniente tener en consideración en qué consiste la contratación de "servicios especializados" a fin de determinar si la causal de trato directo invocada por la I. Municipalidad de Las Condes se ajusta a dicha definición.

Para determinar, entonces, la procedencia de la referida causal, se deberá atender a la definición del artículo 105 del Reglamento, que indica en su N°2, que son servicios especializados “[a]quellos para cuya realización se requiere una preparación especial, en una determinada ciencia, arte o actividad, de manera que quien los provea o preste, sea experto, tenga conocimientos o habilidades muy específicas. Generalmente son intensivos en desarrollo intelectual, inherente a las personas que prestarán los servicios, siendo particularmente importante la comprobada competencia técnica para la ejecución exitosa del servicio requerido. Es el caso de (...) proyectos tecnológicos o de comunicaciones sin oferta estándar en el mercado (...)”.

En este contexto, el artículo 106 del Reglamento establece que cada entidad será responsable de clasificar los servicios a contratar según sus características, como servicios personales especializados, debiendo consignar, en la resolución que autorice el trato directo -en este caso- los motivos que justifican tal clasificación y las razones por las cuales las funciones respectivas no pueden ser realizadas por personal de la propia entidad.

En particular, respecto de la contratación de servicios especializados mediante trato directo, Contraloría General de la República ha señalado que “(...) dicha modalidad de contratación procede si se trata de servicios especializados inferiores a 1.000 UTM, previa verificación de la idoneidad del proveedor, correspondiendo que, en tal caso, se dicte una resolución fundada que la autorice, la que deberá hacer mención a la naturaleza especial de los servicios, como también a la conveniencia de recurrir a este tipo de procedimiento, sin perjuicio de realizarse acciones preliminares al acuerdo que se prevén en el inciso tercero del citado artículo 107 del decreto N°250, de 2004, del Ministerio de Hacienda” (Dictamen N°9.605, de 5 de abril de 2019)”.

Considerando la definición antes citada y los requerimientos establecidos por la I. Municipalidad de las Condes para comprobar la idoneidad técnica del proveedor referidos previamente, es posible sostener que la contratación directa realizada por el ente edilicio con el proveedor Francisco Javier Guzmán Lavín presenta los siguientes potenciales incumplimientos: (i) no existen elementos en el Sistema de Información que permitan afirmar que la I. Municipalidad de Las Condes comprobó que el proveedor cuenta con la experiencia requerida para prestar el servicio; y (ii) la I. Municipalidad de Las Condes requirió acreditar experiencia en investigación y análisis relacionados con el objeto del requerimiento en, al menos, tres instituciones, sin embargo, no consta entre los antecedentes acompañados en el Sistema de Información, el anexo N°3 en que el proveedor debía declarar esta información, además, como consta de la imagen inserta a continuación, don Francisco Javier Guzmán Lavín no posee experiencia previa acreditada en la prestación de servicios a organismos públicos, registrando únicamente la orden de compra transada en Mercado Público con la I. Municipalidad de Las Condes, a propósito de la contratación objeto del presente informe.

**10 ORGANISMO CON MAYORES MONTOS TRANSADO**

ORGANISMO	Monto \$	N	%
<b>I MUNICIPALIDAD DE LAS CONDES</b>	10.334.828	1	100,0%

Así las cosas, resulta pertinente tener en consideración lo señalado por Contraloría General de la República en relación con las contrataciones directas, en el Dictamen N° 26.006/2016, en que ha señalado que *“para sustentar el trato directo por cualquier causal, no basta la sola referencia a las disposiciones legales y reglamentarias que lo fundamenten, ni la buena impresión que se haya formado el servicio contratante respecto de la empresa favorecida, ni la circunstancia de haberse suscrito anteriormente otros convenios similares con ese mismo proveedor”*.

Lo anterior implica que, *“en razón de su carácter excepcional, la causal de trato directo empleada, requiere que, al momento de invocarla, se acrediten efectiva y documentadamente las razones que justifican su procedencia”*, además, de tener que acreditar de manera suficiente la concurrencia simultánea de todos los elementos que configuran las hipótesis contempladas en la normativa cuya aplicación se pretende (criterio aplicado en Dictamen N°8.805/2016, entre otros).

Ahora bien, en el “Requerimiento de servicio `contratación de servicios personales especializados para la elaboración, análisis, diseño e implementación de un sistema de chatbot para la Municipalidad de Las Condes”” si bien se citan los artículos 105 y 107 del Reglamento, relativos a la contratación de servicios especializados, no se explica por qué dichos servicios revestirían tal carácter.

Finalmente, en sintonía con lo anterior, se hace presente que la materia contratada por la I. Municipalidad de Las Condes ha sido objeto de varias licitaciones exitosas realizadas recientemente por otros organismos del Estado, entre las cuales se encuentra las señales en la siguiente tabla que corresponde a una muestra del período 2021-2023:

LICITACIÓN	ORGANISMO	NOMBRE LIC	Descripción	Fecha de publicación	Número de ofertas aceptadas	Duración Contrato	ESTADO LIC
45-59-LR22	SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO	SERVICIO DE CALL CENTER PARA EL SENCE	El servicio comprende la atención automatizada a través de IVR previa digitación de RUN,	29/12/2022	9	36 meses	Adjudicada

			Chatbot online y atención a través de plataforma de agentes telefónicos,				
45-80-LR22	SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACION Y EMPLEO	SERVICIO INTEGRAL DE APOYO PARA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS SUBSIDIOS DE EMERGENCIA	La recepción y resolución de requerimientos relacionados a los Subsidios de emergencia, los cuales no puedan ser resueltos por los siguientes servicios: 1. Chatbot 2. Redes Sociales	23/12/2022	3	NULL	Adjudicada
1614-20-LP22	SUPERINTENDENCIA DE ELECTRICIDAD Y COMBUSTIBLES	SERVICIO DE MENSAJERÍA A TRAVÉS DE CHATBOT	SERVICIO DE MENSAJERÍA A TRAVÉS DEL USO DE CHATBOT PARA SEC.	04/10/2022	8	NULL	Adjudicada
5707-1-LE22	UNIVERSIDAD DE CHILE	Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot	contratación de los Servicios de Ejecutivo en Línea y ChatBot para la Facultad de Economía y Negocios	20-01-2022	1	24 meses	Adjudicada
4629-2-LE22	DIRECCION DEL TRABAJO	SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT	SERVICIO DE ASISTENTE VIRTUAL INTELIGENTE CHATBOT PARA LA DIRECCIÓN DEL TRABAJO	10/01/2022	6	24 meses	Adjudicada
587-96-LE21	SUBSECRETARIA DEL MINISTERIO	SELICO 505 Servicio de asistente	Diseño y configuración	03-12-2021	4	14 meses	Adjudicada

### III. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

De lo expuesto en el presente informe, es dable concluir que en el caso en no se fundamenta adecuadamente la contratación directa bajo la causal de servicios especializados.

El ente edilicio no justifica tales circunstancias en su Decreto Alcaldicio N°269, de 1 de febrero de 2023, ni en el requerimiento de servicio respectivo. A mayor abundamiento, tal como se ha señalado en el acápite anterior de este informe, otros organismos públicos han realizado llamados a licitación pública para la contratación de servicios similares.

En este contexto, además, es particularmente relevante la acreditación de competencias técnicas, sin embargo, en los documentos acompañados a la orden de compra en el Sistema de Información no consta que se haya realizado tal comprobación.

En razón de lo expuesto, se solicita realizar las indagaciones correspondientes, en conformidad con el Dictamen N°3.293, de 2011, de la Contraloría General de la República, referente a las atribuciones de esta repartición respecto a licitaciones reguladas por la Ley N°19.886, donde se establece que *"En mérito de las atribuciones que le asisten a esta Contraloría General, procede que las denuncias que le formule la Dirección de Compras y Contratación Pública sobre eventuales responsabilidades administrativas de funcionarios públicos que han intervenido en procesos licitatorios, sean atendidas por este Organismo de Control arbitrando las medidas que en derecho correspondan"*.



**JUAN CRISTÓBAL MORENO CROSSLEY**  
**JEFE OBSERVATORIO CHILECOMPRAS**  
**DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA**

Juan Cristóbal Moreno Crossley  
JEFE OBSERVATORIO  
DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA  
DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA



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

Para verificar la integridad y autenticidad de este documento ingrese el código de verificación: 2199680-47f33e en:

<https://fed.gob.cl/verificarDoc/docinfo>