

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2017

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE HACIENDA	<b>PARTIDA</b>	08
<b>SERVICIO</b>	DIRECCION DE COMPRAS Y CONTRATACION PUBLICA	<b>CAPÍTULO</b>	07

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Sistema de Compras Públicas	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de Licitaciones Exitosas (año t)  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((N° de Licitaciones adjudicadas con 3 o más ofertas (año t)/N° de licitaciones adjudicadas en www.mercadopublico.cl (año t))*100)	77 %	78 %	78 %	77 %	75 %	77 %	14%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Licitaciones Exitosas	1
•Servicios a Usuarios	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de Satisfacción de Compradores (año t)  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((N° de Compradores Satisfechos (año t)/N° de Compradores Encuestados (año t))*100)	65.4 %	67.1 %	69.2 %	n.m.	66.0 %	66.0 %	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Encuesta de Satisfacción Usuarios Compradores	2
•Servicios a Usuarios	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de Satisfacción de Proveedores (año t)  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((N° de Proveedores Satisfechos (año t)/N° de Proveedores Encuestados (año t))*100)	71.3 %	70.9 %	69.4 %	n.m.	71.0 %	71.0 %	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Encuesta de Satisfacción Usuarios Proveedores	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	Ponderación	Medios de Verificación	No-tas
•Convenios Marco	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de Compras que incorporan criterios de sustentabilidad (año t)  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Compras con criterios de sustentabilidad (año t)/Total de Compras del Período (año t))*100)	43.3 %	39.5 %	38.9 %	42.8 %	40.0 %	41.0 %	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Sustentabilidad en Mercado Público	4
•Sistema de Compras Públicas	<u>Economía/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje de Ahorro por Precio en el Mercado Público en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Monto de Ahorro Estimado año t (MM USD)/Monto Total Transado año t (MM USD))*100)	6.2 %	6.8 %	6.9 %	7.5 %	6.6 %	6.7 %	8%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Ahorro por Precio en Mercado Público	5
•Observatorio ChileCompra	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de Cobertura Observatorio ChileCompra año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((N° Procesos mayores a 1000 UTM monitoreados en el año t/N° Procesos mayores a 1000 UTM generados el año t)*100)	40.0 %	47.3 %	41.4 %	39.8 %	40.8 %	41.0 %	18%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Cobertura del Observatorio	6
•Convenios Marco	<u>Economía/Resultado Intermedio</u>  Porcentaje Ahorro por Precios en Convenio Marco (año t)  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Monto ahorrado por mejores precios en convenios marco año t (MM USD)/Monto total transado en convenios marco año t (MM USD))*100)	9.2 %	8.6 %	11.8 %	16.4 %	10.0 %	11.0 %	12%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de Ahorro por Precio en Convenio Marco	7

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	Ponderación	Medios de Verificación	No-tas
•Sistema de Compras Públicas	<u>Calidad/Producto</u>  Uptime Sistema de Compras Públicas (año t)  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((Tiempo Disponible Sistema de Compras Públicas (año t)/Tiempo Total del Sistema de Compras Públicas (año t))*100)	98.50 %	99.80 %	100.00 %	99.66 %	98.00 %	98.00 %	18%	<u>Reportes/Informes</u> Informe Uptime Sistema de Compras Públicas	8

Notas:

1.-Se entiende por licitaciones exitosas a aquellas que reciben 3 o más ofertas al momento de su adjudicación. Los procesos licitatorios considerados para este indicador corresponden a aquellos realizados por los Organismos Públicos obligados por Ley a utilizar el portal Mercado Público, así como aquellas instituciones que voluntariamente adhieren a él, excluyendo aquellos realizados por obras públicas

2.-La medición de este indicador es realizada por una empresa externa al Servicio y consta de una encuesta telefónica con preguntas cerradas, que aplica una escala tipo Likert de 7 puntos, donde 1 representa totalmente insatisfecho y 7 totalmente satisfecho a la dimensión de funcionamiento del sistema de compras. La unidad de análisis está constituida por usuarios que hayan realizado transacciones en el Sistema, siendo éstas publicación de licitaciones y/o envío de órdenes de compra en los últimos 6 meses, en el segmento de compradores. El indicador se medirá como el total de usuarios satisfechos dividido en el total de usuarios encuestados. Los usuarios satisfechos serán aquellos que califiquen con nota 6 o 7 la pregunta de satisfacción. Respecto a los medios de verificación, estos consisten en una base de datos de resultados (tabla de resultados, con resultados por caso), cuestionarios aplicados, un informe con una descripción metodológica con los resultados descriptivos, conclusiones y características metodológicas, fechas de levantamiento de información, procedimiento de limpieza y validación de datos.

3.-La medición de este indicador es realizada por una empresa externa al Servicio y consta de una encuesta telefónica con preguntas cerradas, que aplica una escala tipo Likert de 7 puntos, donde 1 representa totalmente insatisfecho y 7 totalmente satisfecho a la dimensión de funcionamiento del sistema de compras. La unidad de análisis está constituida por usuarios que hayan realizado transacciones en el Sistema, siendo éstas la recepción de órdenes de compra y/o envío de ofertas en los últimos 6 meses, en el caso de proveedores. El indicador se medirá como el total de usuarios satisfechos dividido en el total de usuarios encuestados. Los usuarios satisfechos serán aquellos que califiquen con nota 6 o 7 la pregunta de satisfacción. Respecto a los medios de verificación, estos consisten en una base de datos de resultados (tabla de resultados, con resultados por caso), cuestionarios aplicados, un informe con una descripción metodológica con los resultados descriptivos, conclusiones y características metodológicas, fechas de levantamiento de información, procedimiento de limpieza y validación de datos.

4.-Considera licitaciones y órdenes de compra directas o por convenio marco, sólo en aquellos rubros relevantes según el estándar UNSPSC (estándar de clasificación que usa ChileCompra, desarrollado por las Naciones Unidas). El detalle de rubros que considera esta medición es el siguiente: Componentes y Suministros de Fabricación y Producción; Componentes y Suministros para Estructuras, Obras y Construcciones; Equipo, Accesorios y Suministros de Oficina; Equipos y Suministros de Limpieza; Materiales y Productos de Papel; Muebles, Accesorios, Electrodomésticos y Productos Electrónicos de Consumo; Servicios de Construcción y Mantenimiento; Servicios de Limpieza Industrial; Servicios Medioambientales; Sistemas, Equipos y Componentes para el Acondicionamiento, Distribución y Filtrado de Aire y Gases; Suministros, Componentes y Accesorios Eléctricos y de Iluminación.

5.-El ahorro se calcula comparando el precio adjudicado en cada licitación con el precio promedio de las ofertas recibidas a través de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) (mercado interno). De este modo, el ahorro total por precios corresponde a la suma de los ahorros calculados para cada licitación, resultado que posteriormente se expande a todo el Sistema de Compras Públicas. Los procesos licitatorios considerados para este indicador corresponden a aquellos realizados por los Organismos Públicos obligados por Ley a utilizar el portal Mercado Público, así como aquellas instituciones que voluntariamente adhieren a él, excluyendo aquellos realizados por obras públicas.

6.-La cobertura del Observatorio ChileCompra contempla el monitoreo de los procesos de compra mayores a 1000 UTM que sean realizados por un grupo acotado de aproximadamente 190 servicios.

7.-El ahorro en Convenio Marco considera la eficiencia producto de menores precios de una canasta representativa, la cual es comparada con precios en el mercado externo, consiguiendo un índice aplicable al volumen total de transacciones vía este mecanismo de compra. Es importante destacar que los ponderadores para los productos que componen la canasta se actualizan cada seis meses, mientras que los productos que componen la canasta se verifican mensualmente en función de su volumen de transacción en la Tienda ChileCompra Express.

8.-Esta medición apunta a la disponibilidad de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) en régimen 24 hrs y 7 días a la semana, sin contabilizar como caída de sistema los periodos en que se estén realizando trabajos programados sobre la plataforma. La medición del Tiempo Disponible del Sistema es realizada en minutos.