

**INDICADORES DE DESEMPEÑO**  
**VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2014**

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	No-tas
•Observatorio ChileCompra	<u>Eficacia/Producto</u>  1 Porcentaje de Cobertura Observatorio ChileCompra año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° Procesos mayores a 1000 UTM monitoreados en el año t/N° Procesos mayores a 1000 UTM generados el año t)*100	0.0 %	N.M.	N.M.	49.2 % (2929.0/5952.0)*100	50.0 % (6000.0/12000.0)*100	Reportes/Informes Informe Observatorio	1
•Sistema de Información de las Compras Públicas	<u>Eficacia/Producto</u>  2 Porcentaje de Contratos Gestionados en Línea al año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de contratos gestionados en línea al año t/N° Estimado de contratos gestionados en línea al 2014)*100	N.M.	0.0 % (0.0/0.0)*100	41.8 % (1673.0/4000.0)*100	99.3 % (3972.0/4000.0)*100	212.5 % (8500.0/4000.0)*100	Reportes/Informes Informe Anual del Sistema de Gestión de Contratos	2
•Convenios Marco	<u>Eficacia/Producto</u>  3 Porcentaje de Participación de ChileCompra Express en total de OC del mercado público en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° OC emitidas por ChileCompraExpress en el año t/N° Total de OC emitidas en el Mercado Público en el año t)*100	N.M.	0.0 % (0.0/0.0)*100	30.9 % (656553.0/2123011.0)*100	34.9 % (284225.0/814940.0)*100	32.0 % (688000.0/2150000.0)*100	Reportes/Informes Informe de Transacciones de ChileCompra Express	3

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	No-tas
•Convenios Marco	<u>Eficacia/Producto</u>  4 Porcentaje de Compras que incorporan criterios de sustentabilidad (año t)  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Compras con criterios de sustentabilidad (año t)/Total de Compras del Período (año t))*100	N.C.	17.2 % (91419.0/531014.0)*100	35.8 % (250158.0/698619.0)*100	44.4 % (149779.0/337524.0)*100	38.0 % (228000.0/600000.0)*100	<u>Reportes/Informes</u> Informe de sustentabilidad en el Mercado Público	4
•Servicios a Compradores	<u>Eficacia/Producto</u>  5 Porcentaje de Licitaciones Exitosas (año t)  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de Licitaciones adjudicadas con 3 o más ofertas (año t)/N° de licitaciones adjudicadas en www.mercadopublico.cl (año t))*100	69 % (202845/293012)*100	70 % (168007/239534)*100	72 % (204098/285112)*100	77 % (84074/109232)*100	71 % (191700/270000)*100	<u>Reportes/Informes</u> Informe anual de Indicadores de Operación de Mercado Público.	5
•Servicios a Proveedores	<u>Calidad/Producto</u>  6 Porcentaje de Satisfacción de Proveedores (año t)  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de Proveedores Satisfechos (año t)/N° de Proveedores Encuestados (año t))*100	N.C.	70.0 % (308.0/440.0)*100	73.3 % (220.0/300.0)*100	78.6 % (253.0/322.0)*100	70.0 % (280.0/400.0)*100	<u>Reportes/Informes</u> Informe Encuesta de Satisfacción Usuarios	6
•Servicios a Proveedores	<u>Eficacia/Producto</u>  7 Porcentaje de Empresas Transando en el Portal de Compras Públicas en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Total de Empresas Transando en el Portal de Compras Públicas en el año t/Total Esperado de Empresas Transando en el Portal de Compras Públicas en el año 2014)*100	82.5 % (99014.0/120000.0)*100	0.0 % (0.0/0.0)*100	93.9 % (112636.0/120000.0)*100	96.3 % (115569.0/120000.0)*100	95.0 % (114000.0/120000.0)*100	<u>Reportes/Informes</u> Informe anual de participación de proveedores en Mercado Público.	7

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Meta 2014	Medios de Verificación	Notas
•Sistema de Información de las Compras Públicas	<u>Economía/Resultado Intermedio</u>  8 Porcentaje de Ahorro por Precio en el Mercado Público en el año t  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Monto de Ahorro Estimado año t (MM USD)/Monto Total Transado año t (MM USD))*100	0.00 %	6.59 % (531.00/8053.00)*100	5.90 % (538.00/9124.00)*100	7.49 % (283.00/3777.00)*100	7.00 % (735.00/10500.00)*100	Formularios/Fichas Informe de Ahorro por Precio en Mercado Público	8
•Servicios a Compradores	<u>Calidad/Productos</u>  9 Porcentaje de Satisfacción de Compradores (año t)  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de Compradores Satisfechos (año t)/N° de Compradores Encuestados (año t))*100	N.C.	75.0 % (225.0/300.0)*100	66.6 % (201.0/302.0)*100	65.9 % (147.0/223.0)*100	68.0 % (238.0/350.0)*100	Reportes/Informes Informe Encuesta de Satisfacción Usuarios	9

Notas:

1 El principal ámbito de acción del Observatorio ChileCompra es el monitoreo de los procesos de compra mayores a 1000 UTM de un grupo acotado de servicios del Gobierno Central (aproximadamente 190 servicios). A su vez, es importante recalcar que el Observatorio es un programa piloto lanzado durante el primer semestre del 2013 y que los resultados planteados en este indicador dependerán directamente de la aprobación de los montos solicitados para el presupuesto 2014

2 El porcentaje de contratos gestionados en línea se mide en función del número de contratos que efectivamente son registrados y gestionan a través de la plataforma. La cantidad esperada se refiere al total acumulado al año 2014 de contratos relevantes originados por licitaciones mayores a 1.000 UTM. La operación y consolidación del Sistema de Gestión de Contratos se realiza cumpliendo a cabalidad la normativa vigente y lo establecido en la Ley General de Presupuestos 2012, particularmente en el artículo 11°, que dice relación con la reposición de vacantes de personal cuya dotación máxima está definida por esta ley.

3 El objetivo de medición de este indicador es monitorear el constante crecimiento de la participación de las compras efectuadas a través de ChileCompra Express respecto del total de compras de Mercado Público. La operación y gestión de los convenios marco se realiza cumpliendo a cabalidad la normativa vigente y lo establecido en la Ley General de Presupuestos 2012, particularmente en el artículo 11°, que dice relación con la reposición de vacantes de personal cuya dotación máxima está definida por esta ley.

4 Considera licitaciones y órdenes de compra directas o por convenio marco, Sólo considera rubros relevantes según 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, gases ; Suministros, componentes y accesorios eléctricos y de iluminación.

5 Licitaciones exitosas se consideran las licitaciones que contienen 3 o mas ofertas al momento de su adjudicación.

6 El indicador Porcentaje de Satisfacción de Proveedores, es medido y reportado por el Departamento Estudios de esta Dirección, a través de un proveedor externo. La medición de este indicador se basa en el aspecto de satisfacción relativo al Funcionamiento del sitio web de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), que se aborda con la pregunta ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está Ud. con el

funcionamiento sitio web [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)?. Para ello se realiza una encuesta telefónica a usuarios (Proveedores), que se aplica anualmente, y cuyas preguntas son referidas a los servicios que presta la Plataforma ChileCompra a estos usuarios, utilizando un cuestionario estructurado, con preguntas cerradas y abiertas en las variables de interés. Dicho instrumento contempla una muestra aleatoria simple sobre listados de usuarios a fin de asegurar un error menor o igual a 5%. Los usuarios califican las preguntas de la encuesta, en una escala de nota tipo Likert de 1 a 7 (siendo 1 la peor nota y 7 la mejor). Donde se consideran satisfechos los usuarios entrevistados que califican su satisfacción con el funcionamiento del sitio web [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) con notas 6 o 7. Los resultados obtenidos de la aplicación de estas encuestas son sistematizados en un documento denominado Informe Encuesta Satisfacción Usuarios. Todos los aspectos metodológicos están contenidos en las bases de la referida licitación y son necesarios para asegurar la comparabilidad del indicador en el tiempo.

7 Esta medición permite cuantificar el nivel de acceso y sustentabilidad del mercado público, puesto que mientras más proveedores participen de él, se logra una mayor competitividad, eficiencia y transparencia en las compras públicas.

Desde los inicios de la administración del Sistema, la Dirección ChileCompra se ha propuesto año a año aumentar el número de proveedores transando con el objetivo de poblar el Sistema de Compras Públicas, logrando incrementar de 82.000 proveedores que transaron durante el año 2008 a cerca de 102.000 proveedores el año 2011. No obstante lo anterior, hay ciertos resultados cuantitativos del Sistema que sustentan la decisión de la Dirección ChileCompra de promover la participación y competitividad de los proveedores, en lugar de continuar de focalizarse en aumentar el volumen de los mismos. Estos resultados se enuncian a continuación:

- La importancia relativa que han alcanzado los convenios marco como mecanismo de compra por sobre los procesos participativos, pasando desde un 21% el año 2008 a un 25% el año 2011. Si bien esta no es la única variable que impacta en la cantidad de procesos participativos, efectivamente es una de las causas que éstas hayan disminuido su volumen desde 454.000 el año 2008 a 355.000 el año 2011. Consecuentemente, esta disminución en la cantidad de procesos participativos impacta directamente en la capacidad de atraer mayor cantidad de proveedores al Sistema de Compras Públicas.

- Desde el año 2010 que, aproximadamente, el 70% de los procesos licitatorios reciben al menos 3 ofertas al momento de su adjudicación, es decir, se consideran exitosos en término de la participación en el proceso

- Sumado a lo anterior, el promedio de ofertas del sistema es 6 por proceso, lo que evidencia un alto nivel de participación y competitividad en el mercado público

- El 42% de los montos son adjudicados a empresas micro y pequeñas. Este porcentaje duplica su participación en la economía nacional como un todo, concluyendo que el Mercado Público muestra un grado de apertura y acceso adecuado y sus políticas de acceso han sido efectivas

- Existe una tasa de abandono del sistema por parte de los proveedores entre un 30% y un 40%, lo que implica un importante esfuerzo orientado a la captación de proveedores nuevos y que han dejado de transar, con el propósito de mantener el volumen de proveedores que transan en el sistema.

Finalmente, la operación y gestión del área responsable de promover la participación de proveedores en el mercado público se realiza cumpliendo a cabalidad la normativa vigente y lo establecido en la Ley General de Presupuestos 2012, particularmente en el artículo 11°, que dice relación con la reposición de vacantes de personal cuya dotación máxima está definida por esta ley

8 Se calcula el ahorro 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.

9 El indicador Porcentaje de Satisfacción de Compradores, es medido y reportado por el Departamento Estudios de esta Dirección, a través de un proveedor externo. La medición de este indicador se basa en el aspecto de satisfacción relativo al Funcionamiento del sitio web de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), que se aborda con la pregunta ¿Qué tan satisfecho o insatisfecho está Ud. con el funcionamiento sitio web [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)?. Para ello se realiza una encuesta telefónica a usuarios (compradores), que se aplica anualmente, y cuyas preguntas son referidas a los servicios que presta la Plataforma ChileCompra a estos usuarios, utilizando un cuestionario estructurado, con preguntas cerradas y abiertas en las variables de interés. Dicho instrumento contempla una muestra aleatoria simple sobre listados de usuarios a fin de asegurar un error menor o igual a 5%. Los usuarios califican las preguntas de la encuesta, en una escala de nota tipo Likert de 1 a 7 (siendo 1 la peor nota y 7 la mejor). Donde se consideran satisfechos los usuarios entrevistados que califican su satisfacción con el funcionamiento del sitio web [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) con notas 6 o 7. Los resultados obtenidos de la aplicación de estas encuestas son sistematizados en un documento denominado Informe Encuesta Satisfacción Usuarios.