



Requerimiento: Fastcheck.

Periodista: César Panchana.

Fecha: 2 de enero de 2026

Contexto:

Estamos elaborando un nuevo artículo sobre las irregularidades detectadas por la Contraloría General de la República en un proceso de contratación de servicios informáticos del Instituto de Salud Pública (ISP), a partir del Informe Final N° 788 de 2025, emitido por la División de Fiscalización del organismo contralor.

De acuerdo con dicho informe, la Contraloría detectó deficiencias en la licitación pública ID N° 813-31-LR24, adjudicada en mayo de 2024 a la empresa NGC Asesorías en Negocios Ltda. por un monto total de \$775.603.440, IVA incluido, para la prestación de servicios de desarrollo, soporte y mantención de sistemas informáticos del ISP por un período de 24 meses.

Según el órgano contralor, el proceso de evaluación de ofertas vulneró el principio de libre concurrencia, al descartarse a la unión temporal de proveedores MM Servicios Profesionales, cuya oferta era \$102.957.840 más barata, por errores formales que podían ser subsanados sin afectar la igualdad entre los competidores. La adjudicación se resolvió por una diferencia de apenas 0,52 puntos, determinada principalmente por el criterio de experiencia de perfiles, que ponderaba un 50% del puntaje total.

Preguntas:

1. En relación con la licitación ID N° 813-31-LR24, ¿qué medidas concretas ha adoptado el ISP para dar cumplimiento a la observación de Contraloría relativa a la vulneración del principio de libre concurrencia en la evaluación de la oferta presentada por MM Servicios Profesionales? (Susana)

En primer lugar, cabe señalar que la Contraloría General de la República a este respecto, considerando las explicaciones y antecedentes aportados por el Instituto de Salud Pública, resolvió levantar la observación planteada en el capítulo I. Examen de la Materia Investigada, numeral 1. Sobre licitación pública ID N° 813-31-LR24, punto 1.1 Deficiencia en la evaluación de la oferta de NGC. Por lo tanto, no se ha acreditado un perjuicio fiscal por \$102.957.840.

El ISP ha revisado y ajustado desde principios del 2025 sus procesos de evaluación conforme a la observación de Contraloría, adoptando medidas

correctivas incluyendo, entre otras, la disminución de barreras de entrada con el fin de asegurar el principio de libre concurrencia y la igualdad de trato entre los oferentes.

2. Respecto del mayor gasto fiscal identificado por Contraloría, equivalente a \$102.957.840, ¿el ISP ha evaluado la determinación de responsabilidades administrativas o financieras asociadas a dicha diferencia?

Según el Informe 788 de la Contraloría General de la República ha sido precisa en que “el Instituto deberá iniciar un proceso disciplinario destinado a investigar los hechos objetados en este numeral 1, punto 1.2 y hacer efectivas responsabilidades administrativas que se derivaren de las deficiencias en el procedimiento de evaluación de las ofertas de que se trata, que llevaron a excluir la propuesta de MM Asesorías SPA sin requerir que complementara su propuesta, en atención al mencionado principio de libre concurrencia y sus finalidades”, omitiendo situaciones que indiquen expresamente la existencia de un eventual perjuicio fiscal por la cifra que se menciona.

3. En cuanto a las multas por 90 UF aplicadas a la empresa NGC, ¿en qué estado se encuentra actualmente el proceso de cobro efectivo y dentro de qué plazo estima el ISP que se resolverán los descargos presentados por el proveedor?

Las multas ya fueron aplicadas mediante Resolución Exenta N° E7631 de 18 de noviembre de 2025, no obstante, el procedimiento para proceder al cobro tiene varias etapas. En este contexto, actualmente se encuentra en proceso de análisis y resolución el recurso de reposición interpuesto por la empresa. Una vez que dicho acto se encuentre notificado, se podrán iniciar las gestiones de cobro. Cabe mencionar que, de acuerdo con el Informe N° 788 de Contraloría, el Instituto cuenta con un plazo de 60 días hábiles para realizar el cobro en cuestión.

4. Considerando las observaciones sobre los informes de cumplimiento de SLA y la falta de respaldos técnicos suficientes, ¿qué cambios ha implementado el ISP para asegurar que los pagos a proveedores cuenten con documentación técnica verificable antes de su aprobación?

En los informes técnicos de los proveedores se exigirá que se detallen, justifiquen y acompañen todos los antecedentes que respalden eventuales incumplimientos de los niveles de servicio establecidos en el SLA. Asimismo, se deberá incluir un cuadro resumen destinado a justificar los tickets de atención

observados que no hayan sido resueltos oportunamente. Además, los cambios en la complejidad de los tickets deben ser propuestos por el jefe de proyecto y validados por el inspector técnico del contrato. Estos cambios, deberán realizarse dentro de los 10 días siguientes a la clasificación original de la complejidad de los tickets. Esto garantiza una correcta gestión y seguimiento de los servicios prestados, asegurando así el cumplimiento del contrato.

5. En relación con el procedimiento disciplinario instruido por Contraloría, ¿pueden confirmar si este ya fue iniciado formalmente, qué unidades o cargos están siendo investigados y en qué etapa se encuentra actualmente?

Corresponde aclarar que Contraloría no ha instruido un procedimiento, sino que ordenó que se iniciara. En este sentido, la resolución que da inicio al procedimiento está siendo tramitada dentro del plazo de 15 días hábiles que otorgó el ente Contralor. En cuanto a las unidades o cargos investigados, cabe señalar que, de acuerdo con el principio de reserva o secreto, no corresponde entregar dicha información.

6. Finalmente, considerando que la empresa NGC ha mantenido contratos recurrentes con el ISP durante los años 2023 y 2024, ¿qué medidas se adoptarán para reforzar los controles y evitar la reiteración de las observaciones detectadas por Contraloría en futuros procesos de contratación?

Desde el punto de vista de los procesos de compra, desde antes del Informe 788 de la Contraloría General de la República, se fortalecieron los procesos de adquisición mediante la estandarización de bases tipos, revisión preventiva del cumplimiento normativo y el refuerzo de los controles internos, con el objetivo de asegurar transparencia, libre concurrencia y el estricto cumplimiento de las observaciones de Contraloría en las contrataciones vigentes y futuras.

Asimismo, en relación con los controles necesarios para la adecuada administración del contrato, se adoptarán medidas tendientes a fortalecer los seguimientos periódicos de cumplimiento de los SLA del contrato, a través de reportes estandarizados. Además, se implementarán controles cruzados para la autorización de pagos de los servicios prestados por los proveedores.