GOBIERNO DE CHILE
MINISTERIO DE HACIENDA
DIRECCION DE PRESUPUESTOS

PROGRAMA CHILECOMPRA
(CHILECOMPRA)

DIRECCION DE APROVISIONAMIENTO DEL ESTADO
(DAE)
MINISTERIO DE HACIENDA

JUNIO 2002

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN

PROGRAMA CHILECOMPRA

PANELISTA:
EDUARDO ALDUNATE R. (COORDINADOR)
ALEJANDRO BARROS C.
ELEONORA ARANEDA A.

JUNIO 2002

Ministerio de Hacienda

Dirección de Presupuestos

Programa de Evaluación de Programas Gubernamentales

INFORME FINAL

NOMBRE DEL PROGRAMA:	**CHILECOMPRA**
AÑO DE INICIO:	**1999**
MINISTERIO RESPONSABLE:	**Ministerio de Hacienda**
SERVICIO RESPONSABLE:	**Dirección de Aprovisionamiento del Estado**

Panel evaluador:

Alejandro Barros

Eleonora Araneda

Eduardo Aldunate (Coordinador)

Santiago, 8 de mayo de 2002.

INDICE

Página

RESUMEN EJECUTIVO 1
I. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA 6
1. Descripción del Programa 6
2. Justificación del Programa 6
3. Objetivos del Programa a nivel de Fin y Propósito 7
4. Política global y/o sectorial a que pertenece el Programa 7
5. Descripción y cuantificación de los servicios (componentes) que entrega el Programa. 8
6. Procesos de producción de los componentes y financiamiento 9
7. Caracterización y número de beneficiarios objetivo 12
8. Programas complementarios 13
9. Período de ejecución del Programa 14
10. Estructura organizacional y mecanismos de coordinación 14
11. Antecedentes presupuestarios 19
12. Reformulaciones del Programa 19
13. Funciones y actividades de monitoreo y evaluación que realiza la unidad responsable 20
II. TEMAS DE EVALUACION 21
1. DISEÑO DEL PROGRAMA 21
1.1. Análisis de aspectos relacionados con el diseño del Programa 21
1.1.1. Diagnóstico de la situación inicial 21
1.1.2. Lógica vertical de la Matriz de Marco Lógico 21
1.1.3. Lógica Horizontal de la Matriz de Marco Lógico 23
1.1.4. Reformulaciones del Programa 25
1.2. Conclusiones sobre el Diseño 25
2. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA 27
2.1. Análisis de aspectos relacionados con la organización y gestión del Programa .. 27
2.1.1. Estructura organizacional y mecanismos de coordinación 27
2.1.2. Mecanismos de transferencia de recursos y modalidad de pago 33
2.1.3. Funciones y actividades de seguimiento y evaluación que realiza la unidad responsable 35
2.2. Conclusiones sobre la organización y gestión del Programa 37
3. EFICACIA Y CALIDAD DEL PROGRAMA 39
3.1. Análisis de aspectos relacionados con la eficacia y calidad del Programa 39
3.1.1. Desempeño del Programa en cuanto a la producción de Componentes 39
3.1.2. Desempeño del Programa a nivel de Propósito 45
3.1.3. Desempeño del Programa a nivel de Fin 48
3.2. Conclusiones sobre la Eficacia y Calidad del Programa 54
4. EFICIENCIA Y ECONOMIA DEL PROGRAMA 57
4.1. Análisis de Aspectos relacionados con la Eficiencia y Economía del Programa .. 57
4.1.1. Análisis de actividades y/o componentes 57
4.1.2. Duplicidad de funciones con programas que tienen el mismo grupo de beneficiarios objetivo y nivel de coordinación en los casos de intervenciones complementarias. 61
4.1.3. Recuperación de Costos 64
4.1.4. Aportes de Terceros. 64
4.1.5. Análisis Cuantitativo de Eficiencia y Economía. 65
4.1.6. Análisis de otros indicadores de eficiencia y economía. 67
4.2. Conclusiones sobre la Eficiencia y Economía del Programa 68
5. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTINUIDAD 69

5.1 Análisis y conclusiones de aspectos relacionados con la Justificación de la Continuidad del Programa 69
6. SOSTENIBILIDAD DEL PROGRAMA 70
6.1 Análisis y conclusiones de aspectos relacionados con la Sostenibilidad del Programa 70
7. ASPECTOS INNOVADORES DEL PROGRAMA 71
7.1 Análisis y conclusiones de aspectos innovadores del Programa 71
III. PRINCIPALES CONCLUSIONES 72
IV. RECOMENDACIONES PRIORIZADAS 74
1. Recomendaciones que no involucran recursos adicionales 74
1.1 Recomendaciones generales 74
1.2 Recomendaciones específicas 76
2. Recomendaciones que involucran recursos adicionales significativos 77
V. Referencias 79

INDICE DE TABLAS

Página

Tabla 1: Componentes y sus beneficiarios objetivo 8
Tabla 2: Volumen de servicio provisto por www.chilecompra.cl en el año 2001 9
Tabla 3: Funciones de las unidades de la DAE 17
Tabla 4: Presupuesto Total del Programa 1998-2002 19
Tabla 5: Evaluación de las mesas de ayuda y de la capacitación por los organismos públicos encuestados 29
Tabla 6: Cumplimiento de las funcionalidades ofrecidas por SONDA S.A. 31
Tabla 7: Implementación de los servicios de valor agregado contemplados en el contrato con SONDA S.A. 33
Tabla 8: Información registrada en el sitio www.chilecompra.cl 39
Tabla 9: Resultados de las encuestas sobre la sistematización de la información 40
Tabla 10: Items incluidos en el rubro Accesorios de Neumática e Hidráulica 41
Tabla 11: Resultados de las encuestas sobre la oportunidad de la información 41
Tabla 12:Resultados de las encuestas sobre la suficiencia de la información 43
Tabla 13: Visitas al sitio www.chilecompra.cl en relación a la información registrada 43
Tabla 14: Indicadores de usabilidad del sitio www.chilecompra.cl 46
Tabla 15: Aproximación al número de Beneficiarios Efectivos, año 2001 47
Tabla 16: Grado de satisfacción general de los usuarios del sitio www.chilecompra.cl 47
Tabla 17: Estadísticas de comentarios sobre transparencia 49
Tabla 18: Adquisiciones según fechas de publicación, de cierre y de adjudicación 51
Tabla 19: Efectos del Programa en los procesos de adquisición de los organismos públicos 52
Tabla 20: Efectos del Programa sobre los proveedores 53
Tabla 21: Evolución de Indicadores / Información de Eficacia y Calidad 55
Tabla 22: Actividades del Programa clasificadas según quien asume su costo 57
Tabla 23: Ahorros estimados que genera el Programa para un ciudadano que desea información sobre una adquisición de una entidad pública 59
Tabla 24: Compromisos de organismos públicos con PMG 62
Tabla 25: Fuentes de financiamiento del Programa 65
Tabla 26: Gasto efectivo versus presupuesto del Programa 65
Tabla 27: Desglose estimado del gasto de efectivo del Programa en el año 2001 66
Tabla 28: Indices de costos para el año 2001 66
Tabla 29: Evolución de Indicadores / Información de Eficiencia y Economía 68

INFORME FINAL

NOMBRE DEL PROGRAMA: CHILECOMPRA
AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA: 1999
MINISTERIO RESPONSABLE: HACIENDA
SERVICIO RESPONSABLE: DIRECCION DE APROVISIONAMIENTO DEL ESTADO - DAE

RESUMEN EJECUTIVO

1. Descripción del Programa

1.1. Fin: Contribuir a la eficiencia y transparencia en la gestión pública en la adquisición de bienes y servicios.

1.2. Propósito: Potenciales proveedores del Estado y organismos públicos (OP) proveen y acceden gratuitamente, así como también el público en general, a información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida al proceso de adquisición de bienes y servicios que requiere el Estado, provista a través de Internet.

1.3. Población Objetivo: Los beneficiarios objetivo del Programa son los proveedores del sector público actuales y potenciales (estimados en más de 20.000), los organismos públicos (aproximadamente 600) y la ciudadanía en general.

1.4. Población Beneficiaria:
Los beneficiarios del Programa son los organismos públicos señalados en el D.S. 1312 de 1999 del Ministerio de Hacienda, los proveedores que se inscriban en el sitio www.chilecompra.cl y los ciudadanos que consulten información sobre las adquisiciones del sector público. Al 31 de diciembre de 2001, estaban inscritos en el Programa 188 organismos públicos y 10.082 proveedores, cifras que representan un incremento de 93,8% y 225,8% respecto a los inscritos a fines del primer trimestre de 2001. A fines de febrero del 2002 los organismos públicos inscritos en el Programa alcanzaban a 219 y los proveedores a 11.435.

1.5. Descripción General del Diseño del Programa
CHILECOMPRA es un sistema de información basado en Internet para compras y contrataciones del sector público. El Ministerio de Hacienda, quien delega en la Subsecretaría de Hacienda, es la Institución responsable del Programa CHILECOMPRA. El sitio web del Programa es operado por la empresa SONDA, actuando como contraparte técnica de ésta, en representación del Ministerio, la Dirección de Aprovisionamiento del Estado (DAE). El Programa no cuenta con presupuesto propio y se financia con aporte fiscal directo a través del presupuesto de la DAE.

1.5.1. Descripción y modo de producción del Componente 1:
El primer componente del Programa consiste en poner a disposición de los potenciales proveedores del sector público, a través de Internet, información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida al proceso de adquisición de bienes y servicios por parte del Estado de Chile. Para ello los organismos públicos se inscriben en el sitio www.chilecompra.cl y registran allí sus procesos de adquisición. El sistema avisa por e-mail a los proveedores inscritos en los rubros que correspondan a la adquisición, quienes pueden consultar información adicional en el mismo sitio.

1.5.2. Descripción y modo de producción del Componente 2:
El segundo componente del Programa consiste en poner a disposición de los organismos públicos, a través de Internet, información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida a los potenciales proveedores de bienes y servicios al Estado de Chile. Para ello los proveedores se inscriben en el sitio www.chilecompra.cl en los rubros correspondientes a los productos que ofrecen. Los organismos públicos pueden ingresar al sitio y consultar la información entregada por los proveedores.

1.5.3. Descripción y modo de producción del Componente 3:
El tercer componente del Programa consiste en poner a disposición de la ciudadanía en general, a través de Internet, información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida a la adquisición de bienes y servicios por el Estado de Chile. Para ello toda la información registrada por los organismos públicos y proveedores puede ser consultada en forma gratuita por cualquier persona que acceda al sitio www.chilecompra.cl.

1.6. Antecedentes de Gasto
En el año 2001 el gasto efectivo estimado del Programa (ya que no cuenta con presupuesto propio) fue de M$ 209.183. El presupuesto estimado para el año 2002 es de M$ 270.000.

2. Resultados de la Evaluación

2.1. Diseño
El Programa se diseñó como una primera etapa del mejoramiento del proceso de adquisición de los organismos públicos, ya que la implementación de los otros tres proyectos contemplados en el Programa de Reforma al Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público[1] requería de modificaciones legales, las cuales podían tomar tiempo (aún están en discusión en el Congreso). Por lo tanto, el aporte que el Programa puede hacer al logro del Fin es limitado, ya que debió superponerse a los procedimientos de adquisición existentes en el sector público, con lo cual se desaprovechó buena parte del potencial de un sistema de cotizaciones en línea y de mayor nivel de transaccionalidad (por ejemplo, compra de bases y aclaraciones). Como resultado de este diseño, el Programa permite mejorar la transparencia del proceso de adquisiciones, pero no puede contribuir significativamente a una mayor eficiencia en la gestión de adquisiciones de los organismos públicos.
Las actividades del Programa son las adecuadas para materializar los componentes y fue posible definir indicadores apropiados para medir el logro de éstos, así como del propósito. Sin embargo, el Panel considera que el Programa podría haber obtenido mejores resultados si en su diseño se hubiera incorporado un componente de capacitación en procesos de adquisición.

2.2. Organización y Gestión
La organización y gestión del Programa no han sido adecuadas, afectando el cumplimiento del Propósito. No hay una clara asignación de roles entre las tres entidades con mayor responsabilidad por el funcionamiento del Programa: el Ministerio de Hacienda (a través de la Subsecretaría de Hacienda), la DAE y la empresa SONDA S.A.. DAE fue designada contraparte técnica de SONDA por el Ministerio de Hacienda, pero en la práctica terminó, además, realizando labores de administración del Programa. Dicha responsabilidad nunca le fue delegada

[1] Los otros eran: Creación de una normativa marco de compras y contrataciones del sector público y reglamentos por servicios, Creación de un sistema de intermediación de compras gubernamentales y Creación de una unidad de asistencia técnica.

formalmente por el Ministerio (ni fue solicitada por la DAE[2]), por lo que su gestión se vió limitada.

Ninguna de las entidades citadas se responsabilizó por la sistematización, oportunidad y suficiencia de la información registrada en el sitio, ya que se consideró que ello era sólo responsabilidad de los organismos públicos participantes. Tampoco se efectuó un buen seguimiento y control del Programa, por lo que no se identificaron oportunamente problemas que afectaban los resultados.

Se esperaba que la empresa que prestara los servicios de operación del sitio pudiese obtener ingresos "por prestación de servicios a terceros por sobre las exigencias de información gratuita definidas en el D.S. Nº1.312" , con los cuales cubriría sus costos de operación. Sin embargo, no se implementaron estos servicios de valor agregado, por lo que SONDA opera el sitio sin cobro al sector público y sin obtener ingresos de otras fuentes, lo que sin duda le resta interés por brindar un buen servicio.

2.3. Eficacia y Calidad

Los valores de los indicadores de eficacia y calidad dan una buena impresión respecto a los logros del Programa (ver Tabla 21, pág. 54). Todos aquellos basados en porcentajes de información registrada o de beneficiarios inscritos han ido en aumento. Por ejemplo, el porcentaje de proveedores inscritos en el sitio (sobre un total estimado de 20.000) aumentó de 25% a 50,4% entre el 30 de junio y el 30 de diciembre del 2001. En el mismo período, el porcentaje semestral del total de adquisiciones del Estado publicadas en CHILECOMPRA (sobre un número estimado de 171.000 por año) aumentó de 18,1% a 28,4%.

En cuanto a los indicadores basados en porcentajes derivados de las encuestas realizadas[3], éstos reflejan un nivel de aprobación satisfactorio en todas las dimensiones estudiadas. Por ejemplo, un 52,2% de los proveedores y un 64,9% de los organismos públicos califica los servicios que provee CHILECOMPRA como "Bueno y Muy bueno". Un 57,9% de los proveedores encuestados consideró que Frecuentemente o Siempre la información provista por CHILECOMPRA es de su interés y un 58,3% señaló que recibe Siempre o Frecuentemente la información provista por CHILECOMPRA con antelación suficiente para preparar su oferta. En cuanto a los organismos públicos encuestados, un 63,7% calificó la información provista por el sitio de CHILECOMPRA como Buena o Muy buena y un 73,5% califica la funcionalidad del sitio de CHILECOMPRA como Bueno o Muy bueno.

Las principales deficiencias que presenta el sitio www.chilecompra.cl son una mala clasificación por rubros, registro de información en categorías incorrectas y la publicación de la mayoría de las adquisiciones una vez cerradas y asignadas, lo cual ha afectado la credibilidad del sitio.

En opinión del Panel, como resultado de estas deficiencias el Programa no ha logrado concretar todo su potencial.

2.4. Eficiencia / Economía (desempeño financiero)

2.4.1 Eficiencia:

El Programa es un medio extremadamente eficiente para poner en contacto a los demandantes del sector público con proveedores del sector privado y para brindar información a la ciudadanía en general. A un ciudadano cualquiera el Programa le

[2] El Panel no tuvo conocimiento de ninguna solicitud oficial al respecto, ni en la documentación suministrada ni a través de las múltiples reuniones sostenidas con la DAE en el marco de la presente evaluación.

[3] En el marco de la presente evaluación, el Panel diseñó una encuesta a los organismos públicos y a los proveedores que participan en el Programa, la cual fue aplicada por la DIPRES. durante el mes de marzo de 2002. Los formatos de la encuesta y los resultados obtenidos se presentan en el Anexo 4.

permite acceder a información sobre adquisiciones del sector público con ahorros de tiempo y costo de al menos un 95%[4].

Para los proveedores, el programa representa un acceso gratuito a valiosa información comercial (cuando ésta es oportuna y suficiente). Si se fijara una tarifa de acceso a los proveedores que permita cubrir el gasto efectivo del Programa, ésta les resultaría inferior en más de un 90% a la que cobra un sitio privado de amplia cobertura (costo mensual de suscripción de US$ 40 más un costo variable de US$ 0,3 por cotización respondida).

Para los organismos públicos, el costo que les significaría publicar sus adquisiciones en el sitio del Programa si tuvieran que pagar para cubrir el costo de operación de éste es también muy bajo ($ 9.869), si se lo compara con el costo de publicación en la prensa. Sin embargo, este potencial no ha podido ser aprovechado por falta de un marco legal apropiado.

2.4.2 Economía:

No fue posible inferir una conclusión respecto a la economía en la ejecución del Programa, pues las cifras de presupuesto y gasto efectivo son sólo estimaciones y corresponden (en el caso del gasto efectivo) a un año, lo que impide analizar tendencias.

Los gastos de administración del Programa se estima que fueron un 12,2% del costo total en el año 2001, cifra que en opinión del Panel es razonable.

2.5. Principales Conclusiones

El Programa es ampliamente reconocido como una buena iniciativa del Gobierno de Chile. Ha contribuido a mejorar la transparencia y, en menor medida, la eficiencia de los procesos de adquisición del sector público. Sin embargo, esta contribución se ha visto limitada por problemas en su diseño y gestión los que han provocado desilusión en muchos proveedores y en algunos organismos públicos y, si no se solucionan, pueden comprometer la credibilidad de éste sistema o cualquier otro que lo reemplace a futuro.

Si se suspende la ejecución del Programa se perderá lo avanzado en términos de transparencia y de eficiencia por lo que el Panel considera que la ejecución del Programa debe continuar. Sin embargo, es necesario que sea reformulado para superar los problemas que presenta y que limitan su impacto.

La organización y gestión del Programa no han sido adecuadas, afectando el cumplimiento del Propósito. No hubo una clara asignación de roles entre el Ministerio de Hacienda, la DAE y la empresa SONDA, no existiendo en formalmente una entidad administradora del mismo.

SONDA no cumplió con proveer todas las funcionalidades ofrecidas ni implementó servicios de valor agregado. La DAE no exigió a SONDA el cumplimiento de todas las funcionalidades y productos comprometidos, para lo cual podría haber aplicado multas contempladas en el contrato. Además, no existió un adecuado seguimiento y evaluación del Programa.

2.6. Principales Recomendaciones Priorizadas

2.6.1. Recomendaciones que no involucran recursos adicionales

1. Definir si el Programa sólo cumplirá una función informativa o si evolucionará para convertirse en un sitio de comercio electrónico,.
2. En función del modelo de operación final que se elija, definir la política de financiamiento del sitio.
3. Designar formalmente a una entidad como administradora del Programa, otorgándole las atribuciones necesarias para desarrollar bien su gestión, y establecer con claridad los roles de las otras entidades que participan del mismo.

[4] Este porcentaje se basa en estimaciones realizadas por el Panel.

4. Mejorar la clasificación por rubros, depurar la información existente en el sitio y entregar información más completa y de mejor calidad en los correos a los proveedores.
5. Forzar el ingreso de información con plazos mínimos entre la publicación y el cierre del proceso.
6. Mejorar las funcionalidades existentes tales como el motor de búsqueda, las pantallas de ingreso de información y la estructura de navegación del sitio.

2.6.2. Recomendaciones que involucran recursos adicionales significativos

1. Definir un plan de capacitación en gestión de adquisiciones para los organismos públicos.
2. Aprovechar mejor el potencial del sitio www.chilecompra.cl, como elemento de apoyo y capacitación a los encargados de adquisiciones en los organismos públicos.
3. Coordinar con SERCOTEC o CORFO la creación de un programa de apoyo y capacitación a las PYMES para el uso de Internet y su ingreso al Programa.

I. ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

1. Descripción del Programa

CHILECOMPRA es un sistema de información basado en Internet para compras y contrataciones del sector público. El Ministerio de Hacienda, quien delega en la Subsecretaría de Hacienda, es la Institución responsable del Programa Chilecompra. El sitio web del Programa es operado por la empresa SONDA, actuando como contraparte técnica de ésta, en representación del Ministerio, la Dirección de Aprovisionamiento del Estado (DAE). Permite que potenciales proveedores y organismos públicos registren y accedan gratuitamente (previa inscripción en el sitio) a información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida al proceso de adquisición de bienes y servicios del Estado de Chile. Tiene cobertura nacional, e incluso internacional, brindando también acceso al público en general, con el propósito de hacer más transparente todo el proceso. El sistema se creó por el D.S. 1312 del 22/09/1999. En agosto de 1999 se había realizado ya la marcha blanca del sitio www.compraschile.cl, pero su operación se inició efectivamente en octubre del año 2000. Se espera que el Programa continúe operando indefinidamente.

2. Justificación del Programa

En el documento "Programa de Reforma al Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público" preparado por el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública en enero de 1998 se señalaba que "El Estado chileno tiene un sistema de contratación de bienes y servicios que funciona con relativa normalidad, no obstante se ha constatado una serie de falencias que deben abordarse, debido que representan un deterioro en términos de pérdida de ganancias y competencia en el mercado". Entre éstas se señalaba a "Los limitados canales de información a distintos agentes interesados en las necesidades, procesos y resultados de contratación y licitación", situación que limitaba el acceso a este mercado y su eficiencia. Se mencionaba también en dicho documento la posibilidad de "...reducir costos en administración y disminuir los tiempos excesivos en la formalización y concretización de los procesos de compra...".

En el mismo documento antes citado se señala que una de las iniciativas a impulsar en el período 1998-2000, con mayor urgencia y menor tiempo de implementación, era la creación de un sistema de informaciones y difusión del sistema de compras gubernamentales. Se indicaba que éste sistema "Tiene por objeto mejorar la transparencia en el funcionamiento y resultados del sistema de compras gubernamentales; ayudar en el desarrollo del mercado de proveedores proveyendo información de los requerimientos del sector público, sus requisitos y normativas de operación; aumentar las posibilidades de elección de los servicios, informando acerca de los proveedores existentes, sus características y haga públicas estadísticas de las operaciones de compra en cada servicio público"

El número de entidades involucradas y los volúmenes transados en el proceso de compras del sector público contribuían a justificar la necesidad del sistema propuesto. En efecto, se estimó que el Estado Chileno tendría más de 20.000 proveedores y que las compras anuales de las instituciones que participarían en el sistema ascendían a US$ 2.144 millones. Si a éstas se agregan las municipalidades y empresas públicas,

entidades que no estarían obligadas a utilizar el sistema pero que podrían incorporarse voluntariamente, el monto anual de compras ascendería a unos US$ 7.000 millones[5].

Dadas las falencias indicadas y considerando el volumen de recursos y el gran número de instituciones y empresas involucradas, el Programa CHILECOMPRA se justificó sobre la base de "lograr mayor transparencia y eficiencia en la gestión de adquisiciones y contrataciones, incorporándole a estos procesos las nuevas tecnologías informáticas existentes"[6].

3. Objetivos del Programa a nivel de Fin y Propósito

Fin del Programa: "Contribuir a la eficiencia y transparencia en la gestión pública en la adquisición de bienes y servicios".

Propósito del Programa: "Potenciales proveedores del Estado y organismos públicos (OP) proveen y acceden gratuitamente, así como también el público en general, a información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida al proceso de adquisición de bienes y servicios que requiere el Estado, provista a través de Internet."

4. Política global y/o sectorial a que pertenece el Programa

El Programa responde a la política definida en el Documento "Programa de Reforma al Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público", aprobado por el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública en enero de 1998, y que se enmarca en la línea de acción "Transparencia y Probidad de la Gestión Pública" del Plan Estratégico 1997-2000 de Modernización de la Gestión Pública, sancionado por el mismo Comité en enero de 1997. En dicho documento se establecieron la siguientes iniciativas a ser impulsadas en el período 1998 – 2000:

- Creación de un sistema de informaciones y difusión del sistema de compras gubernamentales.
- Creación de una normativa marco de compras y contrataciones del sector público y reglamentos por servicios.
- Creación de un sistema de intermediación de compras gubernamentales.
- Creación de una unidad de asistencia técnica.

De estas iniciativas, las dos primeras se consideraron urgentes y de corto plazo y las otras de mediano plazo. La primera se materializó en el Programa CHILECOMPRA y las otras tres hacen parte de un proyecto de ley que se encuentra en discusión en el Parlamento.

Desde el punto de vista legal, el D.S. 1312 del 22 de septiembre de 1999, encomendó al Ministerio de Hacienda la coordinación en materia de compras y contrataciones, estableció la creación de un Sistema de Compras Públicas y la obligatoriedad de la incorporación, así como la información que deben incorporar los diferentes Servicios Públicos. Dicho ministerio, a través de la Resolución exenta Nº 540 de la Subsecretaría de Hacienda, de fecha 6 de julio de 2000, designó "a la Dirección de Aprovisionamiento del Estado como contraparte técnica del convenio de operación del Sistema de Información de Compras y Contrataciones del Sector Público, adjudicado a SONDA S.A.".

---

5 Fuente: Resolución 001 del 11/01/2000 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES), "Aprueba bases de propuesta pública internacional para licitar la operación del Sistema de Información de Compras y Contrataciones del sector público", pág. 5 pto. 1.6.
6 Ibid. Pág. 1, Considerando 1.

Además, el Ministerio de Hacienda, a través de la Resolución N° 1060 del 23 de julio de 2001[7], fijó como fecha límite de incorporación al sistema de los organismos y servicios públicos a los cuales aplica el D.S. 1.312 de 1999, el día 31 de Agosto de 2001.

Por último, es importante señalar que el Programa debe respetar todas las normativas existentes respecto a los procedimientos a seguir para la adquisición de bienes o servicios por parte de los organismos públicos, ya que se definió como una herramienta de apoyo a dicho proceso.

5. Descripción y cuantificación de los servicios (componentes) que entrega el Programa.

El Programa contempla la entrega de distinta información a tres grupos diferentes de beneficiarios, lo que da origen a tres componentes en la estructura de la Matriz de Marco Lógico. Estos se presentan en el cuadro siguiente:

Tabla 1: Componentes y sus beneficiarios objetivo

Componente	Beneficiarios
1. Información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida al proceso de adquisición de bienes y servicios por parte del Estado de Chile, puesta a disposición de los potenciales proveedores a través de Internet.	Proveedores del Estado de Chile (Oferentes)
2. Información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida a los potenciales proveedores de bienes y servicios al Estado de Chile, puesta a disposición de los organismos públicos a través de Internet.	organismos públicos (Demandantes)
3. Información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida a la adquisición de bienes y servicios por el Estado de Chile, puesta a disposición de la ciudadanía en general a través de Internet.	Ciudadanía en general

Fuente: Elaboración propia

En la tabla siguiente se presentan algunos datos estadísticos que reflejan el volumen de servicio provisto por el sitio en el año 2001[8].

[7] Resolución N° 1060: "Establece programa de incorporación para los organismos públicos al Sistema de Información de Compras y Contratación Pública".

[8] Los datos estadísticos entregados por la DAE al panel van desde octubre de 2000 al 10 de febrero de 2002. Por estar incompletos para el año 2000, sólo es posible presentar información trimestral para los cuatro trimestres de 2001.

Tabla 2: Volumen de servicio provisto por www.chilecompra.cl en el año 2001

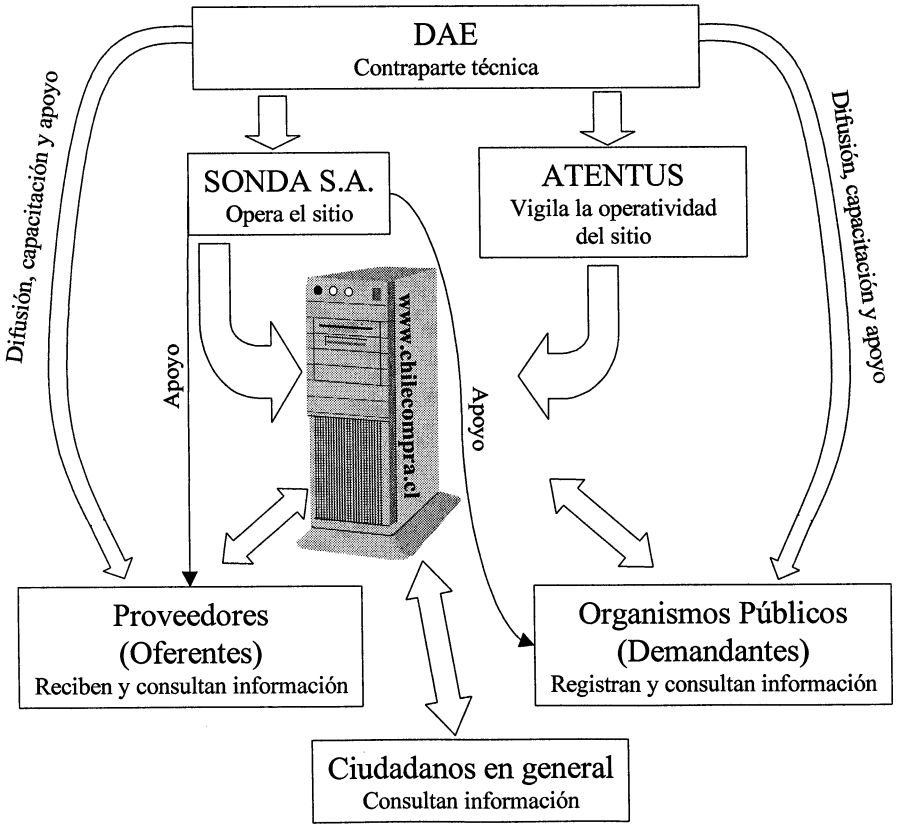
Número de[9]:	Asociado al Com-ponente:	1° Trim. 2001	2° Trimestre 2001		3° Trimestre 2001		4° Trimestre 2001	
		Acumulado	Trimestre	Acumulado	Trimestre	Acumulado	Trimestre	Acumulado
Licitaciones	1 y 3	331	268	599	281	880	1.418	2.298
Cotizaciones	1 y 3	2.273	1.576	3.849	4.179	8.028	10.871	18.899
Total Adquisiciones	1 y 3	2.604	1.844	4.448	4.460	8.908	12.289	21.197
Licitaciones Adjudicadas	1 y 3	25	148	173	191	364	1.332	1.696
Cotizaciones Adjudicadas	1 y 3	572	848	1.420	3.345	4.765	10.423	15.188
Total Adquisiciones Adjudicadas	1 y 3	597	996	1.593	3.536	5.129	11.755	16.884
Total de ítems solicitados	1 y 3	20.448.764	2.742.363	23.191.127	4.508.696	27.699.823	24.950.152	52.649.975
Cotizaciones nuevas	1 y 3	542	1.658	2.200	4.478	6.678	11.892	18.570
Ofertas hechas	2 y 3	548	6.940	7.488	13.777	21.265	30.019	51.284
Total de visitas al sitio	1, 2 y 3	13.750	74.372	88.122	81.851	169.973	69.204	239.177

Fuente: Elaboración propia con base en estadísticas del sitio www.chilecompra.cl al 10 de febrero de 2002 entregadas por la DAE.

6. Procesos de producción de los componentes y financiamiento

En el siguiente diagrama se presenta un esquema general de la operación del sitio www.chilecompra.cl.

Figura 1: Esquema general de la operación de CHILECOMPRA



[9] Las definiciones de éstos términos pueden encontrarse en el Glosario al final de este documento.

Proceso de inscripción de organismos públicos:

Los organismos públicos que desean participar en el sistema deben inscribirse en el sitio www.chilecompra.cl, proceso que contempla los siguientes pasos:

- El organismo público se inscribe en el sitio entregando los datos básicos de la institución.
- Solicita claves de acceso para los usuarios Supervisor (facultado para comprar y autorizado a publicar) y Normal (sólo ingresa información).

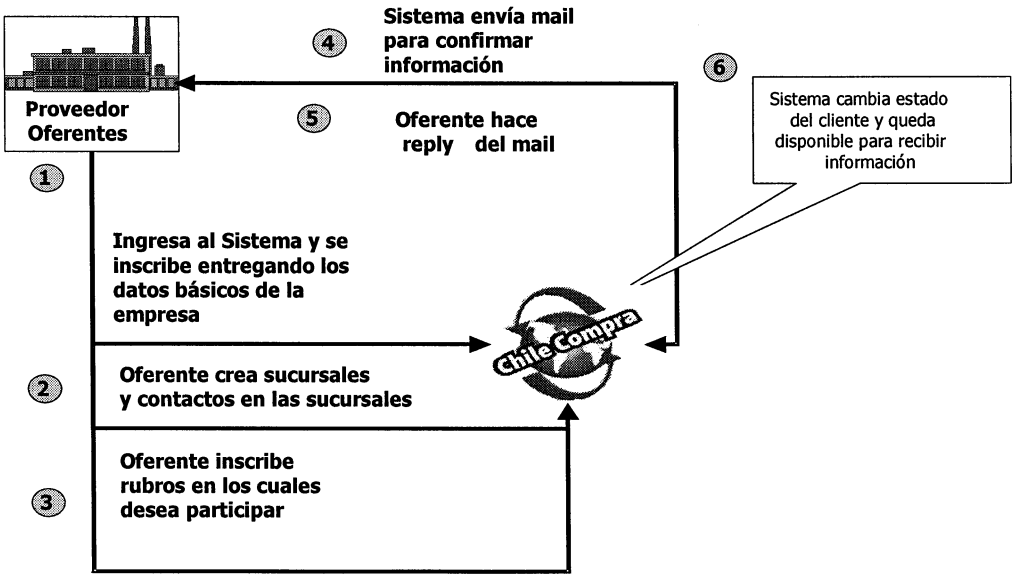
Proceso de inscripción de proveedores:

Los proveedores que desean participar en el sistema deben inscribirse en el sitio www.chilecompra.cl, proceso que contempla los siguientes pasos:

- El proveedor accede al sitio y se inscribe entregando los datos básicos de su empresa.
- Crea sucursales e indica cuales son los contactos en dichas sucursales.
- Selecciona los rubros en los cuales desea participar como proveedor del Estado.
- Una vez completados los pasos anteriores, recibe un correo electrónico desde el sitio pidiéndole confirmar los datos antes suministrados.
- Envía correo de confirmación y queda listo para recibir información sobre adquisiciones que sean de su interés.

El procedimiento de inscripción de proveedores se ilustra en la siguiente figura (preparada por la DAE):

Figura 2: Proceso de inscripción de proveedores



Proceso de ingreso de adquisiciones de los organismos públicos

Cuando un organismo público que participa en www.chilecompra.cl realiza un proceso de adquisición de bienes o servicios, en forma complementaria a los procedimientos establecidos en su propia institucionalidad, realiza las siguientes actividades en el sistema:

- Ingresa la Ficha de Adquisición y los documentos relacionados (bases, aclaraciones, anexos)
- Una vez completado el proceso de adquisición, publica en el sitio www.chilecompra.cl el acta de adjudicación.
- Posteriormente evalúa y publica en el sistema el cumplimiento del proveedor.

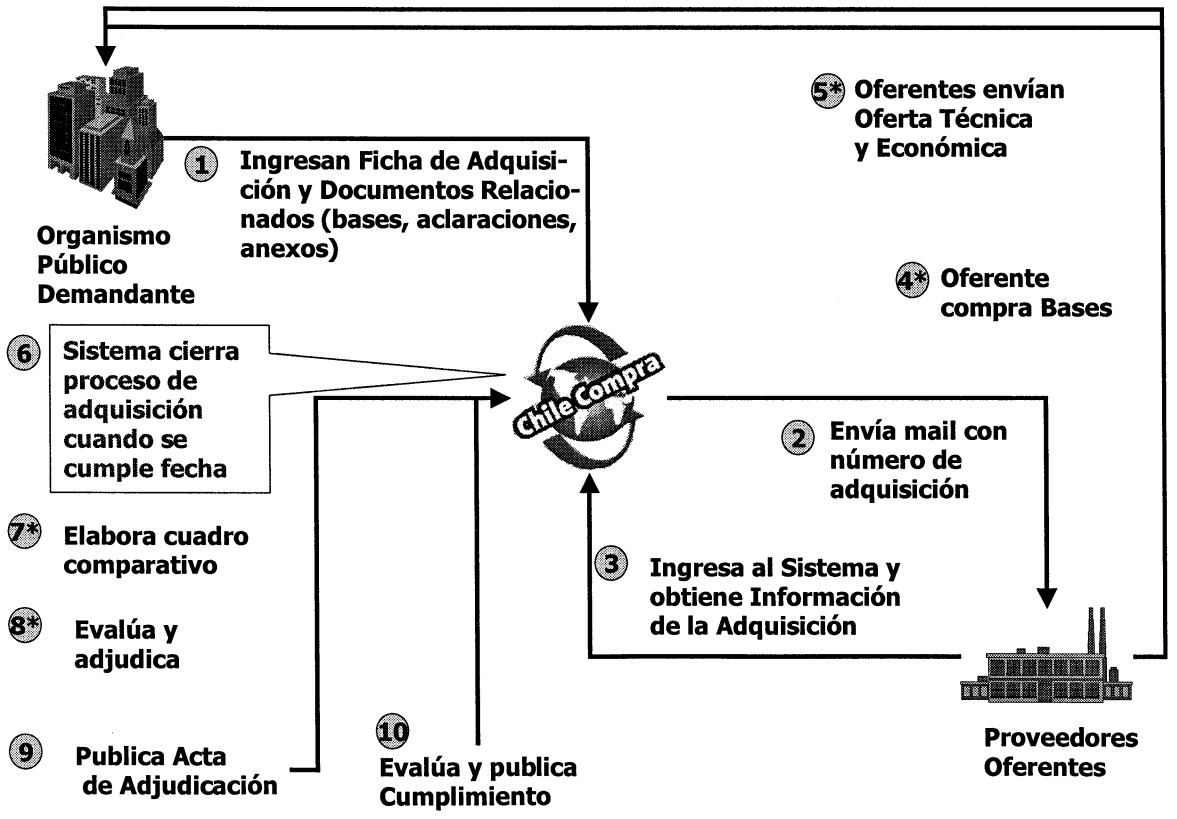
Proceso de información de adquisiciones a los proveedores:

Una vez que un organismo público ingresa una Ficha de Adquisición y sus documentos anexos, los proveedores inscritos en el o los rubros correspondientes a la adquisición registrada por el organismo público reciben un correo electrónico informándoles que está abierto un proceso de adquisición que puede ser de su interés. Ante ello, en el sitio www.chilecompra.cl deben:

- Hacer un "clic" en el vínculo señalado en el correo recibido para ver de que se trata específicamente la adquisición abierta.
- Si es de su interés, pueden consultar los documentos anexos.
- Una vez adjudicada la adquisición, los proveedores pueden ingresar al sitio para informarse de los resultados del proceso.

Los restantes pasos de un proceso de adquisición de un organismo público se realizan de acuerdo a la normativa existente, la cual es preexistente e independiente del Programa. El siguiente diagrama (preparado por el Panel con base en uno elaborado por la DAE) presenta un típico proceso de adquisición de un organismo público inscrito en www.chilecompra.cl.

Figura 3: Proceso de adquisición de un organismo público inscrito en CHILECOMPRA



Nota: Las actividades indicadas con * se realizan fuera del sistema

El contrato suscrito con la empresa SONDA para la operación del sitio www.chilecompra.cl contempló un pago mensual de 350 UF IVA incluido durante el período de puesta en marcha y hasta que se hubiesen inscrito en el sitio 120 organismos públicos incluyendo 20 de los 30 con mayor volumen de compras. La cifra antes señalada se alcanzó en agosto del 2001.

El Programa no cuenta con aportes de terceros. El único mecanismo de recuperación de costos, que aun no ha operado, se describe en la cláusula octava (Precios) del contrato suscrito con la empresa SONDA. En ésta se señala que "... si los servicios por valor agregado referidos en la cláusula quinta y sexta facturados y percibidos por SONDA exceden las 5.000 UF mensuales, ésta pagará a la CONTRAPARTE un 50% de la cantidad que exceda de estas 5.000 UF/mensuales ....".

Los servicios de valor agregado corresponden a servicios de procesamiento de la información del sitio www.chilecompra.cl. En particular, se fijaron los montos a cobrar (cláusula sexta) por suministro de información en medios magnéticos, informes de mercado de compras y contrataciones públicas, inscripción de proveedores extranjeros en una versión internacional del sitio, sistema de alerta temprana a proveedores y consultorías. Sin embargo, hasta la fecha SONDA no ha implementado servicios de valor agregado, por lo que no han existido ingresos por este concepto.

7. Caracterización y número de beneficiarios objetivo

Los beneficiarios objetivo del Programa son los proveedores del sector público (actuales y potenciales), los organismos públicos y la ciudadanía en general.

Los proveedores pueden serlo en uno o más rubros y pueden ser personas naturales o jurídicas. Se estima que el número total de proveedores del sector público es de más de 20.000[10]. Sin embargo, es probable que el número de proveedores posibles sea mayor, afirmación que se basa en el hecho de que hay más de 400.000 empresas en el país[11] y que en el Plan Estratégico 2002 – 2004 de Compras y Contratación de Gobierno una de las metas es incorporar a 30.000 proveedores del Estado a través de Internet.

Los organismos públicos que son beneficiarios objetivo del Programa son los que se individualizan en el Artículo N°1 del D.S. N° 1312 del Ministerio de Hacienda de fecha 22 de septiembre de 1999, "el Sistema de Información de Compras y Contrataciones será aplicable a los órganos y servicios públicos contemplados en el Artículo 1º de la ley Nº18.575, con excepción de la Contraloría General de la República, el Banco Central, las Fuerzas Armadas, las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, el Consejo Nacional de Televisión, las empresas públicas creadas por ley, las entidades a las que se aplica el Decreto Ley Nº 2.763 de 1979, y las Municipalidades". Ello da un universo de poco más de 200 entidades y servicios beneficiarios del Programa. Si se considera, además, que los municipios, las empresas públicas y otras entidades no incorporadas por ley al sistema pueden incorporarse voluntariamente, el número de beneficiarios potenciales se eleva a unos 600 organismos públicos.

Los organismos públicos que son usuarios del Programa constituyen un conjunto que presenta características muy heterogéneas en aspectos tales como cultura computacional, equipamiento, software, grado de capacitación de sus funcionarios en

[10] Fuente: Resolución 001 del 11/01/2000 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES), "Aprueba bases de propuesta pública internacional para licitar la operación del Sistema de Información de Compras y Contrataciones del sector público", pág.5, pto. 1.6.2.
[11] Fuente: Ibid.

sistemas computacionales, características de su estilo de gestión (desde aquellos que desarrollan gestión de estado moderno, orientada a resultados, hasta otros que conservan el mismo estilo de gestión de hace 20 o más años).

8. Programas complementarios

El único programa del sector público complementario con CHILECOMPRA es el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) 2001, que en el área de Administración Financiera, Sistema de Compras y Contrataciones Gubernamentales, contempló cuatro etapas de mejoramiento. La primera consistía en la incorporación del servicio al Sistema, la segunda requería que el servicio iniciara el uso del sistema registrando al menos una licitación pública completa, la tercera solicitaba registrar al menos el 80% de las compras susceptibles de ser informadas establecidas en la primera etapa y el seguimiento de los respectivos contratos y la cuarta etapa elevaba la meta al 100%.

El Banco Integrado de Proyectos –BIP-, sistema operado por MIDEPLAN, cuenta con un módulo para el registro de información sobre los contratos asociados a los proyectos de inversión que realiza el sector público. Ello hace a dicho programa potencialmente complementario con CHILECOMPRA , siendo el principal impedimento el que el BIP es un sistema cerrado que no permite el acceso del público en general.

En el mercado de servicios por Internet existen empresas privadas que desarrollan actividades similares a las del Programa. Por ejemplo, el sitio senegocia.com cumple un rol similar, pero abierto (previo pago) a cualquier demandante de bienes y servicios, no sólo a organismos públicos. Permite a cualquier demandante inscrito en el sitio cotizar con los proveedores inscritos (o con un subconjunto de éstos). Los proveedores reciben un correo electrónico informándoles de la cotización solicitada o de la licitación abierta, pudiendo consultar información adicional e incluso enviar su oferta en línea. Dicho sitio ofrece, además, muchas posibilidades adicionales tanto a proveedores como a demandantes (por ejemplo, administración y monitoreo en línea de las compras, información de gestión de compras, cuadros comparativos automáticos, información sobre ubicación de su oferta a proveedores). Tiene la restricción, con respecto a www.chilecompra.cl de no permitir el libre acceso de cualquier persona a información sobre las cotizaciones y licitaciones registradas en el sistema. Existen otros sitios que prestan el mismo servicio en Chile, como por ejemplo: elpanal.com y cotizaciones.cl.

Entre enero y marzo de 2001, la DAE firmó convenios con los sitios antes mencionados para permitir que los organismos públicos coticen por medio de éstos, incluyendo vínculos con dichos sitios en su portal www.g2b.cl.

Recuadro 1: Párrafos seleccionados sobre el convenio DAE - elpanal.com

"ELPANAL.COM responde al llamado que hizo el Presidente de la República de incorporar plenamente a Chile a la nueva economía digital, mediante la firma de un acuerdo entre la Dirección de Aprovisionamiento del Estado (DAE) y el portal de negocio entre empresas N° 1 en Internet.
Esta alianza implica que **los organismos públicos podrán efectuar sus cotizaciones mediante la red**, utilizando todas las herramientas que brinda ELPANAL.COM, lo que se traduce en mayor facilidad y rapidez, con el consecuente ahorro de tiempo y disminución de costos operativos, **aportando a la vez transparencia y seriedad en las compras** que realiza el Estado de Chile."

"Las instituciones estatales anualmente realizan una serie de compras que en conjunto suman entre dos mil quinientos y tres mil millones de dólares, lo que implica un gasto de cuatrocientos millones de dólares sólo en la fase de cotización. A partir de este año, la gestión se realizará vía Internet, lo que conllevará a economizar no sólo tiempo, sino dinero. Además, **el proceso permite mantener registros de todas las solicitudes de cotizaciones efectuadas, lo que dará aún mayores garantías de transparencia a las compras públicas.**"

Fuente: Nota publicada por el sitio elpanal.com sobre el acuerdo firmado con la DAE en marzo de 2001.

9. Período de ejecución del Programa

El Programa es permanente y por tanto se espera que continúe operando indefinidamente. Su operación en marcha blanca, bajo el alero de SEGPRES, se inició en agosto de 1999.

10. Estructura organizacional y mecanismos de coordinación

El Ministerio de Hacienda, quien delega en la Subsecretaría de Hacienda, es la Institución responsable del Programa Chilecompra. Por ello le corresponde la responsabilidad de velar por que se realicen las acciones necesarias para conseguir los objetivos del Programa.

Las funciones que ha realizado dicho Ministerio consisten principalmente en encomendar a otras entidades, públicas y privadas la ejecución de las actividades necesarias para la producción de los servicios del Programa. Además ha establecido los términos y condiciones para la realización de dichas actividades, mediante los instrumentos legales correspondientes (Resoluciones, decretos, suscripción de Convenios o contratos)

Es el caso de :

- La contratación de los servicios de SONDA SA para realizar la operación de procedimientos computacionales del Sistema de Información de Compras y Contrataciones Públicas (Convenio aprobado por D.S. N° 229 de 28/12/2000).
- El establecimiento de plazos y condiciones a los organismos públicos para su incorporación a dicho sistema (Resolución Ex N° 1.060 de 23/07/2001 del Ministerio de Hacienda)
- Delegación de las funciones y atribuciones que se indican a continuación en un organismo de su dependencia, la Dirección de Aprovisionamiento del Estado:

- ✓ La designación como contraparte técnica del convenio de operación (Resolución N° 540 de 06.07.00 del Ministerio de Hacienda.)
- ✓ Asigna la función de velar porque los organismos públicos incorporados al Sistema de Información de Compras y Contrataciones Públicas cumplan su función de proporcionar a Chilecompra la información de sus procesos de adquisiciones (Convenio aprobado por D.S. N° 229 de 28/12/2000, en artículo segundo, inciso quinto)
- ✓ Asigna la función de dictar instrucciones a los organismos públicos señalando la forma y los medios en que deben realizar el ingreso de la información (Resolución Ex N° 1.060 de 23.07.01 del M. de Hacienda)

Además el Ministerio de Hacienda ha cumplido la función de entregar a la Dirección de Aprovisionamiento del Estado los recursos financieros necesarios en relación a las tareas encomendadas del Programa.

La Dirección de Aprovisionamiento del Estado realiza las siguientes funciones:

- Supervisión y control de los servicios de SONDA SA como operador de procedimientos computacionales del Sistema de Información, para cautelar el estricto cumplimiento del Convenio aprobado por D.S. N° 229 de 28.12.00, en cumplimiento de su rol de Contraparte. Para este efecto el Convenio establece un conjunto de facultades para la Contraparte y mecanismos de coordinación, como son:
  - i. Autorizar al Operador la prestación de servicios de valor agregado y otras fuentes de ingreso que éste proponga.
  - ii. Aplicación de multas al operador en caso de atrasos en el cumplimiento de los plazos establecidos (por ejemplo, para tener operativos los Servicios sin Cobro que se indican en el Convenio) y por fallas en el suministro de los servicios de información. Las multas son aplicables al precio de los servicios o a la Boleta de Garantía.
  - iii. Definir la forma en que el operador debe relacionarse con los servicios públicos
  - iv. Requerir información del operador, que debe entregarla en un plazo de 5 días
  - v. El desempeño en el cargo de administrador del software que realiza un funcionario de DAE, al que se deben otorgar todos los privilegios respecto del sistema.
  - vi. Monitoreo de los parámetros de operación del sitio, que DAE realiza mediante servicios de la empresa Atentus.com
  - vii. Las actividades permanentes que son, la realización de una reunión mensual y la entrega por parte de SONDA de una cuenta trimestral de la gestión del sitio.
  - viii. Aceptar las modificaciones al Software o hardware que proponga el operador
  - ix. Para el caso de existir diferencias que no se resuelvan en las instancias señaladas, se ha establecido un mecanismo especial que consiste en la constitución de una Comisión integrada por el Director de DAE y el Gerente General de SONDA

- Monitoreo de las actividades de los organismos públicos incorporados al Sistema de Información, con el fin de velar por el buen cumplimiento de su función de proporcionar a Chilecompra la información de sus procesos de adquisiciones. Para el cumplimiento de estas funciones DAE ha contratado los servicios de la empresa LITORAL PRESS.
- Además DAE debe cumplir la función de instruir a los organismos Públicos respecto de la forma y los medios que deberán utilizar para efectuar el ingreso de información de sus procesos de adquisiciones al sitio www.chilecompra.cl.
- Apoyo: DAE proporciona a los organismos públicos incorporados al Sistema de Información, diversos medios que necesitan para cumplir adecuadamente con su función de entregar la información de sus procesos de adquisiciones al sitio

www.chilecompra.cl. Estos son: El servicio de la mesa de ayuda que se realiza a través de contacto telefónico y correo electrónico para aclarar dudas de usuarios, servicios de capacitación a distancia o presencial, apoyo en materias del PMG y otros.

- Difusión: DAE realiza actividades de difusión destinada a potenciales proveedores para motivar su inscripción en el sitio o una participación activa en el mismo, reaccionando ante las demandas de los organismos públicos.

Para el desarrollo de las tareas antes detalladas, se han establecido los siguientes Mecanismos de Coordinación:

- El Ministerio de Hacienda incorporó el Sistema de Compras y Contrataciones Públicas en la formulación del Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), de forma que cada Organismo debe identificar anualmente en que etapa de avance se encuentra su incorporación y participación en el Sistema y fijar un Objetivo de Gestión a cumplir para el año siguiente, aplicándose los mecanismos de coordinación y control de cumplimiento de los PMG. De esta forma la Dirección de Presupuestos, el organismo encargado de la administración de los PMG, también está teniendo alguna participación como actor del Sistema de Compras y Contrataciones Públicas.
- En el Contrato aprobado por DS 229 de 28.12.00 , se establecen los mecanismos de coordinación correspondientes a la relación entre el Operador y la Contraparte técnica (cláusula decimoquinta), los cuales son:
  i. Reuniones mensuales al quinto día del mes siguiente de presentados los estados de pago.
  ii. Entrega a la contraparte de cuentas trimestrales sobre la gestión del sitio
- En el mismo Contrato se establecen las actividades de control que ejecutará la contraparte (cláusula decimonovena), las cuales son:
  i. Aprobar el rediseño total o parcial del software.
  ii. Definir la forma en que SONDA deberá relacionarse con los diversos servicios públicos.
  iii. Requerir de SONDA información acerca del funcionamiento del sistema.
  iv. Establecer reuniones periódicas de seguimiento.
  v. Definir y utilizar herramientas informáticas de planificación y control.
  vi. Asumir la responsabilidad del sistema de monitoreo respecto a la disponibilidad de la funcionalidad del sistema.
  vii. Aceptar las modificaciones al software o al hardware que SONDA le comunique.
  viii. Recepcionar de SONDA un respaldo de la base de datos cada vez que ésta se modifique.
  ix. Pronunciarse sobre los eventos de funcionamiento que sean punibles.

El organigrama siguiente presenta la estructura de la DAE y de la Unidad a cargo del Programa CHILECOMPRA.

Figura 4: Organigrama de la Dirección de Aprovisionamiento del Estado



Fuente: DAE

La tabla siguiente presenta mayor información sobre las unidades representadas en el organigrama anterior.

Tabla 3: Funciones de las unidades de la DAE

Unidad	Cargos	Descripción de funciones
Dirección DAE	2	Dirige, supervisa y controla todas las operaciones del DAE. Participación directa en desarrollos de CHILECOMPRA y negociación con proveedores.
Departamento Legal	2	Asesora en todos los aspectos legales de la institución. Revisa, aprueba y negocia contratos de CHILECOMPRA.
Administración y Finanzas	5	Área que comprende las funciones de finanzas, personal, contabilidad y servicios generales.
Programa Contratos Marco	2	Negocia con proveedores y licita contratos. Difunde y congrega a organismos públicos para integrar contratos. Participa en la elaboración de los sistemas de apoyo.
Desarrollo de Proyectos	3	Unidad de estudios y desarrollo. Coordina y elabora programas y diseño lógico del Portal de Compra, (Registro de Proveedores, Contratos Marco y Market Place del Estado).
Informática	2	Operación interna DAE de informática. Soporte de usuarios.
Jefatura Programa CHILECOMPRA	2	Dirige la operación del sistema. Se relaciona con proveedores, organismos públicos y oferentes. Participa en el desarrollo de los proyectos. Coordina con SONDA.
Difusión Programa CHILECOMPRA	2	Se relacionan con organismos públicos y privados para difundir el sitio. Coordina y producen presentaciones públicas y actividades de capacitación. Actúan como expertos de PMG. Elaboran material de apoyo.
Mesa de Ayuda Programa CHILECOMPRA	2	Establecen y responden a contacto telefónico y de correo electrónico para aclarar dudas de usuarios. Capacitan a distancia o presencial. Inscriben usuarios y ayudan en las publicaciones de organismos públicos. Emiten informes. Monitoreo del sitio con empresa externa.
Total cargos	22	Cargos Programa CHILECOMPRA: 6

Fuente: DAE

En el DS 1312 de 22.09.99, se asignó a los Ministerios, respecto de los Servicios Públicos de su dependencia o relacionados, la función de controlar el cumplimiento de las funciones asignadas a los organismos públicos en el DS antes referido, que son las de incorporarse al Sistema de Información de compras y Contrataciones Públicas y entregar la información de sus procesos de adquisiciones, según las instrucciones que disponga el Ministerio de Hacienda.

Los organismos públicos se relacionan con el Programa por medio de los siguientes mecanismos:

- Registro de información en el sitio www.chilecompra.cl.
- Participación en las reuniones de difusión y actividades de capacitación organizadas por la DAE.
- En caso de problemas, contacto con las mesas de ayuda de la DAE o de SONDA..
- Participación en el PMG descrito en el punto 8.

Los proveedores del sector público que participan en el Programa se relacionan con éste por los siguientes mecanismos:

- Participación en las reuniones de difusión y actividades de capacitación organizadas por la DAE.
- En caso de problemas, contacto con las mesas de ayuda de la DAE o de SONDA..

El día 27 de octubre de 2000, la SEGPRES, la Subsecretaría de Hacienda, la DAE y la empresa SONDA S.A. suscribieron un contrato por medio del cual se encomendó a esta última "...el servicio de operación de procedimientos computacionales del Sistema de Información de Compras y Contrataciones Públicas (SICCSP)...". Dicho contrato entró en vigencia el día 19 de abril de 2001, fecha de toma de razón en Contraloría. Sin perjuicio de lo anterior, SONDA se hizo cargo de la operación del sitio compraschile.cl a partir del 27/10/2000 y, a contar del 19/12/2000 reemplazó éste por el sitio chilecompra.cl[12]

El contrato tiene una vigencia de tres años. Sin embargo, se estableció (cláusula undécima) que éste se entendería terminado en caso de aprobarse una ley que autorice el intercambio electrónico de información entre organismos públicos y particulares, pero que, en todo caso, el plazo mínimo de vigencia del contrato sería de dos años. Dado que la vigencia efectiva del contrato se inició con la toma de razón por la Contraloría con fecha 19 de abril del 2001, en ningún caso este concluirá antes del 19 de abril del 2003[13].

En el contrato SONDA se comprometió además a promocionar y publicitar el uso del sistema (cláusula decimoséptima) y a apoyar la incorporación de los organismos públicos, realizar actividades de capacitación para éstos, así como para los proveedores, y brindar un servicio de atención al usuario (cláusula decimaoctava).

En la cláusula decimoquinta de dicho contrato, para la adecuada operación de los servicios, se establecieron las siguientes actividades permanentes:

- "Reunión mensual al quinto día del mes siguiente de presentado el Estado de Pago, para sancionar definitivamente todos los eventos, fallas o acontecimientos relacionados con este contrato."
- "Cada tres meses se entregará adicionalmente una cuenta trimestral de la gestión del sitio compraschile.cl a la CONTRAPARTE".

[12] Fuente: Minuta reunión 25/07/2001 entre DAE y SONDA.

[13] Salvo que se le ponga término de común acuerdo entre las partes según se señala en la letra g) del punto 11.1 de las Bases Administrativas de la Propuesta Pública Internacional para licitar la operación del sistema, las cuales según la cláusula tercera del contrato forman parte integrante de éste.

En el mismo contrato, la DAE, en su rol de contraparte, se comprometió a ejecutar (cláusula decimonovena), entre otras, las siguientes actividades de control:

- Requerir de SONDA información acerca del funcionamiento del sistema.
- Establecer reuniones periódicas de seguimiento donde se expongan los problemas encontrados y se definan las acciones correctoras.
- Definir y utilizar las herramientas informáticas de planificación y control así como de medida del nivel de servicio.
- Responsabilizarse del sistema de monitoreo relativo a la disponibilidad del sistema.

En el contrato suscrito quedó también claramente establecido (cláusula vigesimoprimera) que ni SONDA ni la DAE se hacían responsables de la veracidad y contenido de la información que los organismos públicos publicaran en el sistema.

Para velar por el cumplimiento de la disponibilidad del sitio (365 días, 24 horas) establecida en la cláusula duodécima del contrato, la DAE contrató a la empresa ATENTUS (a contar de enero de 2002) la cual comprueba que se vea el sitio desde 5 de los ISP[14] más grandes. Si no se ve simultáneamente en ninguno de ellos, se deduce que el sitio está fuera de línea, dando aviso por correo electrónico a la DAE. Además, esta entidad puede ingresar al sitio de ATENTUS y obtener reportes con la periodicidad que se desee.

También existe un contrato con la empresa LITORAL PRESS (firmado el 2/11/2001), mediante el cual ésta informa a la DAE todas las publicaciones en prensa de llamados a licitación de organismos públicos. DAE chequea que esté publicado en el sitio www.chilecompra.cl, y si no lo está o no se hace mención a que se pueden ver mayores detalles en sitio, personal del área de difusión se pone en contacto con el organismos públicos para recomendarles su publicación.

11. Antecedentes presupuestarios

Tabla 4: Presupuesto Total del Programa 1998-2002

Año	Presupuesto asignado DAE	Presupuesto Programa	% Programa / DAE
1998	16.154.162	0	0%
1999	9.499.108	0	0%
2000	1.951.139	0	0%
2001	836.783	209.183	25%
2002	671.896	270.000	40,2 %

Fuente: DIPRES y DAE (valores en miles de $ año 2002)

12. Reformulaciones del Programa

Un hito importante en el desarrollo del Programa fue la licitación internacional para la operación del sitio www.chilecompra.cl, la cual fue adjudicada a la empresa SONDA. Antes de este hecho operaba como un sitio piloto que fue desarrollado por Tecnonaútica, filial de Telefónica, y que estuvo bajo el alero del Comité de Modernización de la Gestión Pública.

[14] Internet Service Provider (proveedor de servicios de Internet).

Se esperaba que con este cambio en la operación del sitio se introdujeran mejoras significativas en cuanto a su funcionalidad y servicios ofrecidos, así como en cuanto al software desarrollado para su operación[15]. Sin embargo, el software fue desarrollado de nuevo por SONDA pero manteniendo las funcionalidades originales.

El principal cambio en su entorno que enfrentará el Programa, seguramente en el curso del año 2002, será la aprobación de la "Ley de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios", la cual permitirá a los organismos públicos asignar en línea sus adquisiciones[16].

13. Funciones y actividades de monitoreo y evaluación que realiza la unidad responsable

La DAE realiza las siguientes actividades para el monitoreo y evaluación del Programa:

- La estabilidad del sitio se monitorea a través de una empresa externa (ATENTUS) contratada para ello. Atentus envía un correo a la DAE informando cuando el sitio no se ve desde los 5 ISP mas importantes. Si no se ve desde ninguno de ellos, el sitio está abajo y correspondería cobrar multas.
- Las diferentes funcionalidades son monitoreados mediante el contacto de los usuarios con la mesa de ayuda de DAE. Los usuarios envían correos con reclamos y sugerencias que la DAE analiza y envía a Sonda para su modificación o corrección.
- La cantidad de publicaciones se monitorea a través de su comparación con la ejecución presupuestaria.
- La publicación de los organismos públicos se monitorea mediante la información que aparece en la prensa. Esta se recoge vía una empresa (LITORAL PRESS) contratada para otorgar la información de publicaciones referidas al tema. 3) Se accede con clave a sitio de Litoral Press. Se obtiene todas los llamados a licitaciones publicados en los diariosd el país. Se emiten 3 tipos de carta:
    a) Invita a inscribirse en el sitio a aquellos organismos no inscritos.
    b) Invita a publicar el llamado en chilecompra si está inscrito pero no ha publicado ese llamado.
    c) Invita a informar a los lectores del medio inscrito que pueden obtener mas detalles en el sitio.
- El operador del sitio entrega mensualmente un reporte de disponibilidad del sitio y se han sostenido algunas reuniones de coordinación entre DAE y SONDA.

[15] Las funcionalidades adicionales que se esperaba fuesen incorporadas se detallan en el punto 5.2 de las Bases Técnicas incluidas en la Resolución 001 del 11/01/2000 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES), "Aprueba bases de propuesta pública internacional para licitar la operación del Sistema de Información de Compras y Contrataciones del sector público", pág.22. y se analizan en el capítulo II.3.

[16] El impacto que la publicación de dicha ley tendrá en el Programa se analiza en el capítulo II.6.

II. TEMAS DE EVALUACION

1. DISEÑO DEL PROGRAMA

1.1. Análisis de aspectos relacionados con el diseño del Programa

1.1.1. Diagnóstico de la situación inicial

En opinión del Panel el problema fue bien identificado al señalar (ver Sección I.2) que "El Estado chileno tiene un sistema de contratación de bienes y servicios que funciona con relativa normalidad, no obstante se ha constatado una serie de falencias que deben abordarse, debido que representan un deterioro en términos de pérdida de ganancias y competencia en el mercado"[17]. Entre otras, se identificaron como falencias la asimetría de información a proveedores y la necesidad de mayor transparencia. También se mencionó la posibilidad de reducir costos en administración y disminuir tiempos excesivos en los procesos de compra.

Para solucionar el problema detectado se propuso[18] impulsar en el período 1998 – 2000 cuatro proyectos, el primero de los cuales, definido como de mayor urgencia, fue la "Creación de un sistema de informaciones y difusión del sistema de compras gubernamentales", iniciativa que se materializó en el Programa CHILECOMPRA.

Sin embargo, la implementación de los otros tres proyectos[19] requería de modificaciones legales, las cuales aún están en discusión en el Congreso[20]. Por ello el Programa se superpuso a los procedimientos de adquisición existentes en el sector público, sin modificarlos. En consecuencia, dado que no se abordaron simultáneamente todas las causas de las falencias en el proceso de adquisiciones, el Programa sólo puede contribuir en forma parcial a la solución del problema.

1.1.2. Lógica vertical de la Matriz de Marco Lógico

El Programa tiene como Propósito proveer, a través de Internet, a potenciales proveedores y a organismos públicos, así como también al público en general, acceso gratuito a información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida al proceso de adquisición de bienes y servicios que requiere el Estado. Lo anterior, con el objetivo de "Contribuir a la eficiencia y transparencia en la gestión pública en la adquisición de bienes y servicios" (Fin del Programa)..

Para que el Programa contribuya al logro del Fin en cuanto a la transparencia, la información provista[21]:

- Debe estar sistematizada de forma tal que permita a cada beneficiario recibir o acceder a aquella información que es de su interés. Por ejemplo, un ciudadano cualquiera debe poder encontrar con facilidad la información que busca.
- Debe ser suficiente para que el beneficiario pueda tomar decisiones o aclarar sus dudas sin necesidad de recurrir a otra fuente. Por ejemplo, debe permitir a un

[17] Ver: "Programa de Reforma al Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público. Documento de Política", Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, enero de 1998
[18] Ibid.
[19] Estos eran: la creación de una normativa marco de compras y contrataciones del sector público y reglamentos por servicio, la creación de un sistema de intermediación de compras gubernamentales y la creación de una unidad de asistencia técnica.
[20] Ver "Indicación al proyecto de Ley de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios (Boletín Nº 2429-05)".
[21] El cumplimiento de las características detalladas se analiza en el capítulo II.3.

proveedor conocer toda la información que le interese acerca del resultado de un proceso de adquisición.

- Debe ser recibida u obtenida en forma oportuna. Por ejemplo, con suficiente antelación para que un proveedor interesado pueda participar en el proceso de adquisición.

Para contribuir al Fin en cuanto a una mayor eficiencia, la información provista por el Programa debe contribuir a:

- Reducir el costo para los organismos públicos, tanto en el desarrollo del proceso de adquisición, como gracias a la obtención de mejores precios o de productos de mejor calidad.
- Facilitar a los proveedores el acceso a las adquisiciones del sector público, ahorrándoles tiempo y ampliando sus oportunidades.

En resumen, si el Programa provee a los beneficiarios información sistematizada, suficiente y oportuna referida al proceso de adquisición de bienes y servicios del Estado, aportará a la transparencia del proceso y contribuirá por tanto al logro del Fin. Asimismo, si el Programa permite a los organismos públicos reducir el costo de sus adquisiciones o mejorar su calidad, y genera ahorros y mayores oportunidades de negocio para los proveedores, aportará a la eficiencia del proceso y contribuirá así al logro del FIN.

Del nivel de los Componentes al de Propósito la relación causa efecto es clara e indiscutible. Si recordamos que el Propósito del Programa se definió como "Potenciales proveedores del Estado y organismos públicos proveen y acceden gratuitamente, así como también el público en general, a información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida al proceso de adquisición de bienes y servicios que requiere el Estado, provista a través de Internet", no hay duda que éste se lograría si a través del sitio chilecompra.cl se pusiera:

- Información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida al proceso de adquisición de bienes y servicios por parte del Estado de Chile, a disposición de los potenciales proveedores (Primer componente),
- Información referida a los potenciales proveedores de bienes y servicios al Estado de Chile a disposición de los organismos públicos (Segundo componente), y
- Toda esta información a disposición de la ciudadanía en general (Tercer componente).

Asimismo, el panel considera que las actividades asociadas a los distintos componentes y las comunes a todos ellos son las necesarias y suficientes para asegurar el logro de éstos.

Las actividades comunes a los tres componentes del Programa, si se desarrollan en forma adecuada, permiten garantizar el buen funcionamiento y el perfeccionamiento del sitio chilecompra.cl. En efecto:

- La actividad "Operación del sistema computacional" garantizaría la disponibilidad del sitio y por tanto el acceso a la información registrada en éste.
- La actividad "Mejora de las funcionalidades del sistema" resultaría en un perfeccionamiento continuo del sitio, de modo de atender mejor las necesidades de los beneficiarios.
- La actividad "Seguimiento y evaluación del funcionamiento de CHILECOMPRA" permitiría detectar a tiempo problemas con la operación del sitio o respecto de la información registrada en éste y adoptar las medidas correctivas que sean necesarias.
- La actividad "Apoyo a los usuarios del sitio" entrega a éstos ayuda en caso de que no sepan o no puedan utilizar adecuadamente todas las funcionalidades provistas por el sistema computacional, evitando así la frustración y deserción de los usuarios.

Las actividades asociadas al Primer Componente permiten registrar en el sitio www.chilecompra.cl y poner a disposición de los proveedores la información acerca de las adquisiciones de los organismos públicos que participan en el Programa. Una vez inscrito un organismo público en el sitio (actividad 1.1 en la MML del Programa) éste registraría todas sus adquisiciones (actividades 1.2 a 1.5) e informaría el resultado de dichos procesos (actividad 1.6). El sistema computacional generaría automáticamente los correos electrónicos a los potenciales proveedores (actividad 1.7) informándoles acerca de adquisiciones abiertas en los rubros en que se registraron. Del oportuno registro de la información por parte de los organismos públicos participantes, y de la calidad de ésta, dependerá la oportunidad con que son avisados los proveedores y la suficiencia de la información recibida o consultada (actividad 1.8). Por ello tiene especial relevancia para el éxito del Programa la actividad 1.9 "Capacitación de los organismos públicos en el uso de CHILECOMPRA". La provisión del servicios de valor agregado (actividad 1.10) por parte del operador del sitio contribuirá a un logro mayor del componente al entregar a los proveedores potenciales, previo pago, servicios adicionales, como, por ejemplo, información de carácter estratégico obtenida a partir del procesamiento de los datos registrados en el sitio.

Las actividades asociadas al Segundo Componente permiten poner a disposición de los organismos públicos en el sitio www.chilecompra.cl información actualizada acerca de los proveedores que participan en el Programa. Una vez inscrito un proveedor en el sitio (actividad 2.1), éste podrá actualizar regularmente sus datos (actividad 2.2). Cualquier organismo público que participe en el Programa podrá consultar la información acerca de los proveedores que sean de su interés (actividad 2.3). Para lograr que participe el mayor número de proveedores posible, son especialmente relevantes las actividades de difusión del programa a proveedores potenciales (actividad 2.4) y los acuerdos que se alcancen con entidades gremiales que agrupen a éstos (actividad 2.5).

Las actividades correspondientes al Tercer Componente permiten poner a disposición de la ciudadanía en general toda la información sobre las adquisiciones de las entidades que participan en el Programa. Para facilitar dicho acceso (actividad 3.3) es indispensable que el sistema cuente con pantallas y reportes adecuados (actividad 3.1). Especial relevancia para el logro de este componente tiene la difusión del sitio a la ciudadanía (actividad 3.3).

1.1.3. Lógica Horizontal de la Matriz de Marco Lógico

Los indicadores definidos a nivel de Propósito permiten medir bien el logro de éste en cuanto a eficacia (5 indicadores) y calidad (6 indicadores). En cambio sólo se cuenta con un indicador de eficiencia y uno de economía. Existen limitaciones serias en cuanto a la posibilidad de analizar la evolución de los indicadores, ya que sólo es posible calcular un valor para algunos y dos para los restantes. Ello se debe tanto a la propia definición de los indicadores (aquellos basados en la encuesta realizada o en la evaluación de expertos), como al hecho de que el Programa inició su operación a fines del año 2000, por lo que no se cuenta con más datos históricos.

A nivel de los componentes la situación es similar, ya que se cuenta con buenos indicadores de eficacia y calidad, pero existen limitaciones en cuanto a la disponibilidad de datos para estudiar su evolución (dado que el Programa sólo inició su operación a fines del año 2000).

Para el Primer Componente se definieron tres indicadores de eficacia y cuatro de calidad, pero sólo se contará con un valor para estos últimos pues se basan en los resultados de la encuesta a proveedores (ver Anexo 5). No fue posible definir indicadores

de eficiencia y economía, ya que por las características del Programa no es posible calcular un costo por componente[22].

Para el Segundo Componente sólo fue posible definir seis indicadores de calidad basados en los resultados de la encuesta a los organismos públicos que participan en el Programa (ver Anexo 4). Al igual que para el primer componente, no es posible definir indicadores de eficiencia y economía, ya que no es posible calcular un costo por componente. Tampoco es posible definir indicadores de eficacia ya que no existen metas a alcanzar en cuanto al volumen de consultas de información de los proveedores por parte de los organismos públicos inscritos en el sitio.

Por último, para el Tercer Componente se definieron dos indicadores de eficacia y dos de eficiencia. Los de eficacia apuntan a medir el volumen de información puesto a disposición de la ciudadanía y el interés de ésta por consultarla. Los de eficiencia miden los ahorros de tiempo y costo que conlleva el uso del sitio www.chilecompra.cl a un ciudadano que desea obtener información sobre una adquisición de un organismo público. Para estos últimos sólo es posible estimar un valor.

La principal limitación para la mayoría los indicadores antes mencionados está dada por el breve periodo de operación del programa, lo cual tiene como consecuencia que la serie de datos disponible no sea suficiente para estudiar la evolución anual de éstos. Además, para aquellos indicadores basados en las encuestas diseñadas por el Panel y aplicadas por la DIPRES, sólo se contará con un valor. En la medida que el programa siga operando y que se continúen aplicando encuestas a los proveedores y organismos públicos, será posible contar con más datos para el cálculo de los indicadores y el análisis de su evolución anual.

Con respecto a los indicadores cuyo cálculo no fue posible por no contar con costos por componente, sólo sería posible su determinación si se modificara el sitio para requerir la identificación de los usuarios. Ello permitiría conocer los tiempos de conexión y el número de transacciones (intercambios de información) realizados por organismos públicos, por proveedores y por público en general, datos que servirían para prorratear los costos del programa.

En cuanto a los supuestos a nivel de propósito, el panel considera que éstos reflejan los principales factores externos al Programa que pueden comprometer la contribución que haría el logro del Propósito al Fin. La formación de un cartel de proveedores en un determinado rubro comprometería seriamente el aporte que el Programa puede hacer a la eficiencia del proceso de adquisiciones del sector público. Sin embargo, una situación de este tipo también puede darse sin la existencia del Programa, y no corresponde a éste preocuparse de evitarla.

Respecto a que no haya entrega de información privilegiada por un organismo público a un proveedor (segundo supuesto a nivel de propósito), también escapa al ámbito del programa el detectar este tipo de situaciones e impedirlas. Sin embargo, si existe preocupación porque los organismos públicos registren oportunamente y en forma completa sus adquisiciones en el sitio www.chilecompra.cl, el disponer de información privilegiada no constituiría una gran ventaja para el proveedor favorecido. Es decir, aún cuando el supuesto es válido, el impacto de que éste no se cumpla puede verse mitigado por una buena gestión del Programa.

El último supuesto a nivel de propósito, que haya interés en la ciudadanía por consultar la información registrada en el sitio www.chilecompra.cl, también escapa al ámbito de

[22] Porque no es posible se analiza en la sección 4.1.5.

gestión del programa, pues depende de la cultura cívica de la población. Sin embargo, si es responsabilidad del Programa la difusión de la existencia del sitio.

A nivel de los componentes los supuestos de que un gran número de proveedores cuenta con la tecnología necesaria para participar en el sistema (supuesto para los componentes 1 y 2) y de que los ciudadanos interesados en consultar la información cuentan con la tecnología necesaria para hacerlo (supuesto para el tercer componente), tienen una buena probabilidad de cumplirse en un mediano plazo. Ello dado el explosivo crecimiento que ha tenido en Chile el uso de Internet en los últimos años, siendo actualmente el segundo país más "conectado" de Latinoamérica (después de Uruguay)[23].

Por último, con respecto al supuesto de que existe interés de parte de los proveedores (para el componente 1) y de parte de los organismos públicos (para el componente 2) por consultar la información registrada en el sitio, la gestión del Programa puede contribuir a generar mayor interés para consultar la información a través de las actividades de capacitación y de difusión. También influirá en que este supuesto se cumpla o no la calidad de la información registrada en el sitio.

1.1.4. Reformulaciones del Programa

El Programa no ha sufrido ninguna reformulación ni modificación durante su ejecución.

A futuro, de aprobarse el proyecto de "Ley de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios", si debería sufrir modificaciones para poder dar respuesta a los nuevos requerimientos que dicha ley impondría al Programa (por ejemplo, el mantener un registro de contratistas y proveedores), así como para aprovechar las oportunidades que abre (contratación a través de medios electrónicos).

También implicará modificaciones al Programa la implementación de Convenios Marco con proveedores. Ello ya que "Respecto de los bienes y servicios objeto de un convenio marco vigente, los organismos públicos afectos a las normas de esta ley estarán obligados a comprar bajo ese convenio, relacionándose directamente con el contratista adjudicado... "[24]. Estos convenios están en operación desde la dictación del decreto Nº 54 de 2001 y, según la DAE, "se está concluyendo la etapa de implementación del software que permite una operación adecuada a los requerimientos de administración en una segunda fase de generalización".

1.2. Conclusiones sobre el Diseño

El panel considera que, dado el diseño del Programa, la contribución que éste hace al logro del Fin, es decir, a una mayor eficiencia y transparencia en la gestión pública en la adquisición de bienes y servicios, se ve limitada. Ello se debe a que el Programa se superpuso a los procedimientos de adquisición existentes en el sector público, sin modificar éstos, desaprovechándose así el potencial de un sistema de cotizaciones en línea. Permite mejorar la transparencia del proceso de adquisiciones, pero no puede contribuir significativamente a una mayor eficiencia en la gestión de adquisiciones ya que no remplazó los procedimientos preexistentes.

---

[23] Actualmente, según datos del Comité de Ministros de Tecnologías de Información y Comunicación, un 45% de las PYMES cuenta con conexión a Internet.

[24] Indicación al proyecto de Ley de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios (Boletín Nº 2429-05).

Sin embargo, es preciso considerar que el diseño del Programa se hizo teniendo presente que la implementación de los otros tres proyectos contemplados en el Programa de Reforma al Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público[25] requería de modificaciones legales, las cuales podían tomar tiempo (aún están en discusión). En este sentido, el diseño del Programa puede ser entendido como un intento por aprovechar en el corto plazo las potencialidades de un sistema de cotización en línea que era legalmente posible aprovechar, para más adelante desarrollar un sistema con mayores funcionalidades[26].

En consecuencia, si el Programa logra producir los componentes y se dan los supuestos asociados a éstos, logrará su Propósito. Aportará al logro del Fin en cuanto a una mayor transparencia en las adquisiciones de los organismos públicos inscritos en el sitio www.chilecompra.cl, pero su contribución a una mayor eficiencia en dicho proceso se verá limitada al no poder aprovechar plenamente el potencial del sistema.

También es importante destacar que para que el Programa logre realmente su Propósito y aporte a una mayor transparencia en el proceso de adquisiciones del sector público, la información registrada en el sitio www.chilecompra.cl debe ser suficiente, oportuna y estar bien sistematizada. Para ello adquieren especial relevancia las actividades: Seguimiento y evaluación del funcionamiento de CHILECOMPRA (0.3), capacitación de los organismos públicos en el uso de CHILECOMPRA (1.9) y la difusión de CHILECOMPRA a proveedores potenciales (2.4) y a la ciudadanía (3.2).

En este sentido el Panel considera que el Programa podría haber obtenido mejores resultados si en su diseño se hubiera incorporado un componente de capacitación en procesos de adquisición, a través del cual, además de capacitar a los organismos públicos en el uso del sistema, se los hubiera capacitado fuertemente en como mejorar sus procesos de adquisición aprovechando al máximo el potencial que les ofrecía el sitio.

Los indicadores que se han definido a nivel de Propósito y de Componentes permitirán analizar adecuadamente la eficacia y calidad de los servicios provistos por el Programa, utilizando estadísticas del sitio y encuestas a proveedores y a organismos públicos. Sin embargo, no es posible definir indicadores de eficiencia y de economía para todos los componentes por la imposibilidad de desglosar el costo del Programa por componente.

De los supuestos asociados al Propósito del Programa, el con menor probabilidad de cumplirse es que no haya entrega de información privilegiada por un organismo público a uno o varios proveedores. Sin embargo, el impacto de que este supuesto no se cumpla puede verse mitigado por una buena gestión del Programa.

[25] Creación de una normativa marco de compras y contrataciones del sector público y reglamentos por servicio; Creación de un sistema de intermediación de compras gubernamentales y Creación de una unidad de asistencia técnica.

[26] Dicha intención se refleja en la inclusión en el contrato suscrito con SONDA como causal de término anticipado de éste "... el evento que se autorice el intercambio electrónico de información entre la Administración del Estado y los particulares.." (cláusula undécima).

2. ORGANIZACIÓN Y GESTIÓN DEL PROGRAMA

2.1. Análisis de aspectos relacionados con la organización y gestión del Programa

2.1.1. Estructura organizacional y mecanismos de coordinación

El Programa está bajo la responsabilidad del Ministerio de Hacienda[27], el cual designó a la DAE como contraparte técnica[28] de la empresa SONDA S.A., contratada para hacerse cargo de la operación del sitio www.chilecompra.cl[29].

Las tareas asignadas a la DAE (detalladas en el pto. I.10) consisten básicamente en hacer una buena supervisión del contrato firmado con SONDA S.A. Dicha empresa, por medio del contrato suscrito, se comprometió a operar el sitio, promocionarlo, publicitarlo y brindar servicios de capacitación y mesa de ayuda.

Sin embargo, en esta división de responsabilidades entre las tres entidades mencionadas, actividades críticas para el éxito del programa no fueron asumidas formalmente por ninguna de ellas. En particular:

- Ninguna de las tres entidades asumió formalmente el rol de administrador del Programa. No existió en consecuencia un "Jefe de Proyecto" responsable de la administración integral del Programa, requisito fundamental para el buen desarrollo de cualquier programa o proyecto.
- Ninguna de las tres entidades asumió formalmente la responsabilidad de preocuparse por el desarrollo futuro del sistema.
- Ni la DAE ni SONDA asumieron responsabilidad por la veracidad y contenido de la información que los organismos públicos registraran en el sistema. El Ministerio de Hacienda, se preocupó de que los organismos públicos ingresaran al sistema[30] y de que registraran información en éste[31], pero tampoco veló por la calidad de la información registrada.
- Ni la DAE ni el Ministerio de Hacienda asumieron la responsabilidad por el seguimiento y la evaluación del Programa CHILECOMPRA[32] (actividad 0.3 en la M.M.L. del Programa).

La DAE, aunque legalmente no le había sido asignada dicha responsabilidad, asumió en la práctica el rol de administrador del proyecto. Para ello creó una unidad especial a cargo de un Jefe del Programa Chilecompra[33], cuyas "funciones son la mantención, operación, capacitación, difusión de las actividades relacionadas con el Programa"[34]. La unidad se estructuró de acuerdo a las actividades a realizar: difusión del Programa y apoyo a los usuarios del sistema (Mesa de Ayuda).

El panel considera que la estructura de esta unidad no responde a las responsabilidades formalmente asignadas a la DAE. Según el contrato suscrito con SONDA, difusión y capacitación eran tareas a cargo de dicha empresa, así como también la creación de una

---

[27] D.S. 1312, Ministerio de Hacienda, 22/09/1999.
[28] Resolución exenta Nº 540 de la Subsecretaría de Hacienda, 6/07/2000.
[29] Contrato de prestación de servicios computacionales entre SEGPRES, Subsecretaría de Hacienda, DAE y SONDA S.A., 27/10/2000.
[30] Resolución N° 1060, Ministerio de Hacienda, 23/07/2001.
[31] PMG Area: Administración financiera, Sistema: Compras y contrataciones del sector público.
[32] Con excepción de la presente evaluación bajo la responsabilidad de la DIPRES, que hace parte del Ministerio de Hacienda.
[33] En la Ficha de Antecedentes – Información Complementaria entregada al Panel se señaló: "La Unidad que administra el programa ...". Sin embargo, en las observaciones de la DAE al primer informe de avance se señaló que: (DAE) "No es administrador del programa".
[34] Según la Ficha de Antecedentes – Información Complementaria, entregada al Panel.

mesa de ayuda para los usuarios. En cambio, debió haberse creado un grupo a cargo del seguimiento y evaluación permanente de la operación del sitio y sus funcionalidades. Ello habría permitido cumplir en mejor forma con la tarea de contraparte técnica que se le asignó a la DAE, asegurando el estricto cumplimiento del contrato (tema que se analiza en el punto siguiente).

Además, la DAE no utilizó los mecanismos y atribuciones establecidos en el Contrato aprobado por el DS 229 del 28.12.00, lo que ha redundado en perjuicio del Programa, como es el caso de la aplicación de multas por no tener disponibles servicios sin cobro que eran obligatorios y mantener en funcionamiento los mecanismos de coordinación y de entrega de información por parte de SONDA.

Basándose en las actas de las reuniones sostenidos por la DAE con SONDA, el Panel considera que la relación entre ambas entidades no ha sido buena. A pesar de que en el contrato con SONDA se establece en dos cláusulas[35] la realización de reuniones periódicas, la primera reunión de la cual existe un acta se realizó el 25/07/2001, nueve meses después de firmado el contrato y de que SONDA asumiera la operación del sitio www.compraschile.cl (predecesor de www.chilecompra.cl). Además, sólo hay actas de otras tres reuniones entre DAE y SONDA, la última de las cuales se efectuó el 5/09/2001. Por último, la lectura de las actas (en particular de las reuniones efectuadas los días 8 y 22 de agosto de 2001) muestran que la relación entre las partes no era buena, existiendo desacuerdos en varios temas. Se aprecia en dichas actas mayor preocupación por establecer responsabilidades y fijar culpabilidades que por solucionar los problemas.

La DAE considera que SONDA no comprendió que el propósito del sitio no era convertirse en un sitio de comercio electrónico, sino que debía ser un sitio para publicar información sobre las adquisiciones del sector público, algunas sólo una vez que hubieran sido completadas. La conflictiva relación entre ambas partes y las diferentes apreciaciones de ciertos hechos se ilustran en el recuadro que se presenta en la página siguiente.

En opinión del Panel, los roces entre la DAE y SONDA se generaron porque ambas entidades tenían visiones distintas respecto a lo que debía ser CHILECOMPRA. Mientras la DAE lo veía básicamente como una fuente de información para los organismos públicos, proveedores y ciudadanía en general, SONDA consideraba que el sitio debía evolucionar para convertirse en un centro de comercio electrónico para el sector público.

[35] En la decimoquinta se establece la realización de reuniones mensuales al quinto día del mes siguiente de presentado un estado de pago y en la decimonovena se señala que una de las actividades de control que desarrollará la DAE será establecer reuniones periódicas de seguimiento.

Recuadro 2: Diferencias de opinión entre DAE y SONDA

Opinión de SONDA: La firma del acuerdo entre DAE y el sitio senegocia.com[1] creó un mal ambiente de trabajo pues se quebró la confianza entre las partes. Además, el hecho de que DAE diera una mayor difusión a senegocia.com que a www.chilecompra.cl creó confusión en los organismos públicos participantes, ya que no sabían que sitio utilizar.
Respuesta de la DAE: (DAE) No privilegió la difusión con Senegocia ni con ningún otro marketIplace. Fue al propio Senegocia quien difundió el acuerdo, e igual situación se produjo con El Panal y Cotizaciones.

Opinión de SONDA: DAE no habría permitido a SONDA efectuar la difusión del sitio por diferencias en cuanto al uso del sistema, ya que deseaba que a través del sitio se informaran los procesos de adquisición una vez completados.
Respuesta de la DAE: Es incorrecto que DAE no permitiera la difusión por parte de SONDA, no hay ningún documento o declaración que avale ese comentario. Más bien SONDA se excluyó de participar en la actividad de Marzo 2001 y participó activamente en el Encuentro Regional IV Región de Mayo 2001, junto a otros marketplaces.

Opinión de SONDA: Cuando SONDA quiso agregar un módulo de cotizaciones al sitio www.chilecompra.cl, la DAE no lo autorizó sugiriendo que dicho módulo fuera implementado como un sitio anexo, con un dominio (nombre) distinto.
Respuesta de la DAE: DAE no sugirió un nombre distinto para las cotizaciones de SONDA, solicitó que se dejara explícito que ese módulo es responsabilidad de SONDA y no del Estado Chileno, para lo cual se entregó una propuesta de disclaimer a mediados del 2001.

Fuente: Opiniones de SONDA: Reunión sostenida por el Panel el día martes 19 de marzo de 2002 con los Sres. Erik Maluenda y José Luis Aris de SONDA.
Respuestas de la DAE: Observaciones al Preinforme Final preparado por el Panel.

En cuanto a la relación con los organismos públicos, esta se ha dado básicamente a través de las mesas de ayuda de la DAE y de SONDA y de las actividades de difusión y de capacitación realizadas. La tabla siguiente resume algunos resultados de la encuesta a organismos públicos que permiten analizar esta relación.

Tabla 5: Evaluación de las mesas de ayuda y de la capacitación por los organismos públicos encuestados

Pregunta	Respuesta	DAE	SONDA
¿Ha requerido los servicios de la mesa de ayuda de .... frente a problemas con el sitio www.chilecompra.cl?	Si	66,7%	19,7%
	No	33,3%	80,3%
¿Cómo evaluaría la respuesta de la mesa de ayuda de .... frente a problemas con el sitio www.chilecompra.cl?	Muy mala	2,6%	8,7%
	Mala	1,3%	8,7%
	Regular	11,5%	17,4%
	Buena	38,5%	34,8%
	Muy buena	44,9%	21,7%
	No opina	1,3%	8,7%
¿Cómo evaluaría la capacitación impartida al personal de su institución para el uso del sistema www.chilecompra.cl? (No se diferenció entre DAE y SONDA en esta pregunta)	Muy mala	1,7%	
	Mala	12,8%	
	Regular	29,9%	
	Buena	24,8%	
	Muy buena	17,1%	
	No opina	13,7%	

Fuente: Encuesta a organismos públicos diseñada por el Panel y aplicada por la DIPRES en el marco de la presente evaluación (ver Anexo 4).

Según se desprende de la información que se presenta en la Tabla 2, la relación de los organismos públicos que participan en el programa ha sido más cercana con la DAE que con SONDA. Además, los servicios provistos por la mesa de la DAE han sido mejor evaluados que los de la mesa de ayuda de SONDA. Se concluye que la DAE al crear su mesa de ayuda asumió una tarea que no le había sido asignada, provocando una duplicación innecesaria de esfuerzos, pero obteniendo mejores resultados que SONDA.

Casi un 30 % de los organismos públicos encuestados consideró que la capacitación entregada fue sólo regular y un 14,5% la consideró mala o muy mala. Podría arguirse que la mayoría de los encuestados la consideró buena o muy buena, pero los porcentajes antes señalados son insatisfactorios para cualquier proceso de capacitación.

Cabe señalar que la DAE no cuenta con los instrumentos legales para velar porque los organismos públicos cumplan con la normativa que los obliga a publicar sus adquisiciones en el sitio. En efecto, en el D.S. del Ministerio de Hacienda se señala en el Artículo Tercero que "Será responsabilidad de cada Ministerio controlar el cumplimiento de las disposiciones del presente decreto, respecto de los Servicios Públicos de su dependencia o relacionados, según las instrucciones que dispondrá el Ministerio de Hacienda".

En cuanto a la relación de las entidades encargadas del Programa con los proveedores esta no ha sido buena. Sus inquietudes no han sido respondidas oportunamente, tal como se observa en los comentarios incluidos en el recuadro siguiente.

Recuadro 3: Comentarios de proveedores sobre la respuesta a sus consultas

- Mandé un mail solicitando ayuda al respecto hace como 3 meses y todavía no recibo respuesta.
- Mejorar los sistema de feedback con el web master. He solicitado información en varias oportunidades y nunca he recibido respuesta de parte de uds.
- Escribí varias veces a los mail que están en la página para ver como solucionar mi problema y nunca he tenido respuesta.
- Por otra parte, cuando enviamos un mail para proponer esto, no hubo respuesta alguna y al buscar un número telefónico para establecer contacto con Ustedes, no lo encontramos.
- A partir del mes de Enero, se interrumpió el envío de correos hacia la empresa que represento sin que se me comunicara el motivo. Envié un correo manifestando mi inquietud para solucionar el problema. Espero respuesta.
- Hemos enviado varios E-mails indicando la necesaria ampliacion de rubros para poder participar en ellos con nuestros productos, sin contar con respuesta alguna.
- … jamás hemos recibido un correo ni aun cuando realizamos consultas.
- Nuestra empresa ……. hizo su inscripción el año 2001 al programa Compraschile, pero nuestras claves, no tienen acceso y no sabemos si realmente estamos inscritos. Hemos consultado en otras ocasiones, pero no tenemos respuestas.

Nota 1: No se encontró ningún comentario positivo sobre el apoyo a los proveedores por las mesas de ayuda o vía e-mail.
Nota 2: No es posible saber si las solicitudes se hicieron a SONDA o a la DAE.
Fuente: Encuesta a proveedores diseñada por el Panel y aplicada por la DIPRES en el marco de la presente evaluación (ver Anexo 4).

Considerando los aspectos antes analizados, en opinión del Panel, la gestión del programa ha sido deficiente, ya que:

- No existió un plan de trabajo con actividades, plazos y responsables.
- La coordinación entre las entidades participantes ha sido insuficiente.
- Ha existido poca claridad de los roles y responsabilidades de cada participante.
- A ninguna de las entidades participantes se la nombró formalmente como administradora del Programa, asumiendo en la práctica la DAE dicho rol, pero sin contar con las atribuciones necesarias para una gestión efectiva.
- No ha existido preocupación por la calidad de la información registrada en el sitio.
- No hay una visión compartida respecto a la misión del sitio, mientras SONDA lo ve como un primer paso hacia un sitio de intermediación electrónica de las compras del sector público[36], la DAE lo considera sólo como un sitio donde publicar información sobre las adquisiciones del sector público.

Esta deficiente gestión del Programa se refleja en que SONDA no ha cumplido con implementar todas las funcionalidades del sitio y entregar los productos comprometidos en su oferta y en el contrato suscrito, según se detalla en la tabla siguiente.

Tabla 6: Cumplimiento de las funcionalidades y productos ofrecidos por SONDA S.A.

FUNCIONALIDAD O PRODUCTO OFRECIDO	EVALUACIÓN	COMENTARIOS
Demandantes		
Acceso a oferentes y su rubro	Normal	
Crear, publicar, modificar, validar, eliminar, y listas adquisiciones	Normal	
Modificar ficha	Normal	
Acceso a información de otros demandantes	Insuficiente	Idem que público general, no tiene información especial
Soporte a la selección de proveedores	No disponible	
Publicación del resultado de una operación de adquisición	Normal	
Acceso a información estadística de compras	Insuficiente	No permite cruces de variables
Oferentes		
Acceso a oportunidades de negocios del ámbito público	Normal	
Participación en licitaciones respecto de su información	Normal	
Acceso a información de estadísticas de compra	Insuficiente	No permite cruces de variables
Obtención de Bases y en general comunicación con los demandantes	Normal	
Nuevas		
Evaluación de proveedores (evaluación del cumplimiento de contratos por parte de proveedores)	No disponible	ND por falta de acuerdo con la contraparte sobre el sistema y pauta de calificación
Sistema de clasificación de bienes y servicios (Sistema de clasificación de bienes y servicios para vincular las demandas de los llamados de licitación con los oferentes y para satisfacer requerimientos	Insuficiente	Clasificación de rubros insuficiente. Además, esta no permite su vinculación con otros sistemas.

[36] Tal como se señala en el punto 1.3 de los Términos de Referencia: Propuesta pública internacional para licitar la operación del sistema .... Res. 001 SEGPRES del 11/01/2000.

FUNCIONALIDAD O PRODUCTO OFRECIDO	EVALUACIÓN	COMENTARIOS
de Contraloría, DIPRES, y otro)		
Normativa vigente (El sitio debe tener la normativa vigente)	No disponible	
Sistema de administración de perfiles	Normal	
Links a otros sistemas y servicios	No disponible	
Mejoras		
Seguridad	Normal	
Tour (Páginas que permitan realizar un tour)	No disponible	
Noticias (Páginas de noticias)	No disponible	
Capacitación y Difusión		
Conferencias de prensa	No disponible	La información emana de la DAE. Sólo en una oportunidad emanó de SONDA
Comunicados de prensa multimedial	No disponible	
Stand piloto de SICCSP en ferias de proveedores a nivel nacional	No disponible	
Pendones publicitarios	Insuficiente	Existen 4 pendones en SONDA
Afiche SICCSP	No disponible	
Reportaje sobre SICCSP en publicaciones institucionales, de entidades públicas y proveedores	No disponible	
Informativo con beneficios, procesos y recursos de SICCSP	No disponible	
Página Ediciones especiales en un periódico de difusión nacional	No disponible	
Publireportajes	No disponible	
Gigantografías publicitarias en 5 estaciones del Metro	No disponible	
Publicación de afiches en los paneles Metro Informa	No disponible	
Servicio Help Desk		
Soporte a problemas o consultas del sistema	Normal	Disponible desde 1/08/2001
Coordinar la solución a problemas que escapen al ámbito del Help Desk	Insuficiente	Se ha solucionado casos específicos.
Proponer actividades preventivas basadas en información histórica	No disponible	No se conoce bases de reclamos
Entrega de información estadística acerca del uso del servicio	Insuficiente	WebTrends con informa-ción de los últimos 4 meses

Fuente: Elaboración propia con base en el contrato suscrito, la oferta presentada por SONDA, entrevistas en DAE y SONDA y análisis del sitio.

Se aprecia en la tabla anterior que de un total de 34 funcionalidades comprometidas por SONDA[37], sólo 10 operan en forma normal, 7 lo hacen de modo insuficiente y 17 no han sido implementadas. Desde este punto de vista, el nivel de cumplimiento del contrato por parte de SONDA sólo alcanza a un 50%[38].

[37] Cabe señalar que el Panel consideró todas estas funcionalidades y productos ya que fueron comprometidos en el contratro suscrito con SONDA, o en: 1) Bases de la licitación de fecha 11 de enero de 2000, 2) Aclaraciones de las Bases de Licitación entregadas a los oponentes el 6 de marzo de 2000, 3) Oferta Técnica de SONDA de fecha 20 de marzo de 2000. Ello ya que según se establece en la claúsula tercera, dichos documentos "formarán parte integrante de este Contrato, para todos los efectos legales".

[38] Asignando un 100% de cumplimiento a las funcionalidades con implementación insuficiente a juicio del Panel.

No hay constancia en las actas de las reuniones sostenidas entre la DAE y SONDA de que la primera, en su papel de contraparte técnica, haya exigido a la segunda la implementación de todas las funcionalidades faltantes. Con fecha 11 de diciembre de 2001, el Director de Aprovisionamiento del Estado se dirigió a la Subsecretaria de Hacienda (Ord. Nº 696) adjuntándole minuta de incumplimientos por parte de SONDA, a fin de que "se estudien las medidas correctivas que correspondan, e acuerdo al contrato suscrito ..".

Sin embargo, de acuerdo a la cláusula decimosexta del contrato con SONDA, correspondía a la DAE, en su calidad de contraparte, la aplicación de multas en caso de atraso en el cumplimiento de los plazos indicados en las Bases de Licitación o en el Contrato (en la cláusula cuarta), pudiendo imputar las multas al precio o bien cobrar la boleta de garantía. Al respecto es preciso señalar que algunos de los plazos señalados en la cláusula cuarta del contrato corrían "desde que la CONTRAPARTE entregue la información respectiva".

Con respecto a los servicios de valor agregado, cuya creación era resorte de SONDA y que se mencionaban en los documentos contractuales, ninguno de ellos se implementó, según se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla 7: Implementación de los servicios de valor agregado contemplados en el contrato con SONDA S.A.

FUNCIONALIDAD OFRECIDA	EVALUACIÓN	COMENTARIOS
Servicios de Valor Agregado		
Suministro de información en medios magnéticos y papel de información básica del sistema (estadísticas)	No disponible	
Informe de mercado de compras y contrataciones públicas	No disponible	
Versión internacional del sitio	No disponible	Según entrevista en SONDA
Alerta Temprana con información a entes diferentes de oferentes (Ej.: instituciones financieras, consultores, medios de comunicación, etc.)	No disponible	
Call center	No disponible	
Consultorías	No disponible	
Elaboración de bases de licitación	No disponible	

Fuente: Elaboración propia con base en el contrato suscrito, la oferta presentada por SONDA, entrevistas en DAE y SONDA y análisis del sitio.

Por último, el Panel considera que faltó establecer un buen mecanismo de solución de conflictos entre la DAE y SONDA, ya que el señalado en el contrato (cláusula decimoquinta) es inadecuado al dejar la última palabra en manos del Director de la DAE, parte interesada en cualquier conflicto.

2.1.2. Mecanismos de transferencia de recursos y modalidad de pago

Como ya fue señalado, la operación del sitio www.chilecompras.cl la realiza la empresa SONDA S.A. En el contrato se estipula que ésta recibirá un pago mensual de UF 350 hasta que se incorporen al sistema 120 Organismos Públicos, incluyendo a 20 de los 30 con mayor volumen de adquisiciones (cláusula octava). Esta condición se cumplió el día 19 de agosto del 2001, por lo que a partir de dicha fecha no corresponde pago alguno a SONDA por el servicio prestado.

El contrato estipula también que la inscripción de los organismos públicos y de los proveedores en el sitio será gratuita (cláusula cuarta), así como también el registro de información sobre las adquisiciones y el aviso a los proveedores acerca de la apertura de un proceso de adquisición.

Sin embargo, se esperaba que la empresa que prestara los servicios pudiese obtener ingresos "por prestación de servicios a terceros por sobre las exigencias de información gratuita definidas en el D.S. Nº1.312"[39], con los cuales cubriría sus costos de operación. Por ello, en el contrato se estableció que SONDA podría desarrollar "servicios de valor agregado" (cláusula quinta), por los cuales si cobraría a quienes se interesaran por ellos (información impresa o en medio magnético, informes de mercado, versión internacional del sitio y otros). En la cláusula sexta del contrato se fijaron los valores a cobrar por algunos de estos servicios.

Por otra parte, aún cuando en el contrato no se entregó a SONDA la exclusividad en cuanto a la publicación de las adquisiciones del sector público, dicha empresa consideró que la suscripción de convenios entre la DAE y distintos sitios de comercio electrónico vulneraba el espíritu del contrato con SONDA. Según se manifestó al Panel en la entrevista con profesionales de SONDA antes mencionada, "lo interesante era tener la exclusividad del servicio". Según SONDA, los convenios con otros sitios debilitaron la posibilidad de ofrecer servicios de valor agregado. En opinión del Panel, esto es válido para algunos de los servicios de valor agregado a los cuales se les fijó una tarifa en la cláusula sexta del contrato (por ejemplo versión internacional del sitio), pero no para otros (por ejemplo informes de mercado o consultorías).

En opinión del Panel, la principal dificultad para la implementación de los servicios de valor agregado no está en no contar con la exclusividad para la publicación de las adquisiciones del sector público, sino que en la mala calidad de la información que registra el sistema. Si éste se considera sólo como un sitio para publicar la información sobre adquisiciones (muchas ya realizadas), pierde gran parte de su valor comercial para SONDA (por ejemplo, no es posible vender servicios de alerta temprana). Sin embargo, si los organismos públicos utilizaran realmente el sitio www.chilecompra.cl para efectuar sus cotizaciones, si sería valiosa su administración para un privado, aun cuando no cuente con la exclusividad de registro de las adquisiciones del sector público.

Atenta también contra la posibilidad de obtener ingresos a través de la venta de servicios de valor agregado la clasificación por rubros utilizada, la cual es absolutamente inadecuada[40].

Como resultado de la situación descrita, no se implementaron servicios de valor agregado, por lo que SONDA opera el sistema sin cobro al sector público y sin obtener ingresos de otras fuentes.

Según la DAE, un riesgo para el éxito del Programa es la "Dependencia de proveedor externo al sector público propietario del software. Condición de alto riesgo ya que de alguna forma condiciona la operación y desarrollo del proyecto a la rentabilidad que pudiese obtener el privado[41]". El Panel considera que no sería un riesgo para la continuidad del Programa el que un privado opere el sitio, siempre que este reciba un justo pago por la labor que realiza y en contrato se entregue a la contraparte del sector público herramientas que permitan hacer exigible el cumplimiento del contrato.

---

[39] Resolución 001 de SEGPRES (11/01/2000), punto 1.3 de los Términos de Referencia.
[40] Este aspecto se analiza también en el punto siguiente y en el capítulo II.3.
[41] Ficha de Antecedentes – Preparación Marco Lógico, pto. 10.

En cambio, si consideramos que dado que SONDA es un importante proveedor del sector público, existe el riesgo moral de que dicha empresa utilice la información registrada en el sitio en su propio beneficio. Esta posibilidad también ha sido advertida por algunos proveedores, según se desprende de los comentarios recogidos en la encuesta que se reproducen en el recuadro siguiente.

Recuadro 4: Comentarios de proveedores sobre el riesgo moral de que SONDA opere el sitio www.chilecompra.cl

- De acuerdo a la información que tengo, el servidor o proveedor del servicio es una empresa privada (si no me equivoco Sonda). El sistema NO debe estar a manos de una empresa privada, por razones obvias, el filtraje me parece una posibilidad más que evidente.
- No estar este sitio que está con el logo del gobierno y que es de muy mal gusto que una empresa de computación como SONDA lo administre y quien sabe si se adjudica las propuestas ya que también vende y da soporte.

Fuente: Encuesta a proveedores diseñada por el Panel y aplicada por la DIPRES en el marco de la presente evaluación (ver Anexo 4).

Aún cuando en la cláusula vigésimo primera del contrato se señala que "SONDA no manipula ni interviene en modo alguno la información recibida", no hay forma de verificar si ello llega a ocurrir.

2.1.3. Funciones y actividades de seguimiento y evaluación que realiza la unidad responsable

Tal como se señaló en el capítulo anterior, la actividad "Seguimiento y evaluación del funcionamiento de CHILECOMPRA" incluida en la MML debía permitir detectar a tiempo problemas con la operación del sitio o respecto de la información registrada en éste y adoptar las medidas correctivas que sean necesarias.

En opinión del panel, para contribuir al éxito del Programa y considerando el Propósito de éste, el seguimiento y la evaluación deberían comprender:

- Que la información registrada en el sitio este bien sistematizada, sea suficiente y sea recibida en forma oportuna por los proveedores.
- La disponibilidad del sitio www.chilecompra.cl.
- La usabilidad[42] del sitio www.chilecompra.cl[43].
- Las facilidades provistas por el sitio para que un ciudadano cualquiera pueda consultar la información registrada.

Sin embargo, ni la Subsecretaría de Hacienda, como responsable del Programa, ni la DAE, en su rol de contraparte técnica, realizaron un seguimiento y evaluación del Programa en los términos antes descritos. La DAE contrató con la empresa ATENTUS la vigilancia de la operatividad del sitio y sostuvo reuniones de seguimiento con SONDA (facilitó al panel las actas de las reuniones de fechas 25/7, 8/8, 22/8 y 5/9 del año 2001). Sin embargo, estas reuniones se orientaron fundamentalmente a tratar problemas en la operación del sitio y el cumplimiento del contrato, de acuerdo al rol de contraparte técnica asignado a la DAE.

[42] Anglicismo de la palabra Usability. El concepto se utiliza frecuentemente en el ambiente tecnológico para mencionar la facilidad de uso de un sistema. En otros ambientes se utiliza la palabra castellana "ergonometría"

[43] En términos de funcionalidad, gráfica, contenido, facilidad de navegación, etc., según se definen en la metodología Bestweb descrita en el Anexo 6.

Durante el año 2001 la DAE contrató con la empresa LIDER MARKETING la realización de un estudio sobre percepción de los usuarios para la elaboración de una estrategia de mercadeo[44]. Algunas de las conclusiones y recomendaciones de dicho estudio se presentan en el recuadro siguiente:

Recuadro 5: Conclusiones y recomendaciones seleccionadas del estudio realizado por la empresa Líder Marketing Ltda.

Conclusiones:

- El sitio www.chilecompra.cl es un marketplace virtual de grandes proyecciones, ...
- El sitio cumple - conciertos reparos, por la falta de información exigida en campos importantes, con los objetivos iniciales planteados en su concepción inicial, que eran lograr una mayor transparencia en las operaciones del Estado y principalmente, mejorar la eficiencia en su gestión de compras.
- El sitio presenta gran cantidad de información pero en un estado muy básico de procesamiento, en que la información administrativa prima por sobre la información comercial y de gestión.
- También una carencia notoria de contenido es la calificación de los proveedores, que en una primera etapa el sitio la proporcionaba y después se eliminó.
- El diseño físico de www.chilecompra.cl trasluce el predominio de la "lógica del formulario", con gran cantidad de información textual agregada; el FAQ del sitio responde bien qué s puede hacer, pero no es claro en cómo se puede hacer; la homepage es estática, con excesivo contenido de texto, con una gráfica poco atractiva y coordenadas difíciles de interpretar para una navegación rápida.
- El análisis efectuado a través de entrevistas a una muestra de demandantes actualmente activos, reflejó un alto grado de aceptación del sistema, aunque también hicieron alcances sobre varios puntos a mejorar. Las principales ventajas percibidas por los entrevistados dicen relación con: ahorro producido, incorporación de nuevos proveedores, agilidad y transparencia. Las principales desventajas, a juicio de los demandantes, son: una mala clasificación de rubros y la ausencia de un sistema de validación de proveedores.

Recomendaciones:

- El sitio requiere una revisión y reformulación de acuerdo a antecedentes de mercado, es decir, desde el punto de vista de sus usuarios: Demandantes y Oferentes.
- La reformulación del sitio debe hacerse , en nuestra opinión, considerando un cambio de la lógica administrativa a un enfoque comercial, tanto en la información actualizada como en la política de almacenamiento estadístico.
- La incorporación de una argumentación de marketing sólida y atractiva para los usuarios, es clave para apoyar el interés hacia éste.
- Existen algunos cambios susceptibles de implementar, sin que impliquen sofisticaciones mayores. En esta línea se sugiere:
  - ✓ Usar el leguaje "común": Compradores y Proveedores, en reemplazo de Demandantes y Oferentes, evitando los términos economicistas.
  - ✓ Modificar a la brevedad la clasificación de rubros.
  - ✓ establecer canales de capacitación / tutoriales para la correcta inscripción de los proveedores en los rubros correspondientes de acuerdo a la nueva clasificación.
- En una segunda fase, no menos urgente, debería contemplarse:
  - ✓ Implementación de un sistema independiente de validación / certificación de proveedores.
  - ✓ Revisión de los conceptos que sustentan el sitio, desde su lógica de navegación, estética y funcionalidad hasta la evaluación de alternativas gráficas que faciliten la lectura del usuario, como links, despliegue de roll-over indicativos, otros.

Fuente: Diagnóstico de www.chilecompra.cl y Diseño Metodológico del Plan de Marketing, Líder Marketing Ltda., julio 25, 2001

[44] Diagnóstico de www.chilecompra.cl y Diseño Metodológico del Plan de Marketing, Líder Marketing Ltda., julio 25, 2001.

La falta de seguimiento y evaluación de la información registrada en el sitio (en términos de su sistematización, suficiencia, oportunidad) y en consecuencia el que no se adoptaran medidas para solucionar los problemas que presenta se manifiesta en los siguientes resultados de la encuesta a proveedores (ver Anexo 6):

- Un 43,4% de los 1.091 proveedores que respondieron la encuesta sugirió utilizar otras categorías para clasificar los rubros.
- Un 48,0% sugirió que se detallara en el correo el objeto y antecedentes del proceso de adquisición.
- Un 41,7% señaló que nunca o sólo ocasionalmente recibían la información desde el sistema con antelación suficiente para preparar su oferta.

Los problemas señalados, así como los reclamos de organismos públicos que se reproducen en el recuadro siguiente, podrían haber sido detectados y corregidos con facilidad si hubiese existido un buen seguimiento y evaluación del Programa (y una entidad responsable formalmente por su administración)[45].

Recuadro 6: Reclamos frecuentes de los organismos públicos encuestados

- Al momento de ingresar las ofertas es muy engorroso ubicar el RUT por proveedor y al final termina por caerse el sistema (12 OP se quejaron por no poder ubicar a los proveedores por RUT).
- El Sistema ha tenido sucesivas fallas en el funcionamiento (5 quejas por fallas en el funcionamiento).
- El sistema es poco dinámico (desmotiva, es lento) (4 quejas por la lentitud del sistema).

Fuente: Encuesta a organismos públicos diseñada por el Panel y aplicada por la DIPRES en el marco de la presente evaluación (ver Anexo 4).

Por todo lo antes expuesto, el Panel considera que no se ha realizado un adecuado seguimiento y evaluación del Programa, lo que ha afectado los resultados obtenidos.

2.2. Conclusiones sobre la organización y gestión del Programa

A partir del análisis presentado en los puntos anteriores, el Panel considera que la organización y gestión del Programa no han sido adecuadas, afectando el cumplimiento del Propósito del Programa.

En cuanto a la organización, no hay una clara asignación de roles entre las tres entidades con mayor responsabilidad por el funcionamiento del Programa (Ministerio de Hacienda, DAE y SONDA), lo cual llevó a que:

- No exista formalmente un administrador del Programa, responsable final por el éxito de éste. Dicha tarea correspondería desde el punto de vista legal al Ministerio de Hacienda, pero este no la asumió, delegándola implícitamente en la DAE.
- Exista duplicación de algunas actividades al asumirlas quienes no las tenían asignadas oficialmente (mesa de ayuda, capacitación).
- Nadie se responsabilizó por la sistematización, oportunidad y suficiencia de la información registrada en el sitio.

[45] El problema de la clasificación inadecuada de los rubros ya había sido detectado durante la marcha blanca del sistema en agosto de 1999.

Tampoco la gestión del Programa ha sido adecuada. Ninguna de las dos instituciones claves para el buen funcionamiento del Programa (DAE y SONDA) cumplió adecuadamente su rol. SONDA no cumplió con proveer todas las funcionalidades ofrecidas ni implementó servicios de valor agregado. La DAE no exigió a SONDA el cumplimiento de todas las funcionalidades y productos comprometidos, para lo cual podría haber aplicado multas contempladas en el contrato.

Por último, no ha existido un adecuado seguimiento y evaluación del Programa por lo que no se han resuelto problemas detectados hace tiempo y sencillos de solucionar, ni se ha velado por la calidad de la información que registra el sistema.

En resumen, la organización para la administración del Programa y la gestión de éste no han sido adecuadas. En opinión del Panel, faltó definir una estrategia y un proyecto claro de implementación y desarrollo del sitio, que fuese compartido por el Ministerio de Hacienda, la DAE y SONDA.

3. EFICACIA Y CALIDAD DEL PROGRAMA

3.1. Análisis de aspectos relacionados con la eficacia y calidad del Programa

3.1.1. Desempeño del Programa en cuanto a la producción de Componentes

En cuanto a proveer información sobre las adquisiciones del sector público, el Programa ha cumplido con la producción de los componentes definidos en la Matriz de Marco Lógico. La tabla siguiente presenta algunos datos acerca del sitio www.chilecompra.cl que reflejan el volumen de información puesto a disposición de los organismos públicos, de los proveedores y de la ciudadanía en general.

Tabla 8: Información registrada en el sitio www.chilecompra.cl

Trimestre:	1-2001	2-2001		3-2001		4-2001	
	Acum.*	Trim.	Acum.*	Trim.	Acum.*	Trim.	Acum.*
Adquisiciones registradas en el sitio (Licit.+Cotiz.)	2.604	1.844	4.448	4.460	8.908	12.289	21.197
Adquisiciones informadas en el sitio (Licit.+Cotiz.)	597	996	1.593	3.536	5.129	11.755	16.884
Porcentaje de adquisiciones informadas	22,9%	54,0%	35,8%	79,3%	57,6%	95,7%	79,5%
Cotizaciones nuevas	542	1.658	2.200	4.478	6.678	11.892	18.570
Número de ofertas recibidas	548	6.940	7.488	13.777	21.265	30.019	51.284
Ofertas por cotización	1,0	4,2	3,4	3,1	3,2	2,5	2,8
Número de visitas al sitio	13.750	74.372	88.122	81.851	169.973	69.204	239.177

* Acumulado al último día del respectivo semestre
Fuente: Estadísticas del sitio **www.chilecompra.cl** suministradas por la DAE.

Se concluye pues que en cuanto al volumen de información provisto por el sitio, este ha ido creciendo en forma significativa durante la operación del Programa. Ha aumentado tanto el número de adquisiciones registradas, como el porcentaje de éstas que son informadas por los organismos públicos. Si llama la atención y debe preocupar el descenso que se observa en el segundo semestre de 2001 en el número de ofertas recibidas por cada cotización nueva publicada.

Sin embargo, no basta con que el sitio registre información y la ponga a disposición de los beneficiarios, sino que dicha información debe estar bien sistematizada, debe ser provista en forma oportuna y debe ser suficiente. Estos aspectos pueden ser analizados utilizando los resultados de las encuestas a proveedores y a organismos públicos realizadas en el marco de esta evaluación y cuyo resultados completos se presentan en los anexos 4 y 5 del informe.

La sistematización de la información en el sitio www.chilecompra.cl está dada, fundamentalmente, por la estructura de rubros para clasificar las adquisiciones. En la tabla que se presenta a continuación se resumen los principales resultados de las encuestas relacionadas con este tema.

Tabla 9: Resultados de las encuestas sobre la sistematización de la información

Pregunta	Respuesta	Porcentaje
Encuesta a los organismos públicos		
¿En caso que no se hayan informado todos los procesos de adquisiciones, cuál es la razón para ello?	Tipo de adquisición no tipificada por el sitio web	29,9%
	Información poco sistematizada	12,0%
Encuesta a los proveedores		
Los e-mails que usted recibe desde el sistema www.chilecompra.cl de los procesos de adquisiciones de las instituciones públicas, ¿son de su interés?	Nunca	11,5%
	Ocasionalmente	27,5%
	Frecuentemente	42,5%
	Siempre	19,4%
¿Qué elementos incorporaría a www.chilecompra.cl ?	Utilizar otras categorías para clasificar los rubros.	43,4%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de las encuestas a organismos públicos y proveedores diseñadas por el Panel y aplicadas por la DIPRES en el marco de la presente evaluación (ver Anexo 4).

Del análisis de los datos presentados en la tabla anterior es posible concluir que la sistematización de la información en el sitio debe ser mejorada. Casi un 30% de los organismos públicos encuestados señalaron que no pudieron ingresar alguna adquisición por no estar tipificada en el sitio y más de un 43% de los proveedores encuestados sugirió mejorar la clasificación por rubros. La mala clasificación por rubros tiene como principal consecuencia un alto porcentaje de los proveedores reciban muchos correos que no son de su interés. En el recuadro siguiente se presentan algunos de los comentarios recibidos en las encuestas que avalan lo señalado.

Recuadro 7: Comentarios de organismos públicos y proveedores a la clasificación por rubros

Organismos públicos:

- Los rubros no abarcan todas nuestras necesidades.
- Contar con un clasificador por rubro de acuerdo a las instrucciones de la Ley de Presupuesto.
- Ampliar un poco más los rubros con productos poco tradicionales.
- Faltan rubros.

Proveedores:

- Considero que falta clasificar más los rubros ej: artículos de oficina van incluidos los artículos de aseo, galletas, etc.
- Debe existir más detalle con respecto a los rubros, son demasiado generales, deben ser más específicos.
- El rubro herramientas y ferretería donde yo estoy es muy amplio y nunca he recibido algo de mi rubro, hoy en día ni veo los e-mails de chilecompra.
- En Chilecompras no está bien definido mi rubro que es refrigeración para autos, camiones, buses y maquinarias. Siempre me envían solicitudes para aire acondicionado de oficinas lo cual no es mi rubro.
- En el rubro alimentación: nosotros damos servicios de banquetería, cocktail y coffee break, pero siempre llegan email pidiendo productos de casinos como: arroz, bebidas, útiles de aseo, etc.

(En total se recibieron más de 110 comentarios de los proveedores a la clasificación por rubros).

Fuente: Encuestas a organismos públicos y proveedores diseñadas por el Panel y aplicadas por la DIPRES en el marco de la presente evaluación (ver Anexo 4).

La situación antes descrita se refleja también en la tabla siguiente, la cual presenta los resultados de un análisis realizado por el Panel a las adquisiciones registradas en el sitio www.chilecompra.cl bajo el rubro ACCESORIOS DE NEUMÁTICA E HIDRÁULICA[46]. En las 519 adquisiciones registradas al 8/4/2002 se incluyen, entre otros, los ítem que se desglosan a continuación y por los cuales se solicitó en su momento cotización a los proveedores inscritos en este rubro.

Tabla 10: Items incluidos en el rubro Accesorios de Neumática e Hidráulica

Item solicitado	Nº de veces
Accesorios para escritorio	64
Tinta para impresora	9
Notebooks	3
Papel (higiénico, fotocopia, impresora)	9
Pasajes (terrestres, aéreos)	8
Servicios (fotocopiado, teléfono, aseo, cóctel)	23
Toner para impresora	3
Vestuario	2

Fuente: Investigación propia en el sitio www.chilecompra.cl

Otro aspecto a evaluar para conocer si el desempeño del Programa en cuanto a la producción de los componentes es la oportunidad con que el sitio www.chilecompra.cl provee la información. Para ello se presentan en la tabla siguiente los resultados de las encuestas atingentes a este punto.

Tabla 11: Resultados de las encuestas sobre la oportunidad de la información

Pregunta	Respuesta	Porcentaje
Encuesta a los organismos públicos		
¿Qué efectos ha provocado www.chilecompra.cl en su proceso de adquisición?	Ha reducido el tiempo de los procesos de adquisición	28,2%
	Ha burocratizado su proceso.	20,5%
Encuesta a los proveedores		
¿Recibe la información desde el sistema www.chilecompra.cl de los procesos de adquisiciones de las instituciones públicas, con antelación suficiente para preparar su oferta?	Nunca	9,2%
	Ocasionalmente	32,5%
	Frecuentemente	34,1%
	Siempre	24,2%
¿Qué ha provocado el participar como proveedor desde la perspectiva de su proceso de ofertas ?	Ha reducido el tiempo de los procesos.	34,2%
	Ha burocratizado el proceso.	5,1%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de las encuestas a organismos públicos y proveedores diseñadas por el Panel y aplicadas por la DIPRES en el marco de la presente evaluación (ver Anexo 4).

[46] Según la DAE esta situación se debería a que este rubro era asumido por defecto cuando un organismo público ingresaba una cotización, situación que ya habría sido corregida. Sin embargo, no se corrigió la información registrada en el sistema. Además, en su oportunidad se solicitaron cotizaciones por estos ítem a los proveedores inscritos en el rubro, con el consiguiente impacto negativo en la imagen del Programa.

Entre los organismos públicos que participan en el Programa, son más lo que consideran que el sistema ha reducido el tiempo de los procesos de adquisición (lo cual depende de la oportunidad de la información) que los que consideran que los ha burocratizado (y por tanto hecho más lentos). En los proveedores la situación es igual, pero con amplia mayoría de quienes consideran que los tiempos se han reducido. Si debe preocupar a la administración del Programa que un 41,7% de los proveedores indica que nunca o sólo ocasionalmente reciben la información desde el sistema www.chilecompra.cl, con antelación suficiente para preparar su oferta.

Si se revisan los comentarios emitidos por los organismos públicos y los proveedores encuestados con respecto a la oportunidad de la información, estos son casi todos negativos[47]. Los organismos públicos se quejan de que a través del sistema no obtienen cotizaciones con la misma rapidez que por los procedimientos tradicionales. Los proveedores se quejan mucho de que los avisos les llegan demasiado tarde como para presentar una cotización. En el recuadro de la página siguiente se presentan algunos comentarios de organismos públicos y a los proveedores acerca de la oportunidad con que el sistema les provee información, incluyendo los únicos dos comentarios positivos que fue posible encontrar[48].

Recuadro 8: Comentarios sobre la oportunidad de la información

Organismos públicos:

- A la fecha no se ha logrado concretar una adquisición a través del sistema, básicamente por demora en las respuestas de los proveedores.
- Al momento de solicitar cotizaciones. éstas demoran más de lo necesario o no llegan.
- Por un caso puntual, frente a la necesidad de una demanda inmediata de bienes y/o servicios es imposible recurrir a este sistema.
- Un procedimiento informático, por esencia, debería reducir los tiempos de respuesta para la toma de decisiones, no aumentarlos.
- Las expectativas de poder lograr reducir tiempos y mejores ofertas son enormes.

Proveedores:

- Lo más importante y transparente, es que llegue la información a tiempo, no luego que se cerró el proceso de compra de bases, o el último día, como ocurre frecuentemente.
- Definir tiempos de estudio de cotizaciones mayores y que se envíen las solicitudes con mayor antelación. He recibido solicitudes que vencen el mismo día y hace imposible cotizar.
- Pérdida de tiempo al revisar mensajes con plazos tan breves (24 horas) que no permiten hacer ninguna propuesta seria, excepto para quienes obtienen la información antes de ser publicada.
- Se ha podido mejorar los tiempos de respuesta y tener claro los requerimientos antes de comprar las bases.

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de las encuestas a organismos públicos y proveedores diseñadas por el Panel y aplicadas por la DIPRES en el marco de la presente evaluación (ver Anexo 4).

[47] Se buscaron comentarios que incluyeran alguno de los siguientes términos: ahorro, velocidad, oportunidad, demora y tiempo.

[48] En todo caso no debe extrañar la aparente incongruencia entre los datos tabulados y los comentarios, ya que quién tiene quejas sobre el sistema está más motivado a escribir un comentario que quién está satisfecho con el servicio.

Con respecto a si la información que brinda el sitio es suficiente o no, la tabla que se presenta en la página siguiente resume los resultados de las encuestas efectuadas relacionadas con este aspecto.

Tabla 12:Resultados de las encuestas sobre la suficiencia de la información

Pregunta	Respuesta	Porcentaje
Encuesta a los organismos públicos		
¿Cómo evaluaría la información que provee el sitio web www.chilecompra.cl?	Muy mala	0,0%
	Mala	5,1%
	Regular	29,9%
	Buena	51,3%
	Muy buena	10,3%
	No opina	3,4%
¿Qué elementos incorporaría a www.chilecompra.cl?	Catálogo de productos por proveedor	74,4%%
	Cuadro comparativo de ofertas	80,3%
Encuesta a los proveedores		
¿La información que el sitio www.chilecompra.cl le provee es suficiente para preparar su oferta?	Nunca	10,5%
	Ocasionalmente	27,5%
	Frecuentemente	42,5%
	Siempre	19,4%
¿Qué elementos incorporaría a www.chilecompra.cl?	Posibilidad de incorporar catálogo de productos	38,4%
	Que se detalle en el mail el objeto y antecedentes del proceso	48,0%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de las encuestas a organismos públicos y proveedores diseñadas por el Panel y aplicadas por la DIPRES en el marco de la presente evaluación (ver Anexo 4).

Del análisis de la información presentada en la tabla anterior es posible inferir que la mayoría de los organismos públicos y de los proveedores considera que el sitio les provee información buena (organismos públicos) y suficiente (proveedores). Sin embargo, a ambos grupos de beneficiarios les gustaría que el sitio les proveyera más información, lo cual se refleja en el alto porcentaje que sugiere agregar al sitio funcionalidades que permitan registrar información adicional.

El que la información publicada en el sitio no este adecuadamente sistematizada y no se registre en forma oportuna ha provocado decepción entre los usuarios y desmotivación por seguir participando. La tabla siguiente presenta el cuociente entre el número de adquisiciones publicadas en un trimestre (o acumuladas) y el número de visitas al sitio en el mismo trimestre.

Tabla 13: Visitas al sitio www.chilecompra.cl en relación a la información registrada

Trimestre	1-2001	2-2001	3-2001	4-2001
Numero de visitas al sitio en el trimestre / Adquisiciones acumuladas registradas en el sitio.	5,3	16,7	9,2	3,3
Numero de visitas al sitio en el trimestre / Adquisiciones registradas en el sitio en el trimestre	s.i.	40,3	18,4	5,6
Número de ofertas recibidas en el trimestre / Cotizaciones nuevas en el trimestre	s.i	4,2	3,1	2,5

Fuente: Elaboración propia con base en los datos presentados en la Tabla 4.

En cualquier sitio en Internet, existe una relación directa entre el volumen de información registrada y el número de visitas al sitio. Mientras más información registra el sitio, mayor tráfico (visitas en un período de tiempo) debería generar. Sin embargo, al observar la tabla anterior se aprecia que el número de visitas en proporción al total de información registrada ha ido cayendo, así como también el número de visitas por cada adquisición registrada. Ello indica un creciente desinterés de los beneficiarios por utilizar la información que les brinda el sitio. También disminuyó durante el año 2001 la cantidad de ofertas recibidas por cada adquisición publicada, lo que refleja la deserción de proveedores.

Esta gradual decepción con el sitio www.chilecompra.cl, situación que puede afectar fuertemente la credibilidad de futuros programas de características similares, se reflejó también en comentarios registrados en las encuestas en organismos públicos y a proveedores, algunos de los cuales se presentan en el recuadro siguiente.

Recuadro 9: Comentarios de beneficiarios encuestados que reflejan desilusión y deserción del sitio.

Comentarios de organismos públicos:

- Hemos decidido usar el sitio senegocia.com, es más rápido y los proveedores respondieron con mayor fluidez.
- Utilizo otro portal que es más amigable y me permite efectuar las compras en forma rápida.

Comentarios de proveedores:

- En un comienzo creí que este sistema abriría los horizonte de futuros clientes, pero lo engorroso de la presentación de la cotización y el excesivo tiempo de demora para la apertura de éste, nos ha llevado a una desilusión del sistema.
- No me sirve, debo seguir comprando los diarios para ver las propuestas públicas.
- No deseamos seguir participando.
- Nos ha provocado frustración e impotencia.
- Estamos desalentados.
- Creo que el sistema que parecía ser bueno no ha resultado de la manera que se diseño, hoy casi no nos presentamos.

Nota: Se han seleccionado comentarios que reflejen la situación comentada (decepción con el sitio y deserción), pero también hay muchos comentarios positivos en las encuestas.
Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de las encuestas a organismos públicos y proveedores diseñadas por el Panel y aplicadas por la DIPRES en el marco de la presente evaluación (ver Anexo 4).

En cuanto a las actividades realizadas en el marco del Programa, aún cuando éstas son adecuadas para la generación de los componentes, en opinión del panel no se desarrollaron en forma óptima. Ello comprometió en cierta medida el logro de los Componentes y del Propósito. Los problemas detectados por el panel son los siguientes:

- La actividad 0.2 "Mejora de las funcionalidades del sistema computacional" no se ha llevado a cabo. Como resultado, el sitio adolece de deficiencias en su funcionalidad y en su diseño gráfico.
- La actividad 0.3 "Seguimiento y evaluación del funcionamiento de CHILECOMPRA" se ha desarrollado en forma limitada. A través de subcontratos se ha monitoreado la disponibilidad del sitio (ATENTUS) y las publicaciones en la prensa de las adquisiciones de los Organismos Públicos participantes (LITORAL PRESS) para verificar su registro en el sitio. Sin embargo, no ha existido una evaluación permanente del nivel de satisfacción de los usuarios del sitio, lo cual habría permitido introducir mejoras a éste.

- La actividad 1.7 "Envío de correos electrónicos a proveedores", aún cuando se ha desarrollado de acuerdo a lo previsto, podría haber sido ejecutada en mejor forma. Para ello hubiese bastado incluir en los correos enviados una lista de los ítem incluidos en la licitación, lo cual ahorraría tiempo a los proveedores y reduciría el número de consultas innecesarias al sitio.
- La actividad 3.1 "Creación de pantallas y reportes disponibles para público en general", no ha entregado resultados de calidad. Los reportes disponibles son limitados y el motor de búsqueda presenta serios problemas.
- La actividad 3.2 "Difusión a la ciudadanía del sitio" se ha realizado sólo a través de algunas entrevistas en la prensa. Podría haberse efectuado mayor publicidad del sitio (pero se requeriría de recursos para ello).
- La actividad 1.10 "Provisión de servicios de valor agregado" no se ha llevado a cabo.

3.1.2. Desempeño del Programa a nivel de Propósito

El Programa ha cumplido con entregar la posibilidad de que potenciales proveedores del sector público, organismos públicos y la ciudadanía en general tengan acceso gratuito a información sobre el proceso de adquisición de bienes y servicios por parte del Estado de Chile.

Ello se refleja en el sostenido incremento en el porcentaje de organismos públicos inscritos en el sitio el cual pasó de un 25% al término del primer semestre del año 2001 a un 50,4% a fines del segundo semestre de ese año (ver Tabla 20, Evolución de Indicadores / Información de Eficacia y Calidad al final del capítulo). Asimismo, se incrementó el porcentaje semestral del total de adquisiciones del Estado publicadas en Chilecompra de un 2,7% en el segundo semestre del año 2000 a un 28,4% en el segundo semestre del año 2001.

También se incrementó el porcentaje semestral de adquisiciones informadas en Chilecompra respecto del total de publicaciones ingresadas de un 1,02% en el segundo semestre del año 2000 a un 86,88% en el primer semestre del 2001, cayendo ligeramente a un 85,45% en el segundo semestre de dicho año. Más pronunciada fue la caída del indicador Porcentaje semestral del valor total de adquisiciones del estado publicadas en Chilecompra, el cual para los mismos periodos antes indicados registró valores de 1,02%, 18,67% y 7,15% respectivamente.

Dados los resultados reflejados en los indicadores citados, el panel considera que si los distintos componentes fuesen producidos adecuadamente, es decir se suministrase a proveedores, organismos públicos y público en general información sistematizada, completa, relevante y oportuna, el Programa lograría su Propósito. Sin embargo, dado que, como se mostró en el punto anterior, la oportunidad de la información no es siempre adecuada, ésta no es completa o incluye errores, y con frecuencia no es relevante para quién la recibe, el Programa no está logrando satisfactoriamente su Propósito.

Además, el logro del Propósito del Programa se ve comprometido por la baja "Usabilidad" del sitio, la cual se refleja en los indicadores presentados en la tabla siguiente[49]:

[49] Valores promedio de los determinados independientemente por dos expertos aplicando la metodología de www.bestweb.cl BestMethod (ver Anexo 6).

Tabla 14: Indicadores de usabilidad del sitio www.chilecompra.cl

Aspecto evaluado	Valor del indicador*	Otras evaluaciones	
		Promedio	Rango
Contenido: Se evalúa el contenido del sitio, tanto desde el punto de vista de su formato, como de la información en si. Un sitio con buen contenido debe entregar información relevante, novedosa y motivadora a su audiencia.	3,2	3,3	2,5 – 3,8
Gráfica: Se evalúa la gráfica del sitio en sus diferentes áreas. Como gráfica se entienden además, todos los elementos multimediales del sitio. Un sitio con buena gráfica no sólo es aquel que su página de entrada es "bonita", sino más bien aquel en el que los elementos gráficos se utilizan para apoyar el mensaje que se quiere entregar.	2,5	3,3	2,8 – 4,0
Navegación: Se evalúa la estructura de navegación del sitio, su usabilidad y la ortogonalidad[50] que ofrece a su audiencia al momento de navegarlo. Se analiza la consistencia de vínculos y la coherencia de su estructura.	2,0	2,7	2,0 – 3,3
Funcionalidad: En esta área se analizan los aspectos funcionales del sitio entre los que destacan el nivel de interactividad, funciones que se ponen a disposición del usuario, así como el nivel de cumplimiento de la promesa inicial.	2,4	3,4	2,7 – 3,8
Tecnología: En esta área se evalúan los aspectos tecnológicos del sitio, bajo el prisma de usuarios expertos; tipo de servidor y herramientas tecnológicas que soportan la operación del sitio, entre otras.	2,7	3,7	2,9 – 4,5

* 1=Muy malo, 2=Malo, 3=Regular, 4=Bueno y 5=Muy Bueno
Fuente: Opinión de expertos. Los valores promedio y rangos usuales corresponden a una muestra de 23 sitios nacionales, de diverso tipo (banca internet, corporativos, entretenimiento, portales, otros)

Beneficiarios Efectivos del Programa

En rigor los beneficiarios efectivos del Programa en un determinado período corresponden a:

- Componente 1: Proveedores que recibieron un correo informándoles de una adquisición que podía ser de su interés o que consultaron información en el sitio www.chilecompra.cl en el período.
- Componente 2: organismos públicos que consultaron información en el sitio www.chilecompra.cl o que solicitaron cotizaciones a través de éste en el período.
- Componente 3: Ciudadanos que consultaron información en el sitio www.chilecompra.cl en el período.

Sin embargo, dado que el sitio www.chilecompra.cl no requiere que un usuario se identifique para poder consultar información, es imposible determinar exactamente cuantos fueron los beneficiarios efectivos del Programa en un determinado período. Por ello, en la tabla siguiente se registran algunos datos que permiten formarse una idea acerca del número de beneficiarios efectivos del Programa

[50] Concepto técnico que define cuando un función se realiza de igual forma independientemente de en que parte de un sistema se encuentre el usuario.

Tabla 15: Aproximación al número de Beneficiarios Efectivos, año 2001

Trimestre:	1-2001	2-2001		3-2001		4-2001	
	Acum.*	Trim.	Acum.*	Trim.	Acum.*	Trim.	Acum.*
Número de organismos públicos inscritos*	97	23	120	56	176	12	188
Número de proveedores inscritos*	3.095	1.587	4.682	1.959	6.641	3.441	10.082
Total oferentes que han participado de cotizaciones nuevas	109	772	881	1.408	2.289	2.642	4.931
Número de visitas al sitio	13.750	74.372	88.122	81.851	169.973	69.204	239.177

* Acumulado al último día del respectivo trimestre.
Fuente: estadísticas del sitio www.chilecompra.cl suministradas por la DAE

El número acumulado de organismos públicos inscritos es una buena aproximación de los beneficiarios del Componente 2. Puede subestimar el número de beneficiarios efectivos de este componente pues no incluye organismos públicos no inscritos en el sitio www.chilecompra.cl que hayan consultado información. Pero, también puede sobrestimar a los beneficiarios efectivos del componente al no considerar la posibilidad de que algunos organismos públicos inscritos no utilizaran el sistema en el trimestre.

En cuanto al número de beneficiarios efectivos del Componente 1, estos deberían estar acotados en cada trimestre por las cifras presentadas en las dos últimas filas de la tabla anterior. No deberían ser más que los proveedores inscritos acumulados a cada trimestre y al menos serán quienes han participado de cotizaciones nuevas en el trimestre.

En cuanto a los beneficiarios efectivos del Componente 3, es decir ciudadanos que consulten información en el sitio, no existe forma de estimar su número. Sin embargo, el número creciente de visitas al sitio (hits) indica que un número también creciente de chilenos está consultando información en el sitio (incluyendo como ciudadanos a los proveedores y a los encargados de adquisiciones de los organismos públicos).

Grado de satisfacción de los beneficiarios efectivos

A pesar de los problemas antes comentados, los beneficiarios del Programa tienen en su mayoría una opinión positiva de éste. Ello se aprecia claramente en los resultados de las encuestas que se reproducen en la siguiente tabla.

Tabla 16: Grado de satisfacción general de los usuarios del sitio www.chilecompra.cl

Pregunta	Respuesta	Organismos públicos	Proveedores
¿Cuál es el grado de satisfacción general con respecto a los servicios que provee www.chilecompra.cl?	Muy malo	0,0%	5,1%
	Malo	3,4%	11,6%
	Regular	29,9%	33,0%
	Bueno	57,3%	50,4%
	Muy bueno	4,3%	12,3%

	No opina	5,1%	7,9%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de las encuestas a organismos públicos y proveedores diseñadas por el Panel y aplicadas por la DIPRES en el marco de la presente evaluación (ver Anexo 4).

Como se aprecia en la tabla anterior, más del 60% de los organismos públicos y proveedores encuestados señalaron que su grado de satisfacción con el sitio www.chilecompra.cl era bueno o muy bueno. En opinión del Panel ello se debe a que el Programa es visualizado como una modernización importante y de gran potencial en el proceso de adquisiciones del sector público. El hecho que actualmente presente algunas deficiencias no desmerece, según los beneficiarios, el que se trata de una buena iniciativa. Esta opinión se ve reforzada si se revisan los comentarios asociados a la pregunta de la tabla anterior registrados en las encuestas, algunos de los cuales se presentan en el recuadro siguiente.

Recuadro 10: Comentarios sobre satisfacción general con www.chilecompra.cl

Organismos públicos:

- Es un sistema mal diseñado
- Faltan algunas funcionalidades que, si bien es cierto son detalles, provocan que no se pueda reflejar fielmente los procesos de adquisiciones. De todas formas observamos que es un proceso que va por buen camino.
- Mal diseño del sitio web.

Proveedores:

- Los felicito, es una excelente iniciativa que ojalá ocupara sistemáticamente todo el Estado y todas las organizaciones públicas como procedimiento normal de la actividad de compra. Con ello el Estado lograría ciertamente mayores ahorros.
- Me parece que la idea es muy buena y se trata de un comienzo interesante.
- Me registre pero lo he visitado muy poco, quizás poco atractivo a diferencia de otros sitios. En todo caso como idea me parece espectacular, sigan adelante.
- Creo que es un excelente sistema y con el tiempo y los comentarios de los usuarios llegará a ser mejor.
- El concepto que funda Chilecompra es de extraordinario valor tanto para demandantes como para oferentes, para que este valor pueda materializarse según mi punto de vista se debe mejorar (o rehacer me parece mejor) la aplicación del sistema.
- Realmente no se para que gastan tanto en un programa que no funciona.
- El sistema puede ser muy bueno, pero no lo es. La herramienta Internet no está siendo utilizada en su debida forma. Nosotros nos dedicamos a eso, por ello somos capaces de apreciar los grandes errores que tiene.

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de las encuestas a organismos públicos y proveedores diseñadas por el Panel y aplicadas por la DIPRES en el marco de la presente evaluación (ver Anexo 4).

3.1.3. Desempeño del Programa a nivel de Fin

Tal como se señaló en el capítulo II.1, el Programa se diseñó para abordar sólo algunas de las causas del problema. Al no haberse desarrollado aún los otros tres programas complementarios, el impacto que puede tener el Programa nivel de Fin se ve limitado. Puede aportar a una mayor transparencia del proceso de adquisiciones del sector público pero, dado que no es posible aprovechar todo el potencial de un sistema de cotizaciones

en línea, no puede contribuir significativamente a una mayor eficiencia en la gestión de adquisiciones y contrataciones[51] .

En las encuestas realizadas a organismos públicos y proveedores no se preguntó específicamente por la contribución del Programa a la transparencia de las compras públicas. Sin embargo, si se analizan los comentarios incluidos en las encuestas, este fue el tema más recurrente (84 comentarios). En la tabla siguiente se resumen los resultados del análisis de los comentarios sobre transparencia.

Tabla 17: Estadísticas de comentarios sobre transparencia

Tipo de comentario	Organismos públicos	Proveedores
Positivos sobre la transparencia del sistema	7	16
Negativo sobre la transparencia del sistema	1	56
Neutro sobre la transparencia del sistema	0	4
Total comentarios sobre transparencia	8	76
Porcentaje de comentarios positivos	87,5%	21,1%
Porcentaje de comentarios negativos	12,5%	73,7%
Porcentaje de comentarios neutros	0%	5,3%

Fuente: Elaboración propia con base en los comentarios incluidos en las encuestas a organismos públicos y proveedores diseñadas por el Panel y aplicadas por la DIPRES en el marco de la presente evaluación (ver Anexo 4).

Se aprecia en la tabla anterior que no hay acuerdo entre los organismos públicos y los proveedores respecto al aporte del Programa a la transparencia. Mientras los organismos públicos comentan en su gran mayoría en forma positiva el aporte del Programa a la transparencia de las compras del sector público, entre los proveedores la opinión es exactamente opuesta. Los principales aspectos que según los proveedores atentan contra la transparencia del sistema son:

- La publicación de muchos procesos con plazos insuficientes para presentar una cotización o incluso cuando ya han sido cerrados.
- El que no se publique suficiente información respecto a la adjudicación.

En el recuadro siguiente se presentan algunos comentarios de organismos públicos y proveedores relacionados con la transparencia.

[51] Objetivos definidos para el Programa en el Considerando 1 de la Resolución 001 de SEGPRES (11/01/2000) que Aprueba bases de propuesta pública internacional para la operación del sistema de información de compras y contrataciones del sector público.

Recuadro 11: Comentarios sobre transparencia

Organismos públicos:

- Se ha aportado más transparencia al sistema de licitaciones.
- El sistema en general es bueno, limpio y transparente, debería mejorarse en el tiempo.

Proveedores:

- Es un medio transparente de información del procedimiento de licitaciones.
- Me parece un muy buen sistema para evitar la burocratización del Estado, la corrupción. Creo que es una buena forma de hacer más transparente el Sistema de Compras del Estado.
- Me parece un muy buen sistema para evitar la burocratización del Estado, la corrupción. Creo que es una buena forma de hacer más transparente el Sistema de Compras del Estado.
- Me parece un buena herramienta para mostrar la transparencia del proceso de adjudicación.
- A mi parecer, el proceso cumple con lo esencial, pero insisto que debiera ser absolutamente transparente. Esto se logra informando por la misma vía el proveedor que se adjudica la propuesta y su correspondiente valor.
- Exigir a las entidades que requieren cotización que sean más transparentes y que publiquen los resultados o como lo realiza el I.N.P
- Me ha frustrado, como empresa, ver que los procesos aparecen no siempre ser transparentes. Por los plazos.

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de las encuestas a organismos públicos y proveedores diseñadas por el Panel y aplicadas por la DIPRES en el marco de la presente evaluación (ver Anexo 4).

A la opinión negativa de los proveedores contribuyó el que hasta mediados de 2001, el sistema enviaba correos a los proveedores tanto para las nuevas cotizaciones que se ingresaban al sistema como también en aquellos caso en que el sistema era utilizado para ingresar información de procesos ya cerrados. Un proveedor que recibe correos para procesos ya cerrados o que al acceder al sistema ve información como la que se presenta en el recuadro siguiente, necesariamente tendrá una percepción negativa en cuanto a la transparencia de los procesos de adquisición del sector público.

Recuadro 12: Ejemplo de uso del sitio www.chilecompra.cl sólo para publicar

Las cotizaciones siguientes, obtenidas del sitio www.chilecompra.cl, correspondientes a la Junta Nacional de Jardines Infantiles, ilustran el caso de entidades que registran sus adquisiciones en el sitio sólo por cumplir con las instrucciones del Ministerio de Hacienda.

Id. Adquisición	Fecha Publicación	Fecha Cierre	Fecha Adjudicación
41319	21/03/2002	21/03/2002	21/03/2002
41317	21/03/2002	21/03/2002	21/03/2002
40884	18/03/2002	18/03/2002	18/03/2002
40504	13/03/2002	13/03/2002	13/03/2002
39188	27/02/2002	27/02/2002	27/03/2002

Nota: Examinados más de 20 registros correspondientes a la JUNJI, no fue posible encontrar uno sólo en que las fechas señaladas fuesen diferentes.
Fuente: Elaboración propia con base en la información registrada en el sitio www.chilecompra.cl.

La situación antes ilustrada es muy frecuente en el sitio www.chilecompra.cl, tal como se aprecia al observar los datos que presenta la tabla siguiente.

Tabla 18: Adquisiciones según fechas de publicación, de cierre y de adjudicación

Situación	Cantidad	Porcentaje
Adquisiciones en las cuales los datos Fecha Publicación, Fecha Cierre y Fecha Adjudicación son iguales.	8.320	50,4%
Adquisiciones en las cuales los datos Fecha Publicación y Fecha Cierre son iguales y Fecha Adjudicación es diferente.	400	2,4%
Adquisiciones en las cuales los datos Fecha Publicación, Fecha Cierre y Fecha Adjudicación son todos diferentes.	7.763	47,1%

Fuente: estadísticas del sitio www.chilecompra.cl proporcionadas por la DAE

En resumen y en opinión del Panel, el aporte del Programa a la transparencia de las compras del sector público se ha visto limitado tanto por problemas en el diseño del sitio www.chilecompra.cl, como por un uso inadecuado de éste (registro de información errónea, incompleta o atrasada). Sin embargo, es preciso tener presente que el solo hecho de publicar información sobre las adquisiciones del sector público, aún cuando esta sea parcial o se publique tarde, constituye de por si un aporte a la transparencia en comparación con la situación preexistente al Programa.

En cuanto a su aporte a la eficiencia en las compras del sector público, en opinión del Panel éste también es positivo, pero menor al que sería posible alcanzar. Ello por los mismos motivos señalados en el párrafo anterior.

Al analizar la contribución del Programa al Fin en términos de eficiencia, es importante distinguir tres posibles aportes, los cuales son:

- El aporte a la eficiencia en términos de un menor costo de los productos para los organismos públicos (y eventualmente también mejor calidad).
- El ahorro de tiempo y costos del proceso de adquisición para los organismos públicos.
- El ahorro de tiempo y costos para los proveedores al participar en procesos de adquisición del sector público.

Para ayudar en el análisis de estos aspectos, la tabla siguiente presenta los resultados obtenidos en la encuesta a organismos públicos al preguntarles por el efecto que el Programa ha tenido en su proceso de adquisición.

Tabla 19: Efectos del Programa en los procesos de adquisición de los organismos públicos

¿Qué efectos ha provocado www.chilecompra.cl en su proceso de adquisición?	Porcentaje
Ha contado con una mayor cantidad de ofertas	66,7%
Ha logrado mejores precios	49,6%
Ha reducido el tiempo de los procesos de adquisición	28,2%
Ha burocratizado su proceso	20,5%
No ha notado cambios	18,8%
Ha obtenido ofertas de mejor calidad	12,8%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de las encuestas a organismos públicos y proveedores diseñadas por el Panel y aplicadas por la DIPRES en el marco de la presente evaluación (ver Anexo 4).

El análisis de los datos presentados en la tabla revela que el principal efecto del Programa sobre los procesos de adquisición de los organismos públicos, citado por un 66,7% de los organismos públicos encuestados, ha sido aumentar el número de ofertas recibidas. El segundo efecto en importancia (muy probablemente asociado al anterior), mencionado por casi el 50% de las entidades encuestadas, fue la obtención de mejores precios. Mucho menos significativo ha sido el efecto en cuanto a la calidad de los productos adquiridos, ya que sólo el 12,8% de los organismos públicos encuestados señaló que esta había mejorado. En consecuencia es posible afirmar que para la mitad de las entidades participantes el programa ha aportado a la eficiencia en cuanto a menores precios, mientras que la otra mitad no se ha visto beneficiada en este aspecto.

Los comentarios de organismos públicos y proveedores respecto a la contribución del Programa en cuanto a aportar a la eficiencia de las adquisiciones del sector público fueron muy pocos, pero casi todos positivos. Todos ellos se presentan en el recuadro siguiente.

Recuadro 13: Comentarios de los beneficiarios encuestados sobre la eficacia en cuanto a reducción de costos de las adquisiciones

Organismos públicos:

- Pero frente a condiciones normales, el ahorro de recursos es importante.
- Mi empresa ha conocido proveedores nuevos, hemos obtenidos mejores precios.
- Algunas veces se obtienen buenos precios
- Sigue siendo el comercio habitual no incorporado al sistema el que nos ha ofrecido los mejores precios, plazos y calidad sin recargo

Proveedores:

- Los felicito, es una excelente iniciativa que ojalá ocupara sistemáticamente todo el Estado y todas las organizaciones públicas como procedimiento normal de la actividad de compra. Con ello el Estado lograría ciertamente mayores ahorros.
- Creo que ha sido una herramienta muy útil tanto para nosotros los proveedores como para el Estado pues esta permite el ahorro en varios aspectos.

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de las encuestas a organismos públicos y proveedores diseñadas por el Panel y aplicadas por la DIPRES en el marco de la presente evaluación (ver Anexo 4).

En cuanto a la reducción del tiempo de los procesos de adquisición, un 28,2% de las entidades encuestadas señaló que estos se habían reducido, mientras que un 20,5%

señaló que el proceso se había burocratizado (y por tanto hecho más ineficiente). Probablemente esta opinión negativa se debe a que los organismos públicos ven aumentada su carga administrativa, ya que a los procedimientos tradicionales deben agregar aquellos requeridos por el sitio www.chilecompra.cl. Por tanto, el aporte del programa en cuanto a ahorros de tiempo para las organismos públicos ha sido mínimo.

Para analizar el efecto del Programa sobre los proveedores la tabla siguiente presenta los resultados a la misma pregunta obtenidos en la encuesta a éstos.

Tabla 20: Efectos del Programa sobre los proveedores

¿Qué efectos ha provocado www.chilecompra.cl en su proceso de adquisición?	Porcentaje
Ha conocido previamente los requerimientos	36,1%
Ha reducido el tiempo de los procesos	34,2%
Ha tenido acceso a otros demandantes	32,9%
Ha tenido información del mercado	28,9%
No ha notado cambios	20,6%
Ha podido entregar una oferta de mejor calidad	18,0%
Ha burocratizado el proceso	5,1%

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de las encuestas a organismos públicos y proveedores diseñadas por el Panel y aplicadas por la DIPRES en el marco de la presente evaluación (ver Anexo 4).

Se aprecia que mientras un 34,2% de los proveedores señala que el Programa ha reducido el tiempo de los procesos, sólo un 5,1% señala que los ha aumentado (al burocratizarlos). Un alto porcentaje señala que ha tenido acceso a otros demandantes, lo cual es consistente con que los organismos públicos encuestados señalen que aumentó el número de ofertas recibidas. En cuanto a la calidad de las ofertas, sólo un 18% indica que el sistema le ha permitido aumentar la calidad de éstas.

En opinión del Panel, los resultados para los proveedores son positivos pero insuficientes. Dadas las características del Programa, un porcentaje mucho mayor de proveedores debería haber indicado que éste provocó una disminución en los tiempos de los procesos. Si es importante tener presente que este bajo porcentaje puede explicarse en parte porque los proveedores ahorran tiempo al evitar ir a comprar bases de adquisiciones que no son de su interés, pero no ahorran nada en aquellas que si les interesan (salvo el tiempo requerido para revisar las publicaciones en la prensa escrita).

El panel estima que un efecto secundario del Programa ha sido contribuir a una modernización tecnológica de los departamentos de adquisiciones de los organismos públicos. En efecto, cuando se realizó una marcha blanca del sistema en agosto de 1999, el principal problema para incorporar más Organismos públicos a la prueba fue "la falta de recursos tecnológicos disponibles en las áreas de adquisiciones, la generalidad no contaba con equipamiento computacional apropiado, tampoco con conexión a INTERNET"[52]. En cambio, actualmente (marzo de 2002), existen 219 organismos públicos inscritos, los cuales disponen de equipamiento computacional y conexión a Internet. Independientemente del futuro del Programa, este resultado no planificado permite a los encargados de adquisiciones de dichos Organismos utilizar Internet para

[52] Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, Documentación Adjunta a las Bases de Propuesta Pública Internacional para licitar la operación del Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público, Resultados de las dos primeras semanas de Marcha Blanca.

mejorar su proceso de adquisiciones (investigar mercados, productos, contactos vía e-mail, etc.).

3.2. Conclusiones sobre la Eficacia y Calidad del Programa

Si se observan los indicadores que se presentan en la tabla de la página siguiente, se aprecia que en general sus valores dan una buena impresión respecto a los logros del Programa. Los indicadores basados en porcentajes de información registrada o de beneficiarios inscritos han ido todos en aumento. En cuanto a los indicadores basados en porcentajes derivados de las encuestas realizadas, estos reflejan un nivel de aprobación satisfactorio en todas las dimensiones estudiadas. Incluso los indicadores de "Usabilidad" del sitio no son malos, sino más bien regulares.

A primera vista estos resultados pueden parecer contradictorios con lo expresado en los párrafos anteriores. Sin embargo, en opinión del panel, no existe tal contradicción, afirmación que se avala en los párrafos siguientes.

El sitio www.chilecompra.cl ha ido registrando gradualmente más información y se han ido incorporando a éste nuevos organismos públicos y proveedores, lo cual explica la evolución positiva de los indicadores relacionados con estos aspectos. Así, desde el punto de vista del número de beneficiarios y del volumen de información registrado se ha ido logrando gradualmente el propósito.

En cuanto a la opinión mayoritariamente positiva respecto al Programa que denotan los indicadores basados en las encuestas, ello es consistente con el hecho de que al comparar la situación preexistente al Programa con la actual, los beneficiarios aprecian una mejoría.

En resumen y en opinión del Panel, el Programa si ha contribuido a una mayor transparencia en el proceso de adquisiciones del sector público al proporcionar información a un mayor número de proveedores y al dar la posibilidad de que cualquier ciudadano consulte el sitio para obtener información sobre las adquisiciones del sector público. Sin embargo, según se analizó en los puntos anteriores, el Programa no ha logrado concretar todo su potencial. Ha tenido logros positivos, pero éstos han sido menores a los que podría haber alcanzado.

Tabla 21: Evolución de Indicadores / Información de Eficacia y Calidad

Objetivo	Indicadores	Cuantificación		
		Segundo Sem. 2000	Primer Sem. 2001	Segundo Sem. 2001
Propósito: Potenciales proveedores del Estado y Organismos Públicos proveen y acceden gratuitamente, así como también el público en general, a información sistematizada, suficiente y oportuna, referida al proceso de adquisición de bienes y servicios que requiere el Estado, provista a través de Internet.	***Eficacia:***			
	Porcentaje de proveedores inscritos (sobre un total de 20.000)	s.i.	25%	50,4%
	Variación porcentual semestral en el número de visitas al sitio.	s.i.	Dato Base	+136,2%
	Porcentaje semestral del total de adquisiciones del Estado publicadas en CHILECOMPRA (sobre un total de 171.000 por año).	2,7%	18,1%	28,4%
	Porcentaje semestral del valor total de adquisiciones del Estado publicadas en CHILECOMPRA (sobre un total de ....).	1,0%	18,7%	7,2%
	Porcentaje semestral de adjudicaciones informadas en CHILECOMPRA respecto del total de publicaciones ingresadas en CHILECOMPRA.	47,5%	86,9%	85,5%
	Calidad:			
	Porcentaje de usuarios (OP y proveedores) que califica los servicios que provee CHILECOMPRA como "Bueno y Muy bueno"	n.e.	n.e.	53,1%
	Usabilidad del sitio de CHILECOMPRA: Contenido	n.e.	n.e.	2,9
	Usabilidad del sitio de CHILECOMPRA: Navegación	n.e.	n.e.	2,5
	Usabilidad del sitio de CHILECOMPRA: Funcionalidad	n.e.	n.e.	2,7
	Usabilidad del sitio de CHILECOMPRA: Gráfica	n.e.	n.e.	2,5
	Usabilidad del sitio de CHILECOMPRA: Tecnología	n.e.	n.e.	2,5
Primer componente: Información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida al proceso de adquisición de bienes y servicios por parte del Estado de Chile, puesta a disposición de los potenciales proveedores a través de Internet.	***Eficacia:***			
	Variación porcentual semestral en el número de correos electrónicos enviados a proveedores.	s.i.	s.i.	s.i.
	Variación porcentual semestral en el número de consultas al sitio por proveedores en respuesta a los correos electrónicos.	s.i.	s.i.	s.i.
	Porcentaje semestral de organismos públicos inscritos que adjudican en el sitio.	s.i.	s.i.	s.i.
	Calidad:			
	Porcentaje de proveedores que califica los servicios que provee CHILECOMPRA como "Bueno y Muy bueno"	n.e.	n.e.	52,2%
	Porcentaje de proveedores que recibe Siempre o Frecuentemente la información provista por CHILECOMPRA con antelación suficiente para preparar su oferta.	n.e.	n.e.	58,3%
	Porcentaje de proveedores que considera que Frecuentemente o Siempre la información provista por CHILECOMPRA es suficiente para presentar sus ofertas.	n.e.	n.e.	61,9%
	Porcentaje de proveedores que considera que Frecuentemente o Siempre la información provista por CHILECOMPRA es de su interés.	n.e.	n.e.	57,9%

Objetivo	Indicadores	Cuantificación		
		Segundo Sem. 2000	Primer Sem. 2001	Segundo Sem. 2001
Segundo componente: Información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida a los potenciales proveedores de bienes y servicios al Estado de Chile, puesta a disposición de los organismos públicos a través de Internet.	***Calidad:***			
	Porcentaje de organismos públicos que califica los servicios (satisfacción general) que provee CHILECOMPRA como "Bueno o Muy bueno"	n.e.	n.e.	64,9%
	Porcentaje de organismos públicos que califica la funcionalidad del sitio de CHILECOMPRA como "Bueno o Muy bueno"	n.e.	n.e.	73,5%
	Porcentaje de organismos públicos que califica la navegabilidad del sitio de CHILECOMPRA como "Buena o Muy buena"	n.e.	n.e.	60,7%
	Porcentaje de organismos públicos que califica la información provista por el sitio de CHILECOMPRA como "Buena o Muy buena"	n.e.	n.e.	63,7%
	Porcentaje de organismos públicos que califica la respuesta obtenida de la DAE frente a problemas con el uso del sitio de CHILECOMPRA como "Buena o Muy buena".	n.e.	n.e.	84,4%
	Porcentaje de organismos públicos que califica la respuesta obtenida de SONDA frente a problemas con el uso del sitio de CHILECOMPRA como "Buena o Muy buena"	n.e.	n.e.	61,9%
Tercer componente (Ciudadanía)	***Eficacia:***			
	Evolución del porcentaje semestral de adquisiciones con información completa del proceso.	s.i.	s.i.	s.i.
	Incremento porcentual en el número de visitas a páginas de información general del sitio.	s.i.	s.i.	s.i.

n.e. = No evaluado en dicho período
s.i. = Sin información

Nota: Los porcentajes derivados de las encuestas realizadas y que se presentan en la columna correspondiente al 2do. Semestre de 2001, en realidad responden a la opinión que se han formado los organismos públicos a lo largo de su trabajo con el sistema, período que en muchos casos es superior a un semestre. Dichos porcentajes se calcularon sobre el número de opiniones emitidas (descartando "No opina").

4. EFICIENCIA Y ECONOMIA DEL PROGRAMA

4.1. Análisis de Aspectos relacionados con la Eficiencia y Economía del Programa

4.1.1. Análisis de actividades y/o componentes

Buena parte de las actividades del Programa se realizan sin costo para el sector público por lo que el gasto directo del Programa ha sido muy bajo (ver punto 4.1.5). En la tabla siguiente se presentan las actividades del programa clasificadas según quién asume el costo de su ejecución.

Tabla 22: Actividades del Programa clasificadas según quien asume su costo

Actividad	Costo asumido por					Comentario
	DAE	SONDA	O.P.	Prov.	Otro	
0.1 Operación del sistema computacional	X	X				Según contrato, se pagó a SONDA hasta alcanzar 120 O.P. inscritos.
0.2 Mejora de las funcionalidades del sistema computacional		X				Se ejecutó en forma incompleta.
0.3 Seguimiento y evaluación del funcionamiento de CHILECOMPRA	X					Se ejecutó de forma muy limitada.
0.4 Coordinación con Contraloría	X					Sin costo directo adicional.
0.5 Apoyo a los usuarios del sitio	X	X				Según contrato correspondía a SONDA
1.1 Inscripción de OP en CHILECOMPRA			X			
1.2 Registro de licitaciones públicas de los OP en CHILECOMPRA			X			
1.3 Registro de licitaciones privadas de los OP en CHILECOMPRA			X			
1.4 Registro de cotizaciones de los OP en CHILECOMPRA			X			
1.5 Registro de compras directas de los OP en CHILECOMPRA			X			
1.6 Registro de las adjudicaciones de OP en CHILECOMPRA			X			
1.7 Envío de correos electrónicos a proveedores		X				
1.8 Consulta de adjudicaciones en CHILECOMPRA				X		
1.9 Capacitación a OP en el uso de CHILECOMPRA	X	X				Según el contrato correspondía a SONDA.
1.10 Provisión de servicios de valor agregado		X				El contrato faculta a SONDA para proveerlos.
2.1 Inscripción de proveedores en CHILECOMPRA				X		
2.2 Actualización de datos del proveedor en CHILECOMPRA				X		
2.3 Consulta de información sobre los proveedores por los OP.			X			
2.4 Difusión de CHILECOMPRA a proveedores potenciales	X	X				Según el contrato correspondía a SONDA.
2.5 Acuerdos con entidades gremiales	X					Sin costo directo.
3.1 Creación de pantallas y reportes disponibles para público en general		X				
3.2 Difusión a la ciudadanía del sitio	X	X				Según el contrato correspondía a SONDA.
3.3 Acceso de ciudadanos al sitio					X	

Fuente: Elaboración propia con base en la MML del Programa y el contrato suscrito con SONDA

Saber si SONDA, los proveedores y la ciudadanía desarrollaron las actividades cuyo costo financiaron en forma eficiente escapa al objetivo de esta evaluación. Sin embargo, si es posible afirmar que tanto para los proveedores como para la ciudadanía en general, la existencia del Programa ha representado un adelanto notable al darles la posibilidad de acceder a información sobre las adquisiciones del sector público en forma mucho más rápida y con un costo muy inferior.

Para un proveedor, el Programa tiene el potencial[53] de ahorrarle costos tales como:
- Compra de periódicos.
- Tiempo de revisión de los periódicos.
- Papel de fax.
- Costo de comprar bases de adquisiciones que no le interesan.
- Tiempo gastado en ir a comprar bases que finalmente no le interesaron.

Para lo cual debe incurrir en los siguientes costos adicionales:
- Conexión a Internet si no disponía de ésta.
- Compra de un PC si no contaba con éste[54].
- Dependiendo del tipo de servicio de Internet contratado, costo de uso del teléfono por el tiempo de conexión a CHILECOMPRA.
- Tiempo gastado en inscribirse en el Programa.
- Tiempo gastado en revisar los correos recibidos.
- Tiempo gastado en consultar información en CHILECOMPRA.

En opinión del Panel, el balance para un proveedor es claramente positivo por los grandes ahorros de tiempo, y en menor medida de gasto, que le significa su participación en el Programa. Sin embargo, la contribución del Programa a una reducción de costos para los proveedores podría haber sido mayor si:
- Se hubiera mejorado la clasificación por rubros, evitando la perdida de tiempo en revisar correos que no son de interés del proveedor.
- Se hubiera incluido en los correos más información sobre la adquisición, evitando así un gran número de consultas al sitio www.chilecompra.cl.

Los factores antes señalados, más el hecho de tener que ir a comprar las bases de las licitaciones de su interés, pueden explicar el que sólo un 34,2 % de los proveedores encuestados señaló que un efecto del Programa había sido reducir el tiempo de los procesos.

Para el caso de un ciudadano cualquiera que desea consultar información sobre adquisiciones del sector público, el Programa implica ahorros por concepto de:
- Tiempo gastado por la persona en averiguar a quién preguntarle
- Tiempo gastado por la persona en ir a conseguir la información
- Tiempo gastado por la persona esperando la entrega de la información[55]

Pero el ciudadano debe incurrir en los siguientes costos adicionales:
- Conexión a Internet si no disponía de ésta[56].
- Compra de un PC si no contaba con éste[57].

---

[53] El cual se realizaría si todas las adquisiciones del sector público se publicaran en el sitio www.chilecompra.cl

[54] En todo caso, sólo debería atribuirse una parte de estos costos pues el PC y la conexión a Internet prestan otros servicios al proveedor.

[55] Sin el Programa este podría tender a infinito pues es casi imposible que una entidad publica facilitara dicha información a un ciudadano cualquiera que llega a preguntar.

[56] Alternativamente podría conectarse a Internet desde un Cybercafé, en cuyo caso debería considerarse el costo de viaje y el pago por el servicio.

- Dependiendo del tipo de servicio de Internet contratado, costo de uso del teléfono por el tiempo de conexión a CHILECOMPRA.
- Tiempo gastado en consultar información en CHILECOMPRA.

En la tabla siguiente se presenta una estimación de los tiempos empleados y el costo incurrido por un ciudadano para conseguir información sobre una adquisición de una entidad del sector público.

Tabla 23: Ahorros estimados que genera el Programa para un ciudadano que desea información sobre una adquisición de una entidad pública

Sin el Programa CHILECOMPRA	
Tiempo estimado para averiguar donde conseguir la información hr.	0,5
Tiempo de viaje a buscar la información hr.	1
Tiempo de espera por la información hr.	1
Tiempo total empleado hr.	2,5
Valor social del tiempo en $/hora	718
Costo del tiempo $	1.795
Costo de viaje asumiendo 1 pasaje de ida y 1 de vuelta $	640
Costo total $	2.510
Con el Programa CHILECOMPRA	
Tiempo para conectarse al sitio hr.	0,02
Tiempo de búsqueda de la información hr.	0,1
Tiempo total empleado hr.	0,12
Costo del tiempo empleado $	86
Costo SLM horario alto (1) $/seg.	0,0418
Costo acceso Internet $	18
Costo total $	104
Ahorros porcentuales	
Disminución porcentual del costo	**95,8%**
Disminución porcentual del tiempo empleado	**95,2%**
(1)Hay proveedores que por el costo de SLM dan acceso a Internet. Fuente: estimación propia.	

A pesar de que se utilizaron supuestos extremadamente optimistas para la situación sin Programa, no hay duda de que éste representa para un ciudadano cualquiera un ahorro de tiempo y costo muy importante si desea consultar información sobre un proceso de adquisición del sector público. Es más, hace viable un acceso a la información que antes era imposible en la práctica.

Sin embargo, también en este aspecto podría haberse logrado una mayor eficiencia si el sitio www.chilecompra.cl contara con un mejor sistema de búsqueda de información. El sistema actual es muy limitado ya que no permite búsquedas con expresiones boleanas ("y", "o", etc.) ni permite el uso de comodines. Además, entrega con frecuencia resultados diferentes a los solicitados[58]. Asimismo, el sistema podría haber contado con la posibilidad de obtener los reportes como planillas electrónicas, para facilitar el análisis de la información recibida.

Para los organismos públicos el programa no contribuyó a disminuir los costos administración del proceso, más bien los aumentó[59]. Ello se debe a que, como ya ha sido

[57] También debería atribuirse sólo una parte de estos costos pues el PC y la conexión a Internet prestan otros servicios a la persona.
[58] Situación observada por el Panel en su examen del sitio.
[59] No debe confundirse este costo que es de gestión con el costo de los productos adquiridos, aspecto analizado en el capítulo anterior.

señalado y analizado, el Programa se superpuso a los procedimientos existentes. Es decir, los encargados de adquisiciones de los organismos públicos que participan en el Programa, además de seguir realizando las tareas usuales asociadas a una adquisición, agregaron el tener que registrar esta en el sitio www.chilecompra.cl y tener luego que informar los resultados en el mismo sitio.

Según consultas hechas por el Panel, los tiempos usuales de ingreso de información de un organismo público son:

- Ingreso de una adquisición: 5 a 8 minutos
- Publicación del acta de adjudicación 10 minutos.

Aún cuando no parece ser mucho tiempo, si lo es si se considera el alto número de adquisiciones a registrar. Ello explica que, como se señaló en el capítulo anterior, un 28,2% de los organismos públicos encuestados señale que el Programa redujo los tiempos de adquisición, mientras que un 20,5 % opine que burocratizó los procesos (con el siguiente incremento en el tiempo utilizado). En el recuadro siguiente se presentan algunos comentarios de los organismos públicos encuestados relacionados con este aspecto.

Recuadro 14: Comentarios de los organismos públicos sobre el aporte a la eficiencia en la gestión de las adquisiciones

- "Resulta largo y tedioso el proceso de ingresar las ofertas cuando los productos requeridos son numerosos"
- "Demasiado lento, se tiene que ingresar demasiada información"
- "Ha implicado una mayor carga de trabajo"
- "Porque no se ha agilizado el proceso de adquisición, si no mas bien se ha burocratizado"
- "Sistema es lento al ingreso de ofertas"
- Deben realizarse tareas adicionales que conllevan tiempo que podría utilizarse en actividades más productivas para la institución.
- "Implica aumento considerable de tiempo"

Nota: No hubo comentarios positivos sobre este aspecto

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de las encuestas a organismos públicos y proveedores diseñadas por el Panel y aplicadas por la DIPRES en el marco de la presente evaluación (ver Anexo 4).

Si es importante tener presente que no es responsabilidad del Programa el que no se haya podido reemplazar los procedimientos preexistentes por otros más eficientes que aprovecharan plenamente las capacidades del sitio www.chilecompra.cl, ya que ello requería de modificaciones legales, las cuales aún están en discusión.

Sin embargo, el mayor tiempo que requiere el uso del sistema a los organismos públicos podría haberse visto reducido si:

- El sistema no hubiera tenido un tiempo límite para ingresar listado de materiales a cotizar (15 minutos), ya que un organismo público podría estar a punto de finalizar esta tarea y, por haberse terminado el tiempo para hacerlo, estar obligado a comenzar todo de nuevo.
- El sistema hubiera permitido una búsqueda de los proveedores por RUT o por nombre de fantasía, facilitando con ello el ingreso de información sobre adjudicaciones.

Con respecto al gasto en las actividades cuyo costo es asumido por la DAE, cabe señalar que este podría haber sido menor si dicha entidad se hubiera limitado a cumplir estrictamente con las funciones que le habían sido asignadas (contraparte técnica). La DAE asumió actividades de capacitación a los usuarios, de apoyo a éstos y difusión del sitio, todas las cuales deberían haber sido realizadas por SONDA, sin costo adicional para el sector público, de acuerdo a los términos del contrato suscrito por dicha empresa. Según funcionarios de la DAE[60], esta entidad asumió actividades la realización de las actividades antes mencionadas con el propósito mejorar los resultados del Programa.

En opinión del Panel, y según se analizó en el capítulo anterior, la DAE consiguió un mejor resultado que SONDA en el apoyo a los usuarios, pero incurriendo en un costo adicional. Cabe preguntarse cual habría sido el resultado si en vez de duplicar actividades de capacitación y de apoyo a los usuarios con SONDA, la DAE se hubiera dedicado a exigir a la empresa un cabal cumplimiento de las funcionalidades comprometidas.

Con la salvedad de los aspectos señalados en los puntos anteriores, el marco regulatorio actual no permite al Programa mejorar significativamente en términos de eficiencia.

En cuanto a la posibilidad de externalizar actividades al sector privado, el panel considera que ya se han externalizado las actividades que presentaban las mayores ventajas para ser externalizadas.

4.1.2. Duplicidad de funciones con programas que tienen el mismo grupo de beneficiarios objetivo y nivel de coordinación en los casos de intervenciones complementarias.

No existe duplicación del Programa con otros programas del sector público que persigan fines similares y tengan por objetivo el mismo grupo de beneficiarios.

El Ministerio de Salud cuenta con un sistema de información sobre sus adquisiciones operado por la Central Nacional de Abastecimiento – CENABAST. Si bien hoy este programa tiene un objetivo diferente ya que su foco está limitado a los fármacos e insumos clínicos del sistema de salud, se encuentran en un proceso de potenciamiento del sitio para transformarlo en un "Marketplace" que permita incorporar productos diferentes a los hoy existentes. El nuevo sitio estará terminado en agosto del presente año. Los demandantes son en este caso hospitales del sistema de salud público, consultorios del sistema de atención primaria municipalizado y otros centros hospitalarios. En total participan en CENABAST unas 680 instituciones hospitalarias y unos 400 a 500 proveedores activos. Actualmente este sistema corresponde a un sitio de información, pero tenderá a transformarse en un marketplace del sector salud, pudiendo ser complementario con www.chilecompra.cl o incluso competitivo en algunos ámbitos.

EL Ministerio de Obras Públicas Transporte y Telecomunicaciones cuenta con un sistema de información de apoyo a sus procesos de adquisición, pero este tiene un modelo de operación diferente.

En opinión del Panel, el único programa del sector público complementario con CHILECOMPRA, el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) 2001, contribuyó en forma significativa a incrementar la participación de los organismos públicos En el Programa. Ello ya que en el área de Administración Financiera, Sistema de Compras y Contrataciones Gubernamentales, contempló cuatro etapas de mejoramiento que

[60] Opiniones emitidas en reuniones sostenidas en el marco de esta evaluación.

constituyeron un incentivo para un mayor uso del sitio www.chilecompra.cl. En la tabla siguiente se presentan las etapas contempladas y la participación de los organismos públicos en los años 2001 y 2002.

Tabla 24: Compromisos de organismos públicos con PMG

Etapas del PMG Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público	Nº de entidades que comprometieron la etapa	
	PMG 2001	PMG 2002
I: El servicio se incorpora al Sistema	37	
II: El servicio comienza la operación del sistema registrando al menos una licitación pública completa.	50	38
III: El servicio informa a través del Sistema el 80% del monto de sus compras susceptibles de ser informadas establecidas en la Etapa I e ingresa la información de los contratos correspondientes a las licitaciones públicas informadas.	22	56
IV: El servicio informa a través del Sistema el 100% del monto de sus compras susceptibles de ser informadas utilizando todas las funcionalidades del sistema e ingresa la información de los contratos correspondientes a las licitaciones públicas adjudicadas.	2	30
Entidades eximidas[61].	51	51

Fuente: PMG 2001: Cuadros No. 3 y 4, Programas de Mejoramiento de la Gestión, DIPRES, Julio 2001.
PMG 2002: Planilla entregada por la DAE al Panel

Con respecto al Banco Integrado de Proyectos (BIP), programa con el cual CHILECOMPRA está relacionado, a éste sólo tienen acceso restringido (hay privilegios de acceso por sector y ámbito geográfico) los funcionarios públicos autorizados. Sin embargo, se está trabajando en migrar su operación a una plataforma Internet, lo cual podría permitir poner parte de la información registrada a disposición de cualquier ciudadano.

En opinión del Panel no existe duplicación entre el BIP y CHILECOMPRA, sino que una potencial complementariedad. Si se definen enlaces apropiados, ambos sistemas colaborarían en aportar a una mayor transparencia en las licitaciones asociadas a proyectos. Los antecedentes del proyecto previos a la licitación estarían en el BIP. CHILECOMPRA registraría todo el proceso de licitación y el BIP, permitiría dar seguimiento a la ejecución del contrato. Dado que MIDEPLAN está trabajando en poner al BIP en Internet, es un buen momento para iniciar una labor de coordinación que aún no se ha dado.

En cuanto a los sitios privados que ofrecen la posibilidad de acceder a un mercado electrónico[62], el Programa duplica algunas de las funcionalidades de dichos sitios.

Para analizar este punto es conveniente señalar previamente que en el sitio www.chilecompra.cl coexisten dos funciones básicas. La primera es la publicación de la información sobre las adquisiciones del sector público y el brindar acceso gratuito a dicha información a cualquier persona, funcionalidad que aporta a la transparencia. La segunda

[61] Se acordó con el Servicio de Gobierno Interior excluir a las 50 Gobernaciones del sistema debido a que tienen un bajo volumen de compras y bajo nivel tecnológico. El Consejo Nacional de Televisión se exceptuó expresamente, en el art. 1º del Decreto Nº1.312 que establece el Sistema de Información de Compras y Contrataciones Públicas, de la obligatoriedad de informar sus compras a través del Sistema" (Información proporcionada por el Departamento de Gestión de la División de Control de Gestión, DIPRES).

[62] Entre otros: www.senegocia.com, www.elpanal.cl, www.cotizaciones.cl.

es el servicio de aviso por medio de un correo electrónico a los proveedores cuando se abre una adquisición de productos que ellos pueden suministrar, funcionalidad que aporta a la eficiencia en las compras públicas.

En cuanto a la primera función descrita, no existe duplicación alguna con los sitios privados de comercio electrónico, ya que el acceso a estos no es libre para cualquier persona. Tampoco registran en un sólo sitio toda la información de adquisiciones del sector público.

Si se duplica el Programa en cuanto a la segunda función, pues es justamente en el aviso temprano a los proveedores donde reside el negocio de los sitios privados, ya que éstos cobran por ello a los proveedores inscritos. Dado que esta última función es la especialidad de los sitios privados, la desarrollan en mucho mejor forma que el Programa CHILECOMPRA, brindando además una serie de servicios adicionales que facilitan el proceso tanto a los demandantes (organismos públicos) como a los oferentes (proveedores). Un claro reflejo de ello son los comentarios que se presentan en el siguiente recuadro de la página siguiente y que fueron consignados en las encuestas realizadas.

Para los sitios privados es un buen negocio el agregar el sector público a sus demandantes inscritos, lo cual se refleja claramente en los convenios suscritos por la DAE con distintos sitios privados, en los cuales se garantiza a los organismos públicos que lo deseen el libre uso del sitio. Algunos organismos públicos ya utilizan sitios privados en su proceso de adquisiciones, situación que se destaca en la publicidad de estos[63].

Recuadro 15: Comentarios de beneficiarios encuestados sobre un sitio privado de comercio electrónico

Organismos públicos:

- Hemos decidido usar el sitio senegocia.com, es más rápido y los proveedores respondieron con mayor fluidez.
- Se informan a través del sitio senegocia.com. (razón para no informar)
- Siempre a través de senegocia.com (ha mejorado sus procesos)

Proveedores:

- Participo en otros portales mucho más interesantes como Quadrem, Senegocia, etc.
- Falta urgentemente una clasificación ,diferenciando más los ítem, por ejemplo como en senegocia.com, que es completísima.
- Ojalá en el futuro pudieran tener un formulario único de cotización (como senegocia) para todo el Estado donde se pudiera responder en el momento, sin tener a veces que leer tantas páginas explicativas.
- Formato de Cotización por Chilecompras, como el de Senegocia.
- Me interesó ya que pense que sería similar a senegocia.com el cual es expedito y nos solicita específicamente lo que requiere cada cliente.

Fuente: Elaboración propia con base en los resultados de las encuestas a organismos públicos y proveedores diseñadas por el Panel y aplicadas por la DIPRES en el marco de la presente evaluación (ver Anexo 4).

[63] Ver, por ejemplo, artículo sobre SUBTEL en los destacados del sitio www.senegocia.com.

4.1.3. Recuperación de Costos.

El Programa no contempla mecanismos de recuperación de costos. En efecto, el acceso al sitio www.chilecompra.cl, tanto de los demandantes (organismos públicos) como de los oferentes (Proveedores) es gratuito.

Sin embargo, en el contrato para la operación del sitio por parte de SONDA se contempló la posibilidad de que dicha empresa cobrara por servicios de valor agregado, tales como reportes o procesamientos especializados, suministro de información en medio magnético y una versión internacional del sitio. En el mismo contrato se estipuló que si los ingresos de SONDA por concepto de estos servicios adicionales superaban las 5.000 UF mensuales, la contraparte recibiría el 50% de los ingresos por sobre dicha cifra. Sin embargo, dado que no se han desarrollado servicios de valor agregado, no han existido ingresos por este concepto.

En opinión del panel es perfectamente factible definir una política de recuperación de costos, sin sacrificar el acceso gratuito a la información registrada en el sitio. Bastaría con que se cobrara una cierta cantidad mensual o anual a los proveedores, tal como lo hacen los sitios del sector privado, por el servicio de avisarles por correo electrónico acerca de las adquisiciones que sean de su interés. Otra posibilidad para la recuperación de costos sería la inclusión de publicidad en el sitio[64].

4.1.4. Aportes de Terceros.

El Programa no cuenta con aportes de terceros. Tampoco los requiere, dado que su ejecución no tiene casi ningún gasto directo.

Para las entidades del sector público sólo publicar la información acerca de sus adquisiciones en el sitio www.chilecompra.cl representa tiempo y costos adicionales. En cambio, contar con un buen sistema de cotizaciones vía Internet les reporta beneficios en términos de mayor número de oferentes, ahorro de costos en los productos adquiridos y otros beneficios derivados de funcionalidades adicionales (tales como las que brindan los sitios del sector privado). Por ello, el Panel considera que no es factible para el Programa contar con aportes voluntarios de otras entidades públicas, ya que la función que para éstas tiene valor agregado, les es provista en forma gratuita por los sitios privados de comercio electrónico.

Si se separa la función de publicar las adquisiciones del sector público de la de brindar un servicio de comercio electrónico, quedándose el Programa sólo con la primera, es probable que haya en los sitios privados voluntad de aportar a dicha tarea. El aporte podría consistir en desarrollar los mecanismos que permitan una transferencia automática de la información sobre adquisiciones del sector público a un sitio de acceso gratuito. Así un organismo público podría utilizar un sitio privado para cotizar y adquirir productos y servicios, sin necesidad de volver a registrar la misma información en el sitio www.chilecompra.cl[65]. Incluso, si CHILECOMPRA deja de enviar los correos gratuitos de aviso a los proveedores, los sitios privados podrían estar dispuestos a financiar la operación del sitio de acceso gratuito donde se publiquen todas las adquisiciones del sector público.

---

[64] Ello podría requerir una modificación legal, ya que según manifestó la DAE, la publicidad en el sitio, por ser éste de carácter público, estaría prohibida de acuerdo a la Contraloría.

[65] La DAE ha estado promoviendo incorporar esta funcionalidad desde el año 2001, pero ello no ha sido posible por el alto precio de transferencia solicitado por SONDA a los sitios de comercio electrónico.

4.1.5. Análisis Cuantitativo de Eficiencia y Economía.

Aún cuando el trabajo de desarrollo del Programa se inició el año 1999, su operación sólo comenzó realmente a fines de octubre del año 2000 cuando SONDA se hizo cargo del sitio www.compraschile.cl. Por ello no existe información sobre gastos del Programa anteriores al año 2001, lo que limita el análisis cuantitativo de eficiencia y economía a los datos de dicho año y a lo presupuestado para el 2002. Además, el Programa no cuenta con presupuesto propio, por lo que las cifras presentadas corresponden a una estimación realizada por la DAE sumando a los gastos directamente atribuibles al Programa un prorrateo de los gastos en personal, gastos generales y contratos.

Por otra parte, no es posible desglosar el costo por componentes ya que el sitio www.chilecompra.cl genera los servicios asociados a los tres componentes en forma simultanea, utilizando los mismos recursos y sin que exista algún método razonable para prorratear los gastos entre los componentes. Ello ya que no es factible conocer el número de operaciones realizadas en el sitio del Programa por los organismos públicos, por proveedores, o por ciudadanos en general.

Por último, dado que la ejecución del Programa se realiza en forma centralizada y que éste opera como una sola base de datos, tampoco tiene sentido tratar de desglosar los costos del Programa por región.

Las restricciones antes detalladas limitan bastante lo que es posible realizar en cuanto al análisis cuantitativo de eficiencia y economía. A continuación se presenta y comenta la escasa información existente sobre presupuesto y gastos del Programa.

Como se aprecia en la tabla siguiente, el financiamiento del Programa depende exclusivamente del aporte fiscal directo que recibe la DAE, ya que, como fue señalado, no hay aportes de terceros ni existen ingresos propios

Tabla 25: Fuentes de financiamiento del Programa

Fuentes de Financiamiento	2001		2002 Ppto. Estimado
	Monto (M $)	%	Monto (M $)
Aporte Fiscal Directo	209.183	100,0	270.000

Fuente: DAE. Valores en M$ del 2002.

En cuanto al porcentaje de gasto efectivo en relación al presupuesto asignado, como se aprecia en la tabla siguiente, el monto efectivamente gastado el año 2001 fue superior al monto presupuestado en un 6,6%. De estas cifras no es posible inferir una conclusión respecto a la economía en la ejecución del Programa, pues son sólo estimaciones y corresponden a un año, lo que impide analizar tendencias.

Tabla 26: Gasto efectivo versus presupuesto del Programa

Año	Presupuesto Asignado (M $)	Gasto Efectivo (M $)	Gasto Efectivo / Ppto. Asignado (%)
2001	209.183	209.183	100%

Fuente: DAE, Valores en M$ de 2002

La tabla siguiente presenta el desglose estimado del gasto efectivo del Programa en el año 2002[66].

Tabla 27: Desglose estimado del gasto de efectivo del Programa en el año 2001

Item	Monto (M$)	Porcentaje	Supuestos de cálculo
Personal	102.716	49,1%	Costo de personal prorrateado por % de tiempo de dedicación al Programa
Contrato SONDA	53.626	25,6%	Pago por contrato correspondiente al año 2001
Gastos directos Chilecompra	14.538	6,9%	Gastos directamente asignados a actividades del Programa.
Contratos	12.518	6,0%	Contratos (comunicaciones y monitoreo) de acuerdo a % de dedicación al Programa
Viáticos y comisiones	215	0,1%	Gastos directamente relacionados con el Programa
Gastos de administración	25.570	12,2%	Gastos generales prorrateados por % de tiempo de dedicación al programa del personal asignado base M$ 3,570 p/p)
TOTAL	209.183	100,0%	

Fuente: DAE, Valores en M$ del 2002

Se aprecia en la tabla anterior que el principal gasto del Programa corresponde al Item de personal, con un 49,1% del total. Esta cifra podría ser bastante menor, pues tal como se señaló en el punto 4.1.1 la DAE asumió tareas que según el contrato suscrito correspondían a SONDA y a las cuales destinó cuatro funcionarios.

Con respecto al pago a SONDA, este corresponde a los servicios prestados en el período comprendido en el 27 de octubre de 2000 y el 31 de julio de 2001. Por tanto, corresponde a dos meses del año 2000 y a siete meses del 2001. Si se prorratea el costo del contrato en esta proporción, el gasto correspondiente a servicios prestados en el año 2001 sería de M$ 41.709, con lo cual el gasto total del Programa para el año 2001 habría sido de M$ 197.266.

Los gastos de administración del Programa se estima que fueron un 12,2% del costo total, cifra que en opinión del Panel es razonable.

Como en el caso de este Programa no es posible calcular un costo por componente, tampoco es posible calcular el costo efectivo por beneficiario. Sin embargo, si es posible calcular algunos índices interesantes de analizar, los cuales se presentan en la tabla siguiente. Para el cálculo de estos índices se utilizó el costo efectivo del programa en el año 2001 (descontado el pago a SONDA correspondiente al año 2000), y datos estadísticos del sitio www.chilecompra.cl al 31 de diciembre del año 2001.

Tabla 28: Indices de costos para el año 2001

Indices de costo para el año 2001	Valor
Costo por organismo público inscrito en el sitio www.chilecompra.cl	M$ 1.049,3
Costo por proveedor inscrito en el sitio www.chilecompra.cl	M$ 19,6
Costo promedio por beneficiario inscrito en el sitio www.chilecompra.cl	M$ 19,2

Fuente: Elaboración propia con base en datos suministrados por la DAE., Valores en M$ de 2002.

[66] El detalle del cálculo de los costos de administración se incluye en el Anexo Nº 7.

Con base en los datos presentados en la tabla anterior, es posible afirmar que si se hubiera cobrado a cada proveedor M$ 20 al año por recibir e-mails informándolo de adquisiciones del sector público que pudieran ser de sus interés, y asumiendo que prácticamente todos lo hubieran pagado, se habrían financiado los gastos que el Programa generó. Esta cifra se compara en forma muy favorable con los costos que significa a los proveedores participar en sitios de comercio electrónico privados. Por ejemplo, el sitio senegocia.com tiene un costo mensual de suscripción de US$ 40 más un costo variable de US$ 0,3 por cotización respondida. Así, un proveedor que no responda ninguna cotización, tendrá un costo anual aproximado de M$ 312 valor muy superior al antes calculado para CHILECOMPRA.

Sin embargo, hay que ser cuidadoso al comparar las cifras anteriores, puesto que SONDA ha operado el sitio sin cobrar por ello durante buena parte del año 2001. Además, no está claro si la cifra de UF 350 por mes que contempla el contrato con SONDA en caso de que haya menos de 120 entidades públicas inscritas le permite a la empresa cubrir sus costos.

En cuanto a los organismos públicos, si estos hubieran tenido que asumir el total del gasto efectivo del programa en el año 2001, en promedio deberían haber pagado aproximadamente M$ 1.050. Este valor se compara muy desfavorablemente con la posibilidad de solicitar sus cotizaciones en forma gratuita a través de cualquiera de los sitios con los que la DAE ha firmado convenios. Sin embargo, es bajo si se lo compara con el costo que significa la publicación en la prensa de un aviso de una licitación pública.

Por último, no debe olvidarse que además de los gastos del DAE, hay que considerar que en los distintos organismos existen gastos adicionales en horas de personal dedicadas a la operación del Programa Chilecompra. Adicionalmente pueden existir gastos en el ítem inversión por la adquisición de equipos en caso de las instituciones que no tenían equipamiento adecuado en su área de adquisiciones.

El Panel considera que el único gasto de carácter prescindible en que incurre la DAE corresponde al personal que realiza actividades de capacitación y de apoyo a los beneficiarios del Programa. Ello ya que según el contrato suscrito estas deberían ser realizadas por SONDA.[67]

4.1.6. Análisis de otros indicadores de eficiencia y economía.

En el caso del Programa CHILECOMPRA, no es posible definir indicadores adicionales del tipo unidad de producto/unidad de insumo. Como producto podrían definirse las adquisiciones publicadas o informadas en el sitio, o los e-mail enviados a los proveedores. Sin embargo, el programa no utiliza mayores insumos, por lo que no se identifica un divisor que tenga sentido.

Otros indicadores podrían ser Gasto promedio por adjudicación y Número de adjudicaciones por organismo público, pero no se cuenta con información acerca del número de adjudicaciones correspondiente a las adquisiciones publicadas www.chilecompra.cl, ya que no es igual al número de adquisiciones informadas.

[67] Sin embargo, no parece recomendable que la DAE deje de realizar dichas actividades, dado que este apoyo es valorado y bien evaluado por los beneficiarios.

4.2. Conclusiones sobre la Eficiencia y Economía del Programa

En la tabla que se presenta a continuación se detalla el valor de los indicadores de eficiencia y economía que fue posible identificar y calcular para el programa CHILECOMPRA.

Tabla 29: Evolución de Indicadores / Información de Eficiencia y Economía

Objetivo	Indicadores	Cuantificación		
		Segundo Sem. 2000	Primer Sem. 2001	Segundo Sem. 2001
Propósito	***Eficiencia:*** Gasto promedio anual por publicación en CHILECOMPRA		**$ 9.869 (M$ 209.183 / 21.197)**	
	Economía: Porcentaje anual de ejecución presupuestaria		**106,6 %**	
Componente 3	***Eficiencia:*** Porcentaje en que disminuye el costo de acceso a la información para un ciudadano.		**95,8%**	
	Disminución porcentual promedio estimada en el tiempo que demora un ciudadano en acceder a información sobre una adquisición del sector público.		**95,2%**	

Con base en el análisis realizado en este capítulo, es posible concluir que:

- El Programa permite acceder a un ciudadano cualquiera a información sobre adquisiciones del sector público con ahorros de tiempo y costo que en el peor de los casos sobrepasan el 95%.
- Para los proveedores, el programa representa un acceso gratuito a valiosa información comercial, por lo que les resulta también muy eficiente. Si tuvieran que pagar el gasto efectivo del Programa, la tarifa les resultaría inferior en más de un 90% a la que cobra un sitio privado de amplia cobertura.
- Para los organismos públicos, el costo que les significa publicar sus adquisiciones en el sitio del Programa es también muy bajo si se lo compara con el costo de publicación en la prensa (caso de las licitaciones públicas), con ahorros que serían también superiores al 95%[68].

El Programa representa pues un medio extremadamente eficiente para poner en contacto a los demandantes del sector público con proveedores del sector privado y para brindar información a la ciudadanía en general.

Sin embargo, para los organismos públicos resultaría aún más eficiente utilizar para sus procesos de adquisición un proveedor privado. Ello ya que no les significa ningún gasto directo adicional y les brinda un mejor servicio.

[68] Estimación basada en que la publicación de un aviso de licitación en la prensa tiene un costo superior a $ 200.000, valor que se compara con el Gasto promedio anual por publicación en CHILECOMPRA.

5. JUSTIFICACIÓN DE LA CONTINUIDAD

5.1 Análisis y conclusiones de aspectos relacionados con la Justificación de la Continuidad del Programa

El panel considera que sigue existiendo el problema que dio origen al Programa (ver sección 1.1.1). CHILECOMPRA ha efectuado una contribución a su solución, la cual se ha visto limitada tanto por factores internos como externos al Programa. Si se suspende la ejecución del Programa se volverá prácticamente a la misma situación que existía cuando éste se inició.

Sin embargo, el Panel considera que el Programa no debe seguir ejecutándose tal como se ha desarrollado hasta ahora. Los problemas analizados en el capítulo II.3 han provocado una desilusión con el sistema en muchos proveedores y en algunos organismos públicos. Si no se solucionan los problemas existentes, la decepción con el Programa irá en aumento, lo que puede comprometer seriamente la credibilidad de éste sistema o cualquiera que lo reemplace a futuro.

A pesar de los problemas existentes, la mayoría de los organismos públicos y proveedores encuestados señalaron que su nivel de satisfacción con el Programa era bueno o muy bueno. Este resultado, que podría parecer paradójico, no es sino un reflejo de que la mayoría de los beneficiarios valoran el Programa, pero consideran que éste debe ser mejorado. Un comentario de un organismo público encuestado resumió esta situación (y en buena medida el resultado de la evaluación al Programa) en cuatro palabras: **"Buena iniciativa mal implementada".**

La ejecución del Programa debe continuar, pero es necesario que sea reformulado para superar los problemas que presenta y que limitan su impacto. Se requiere la adopción de decisiones respecto a la función que el sitio debe cumplir y a su administración, para luego introducir los cambios que permitan implementar las decisiones adoptadas.

6. SOSTENIBILIDAD DEL PROGRAMA

6.1 Análisis y conclusiones de aspectos relacionados con la Sostenibilidad del Programa

Aun cuando el Programa es ampliamente reconocido como una buena iniciativa del Gobierno de Chile, la forma en que se ha desarrollado hasta ahora, así como algunos factores externos, comprometen su sostenibilidad.

Las principales amenazas para la sostenibilidad del Programa son:

- La falta de una visión compartida por las distintas entidades involucradas y los beneficiarios acerca de la misión del Programa. Si no existe acuerdo acerca de la función que debe cumplir el sitio www.chilecompra.cl, sus resultados se evaluarán desde distintos puntos de vista, generándose conflictos y críticas al Programa.

- La inexistencia de un "dueño" del proyecto. La DAE fue designada contraparte técnica del contrato con SONDA, no como administrador del Programa. Ha actuado de hecho como administrador, pero no cuenta con las atribuciones necesarias para un buen desempeño de ésta tarea. Cuando no existe un responsable único por un proyecto o un programa, no hay ningún responsable.

- El mal uso que algunos organismos públicos han hecho del sitio chilecompra.cl, lo cual queda reflejado en la información que registra y afecta la credibilidad del Programa. Ello causa desilusión en los proveedores y su deserción del Programa.

- Al vencimiento del actual contrato (19/04/2004) con SONDA el Programa podría seguir ejecutándose con ésta u otra empresa. Pero si no se planifica con tiempo que hacer, podría verse afectada seriamente la operación del sitio web y por tanto del Programa.

- La aprobación de la "Ley de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios", la cual brindará nuevas oportunidades al Programa, pero también conlleva cambios que pueden afectar la marcha de éste. En particular, desaparece la DAE y se crea una nueva entidad, la Dirección de Compras y Contratación Pública. En el proyecto de ley se señala específicamente (Art. 27) que "El sistema de información de compras y contrataciones de la Administración será el continuador legal, para todos los efectos legales, del establecido por el decreto supremo de Hacienda Nº 1312, de 1999,..)". Sin embargo, el cambio puede generar problemas en la operación del Programa si no es planificado detalladamente y con suficiente antelación.

En cambio, aporta a la sostenibilidad del Programa el hecho de que gracias a éste se produjo una modernización tecnológica de los departamentos de adquisiciones de los organismos públicos. Actualmente (marzo de 2002), existen 219 organismos públicos inscritos, los cuales disponen de equipamiento computacional y conexión a Internet. Ello facilita la continuidad del Programa en su forma actual o en cualquier otra modalidad que se adopte a futuro.

7. ASPECTOS INNOVADORES DEL PROGRAMA

7.1 Análisis y conclusiones de aspectos innovadores del Programa

La creación de sistemas basados en la Internet para facilitar el comercio entre empresas, conocidos como B2B (Business to Business) no es algo nuevo. Sin embargo, si es más reciente la creación de sistemas de compras gubernamentales (conocidos como G2B, Government to Business).

En particular, el Programa COMPRASCHILE cumplió una labor pionera al introducir el uso de esta tecnología al sector público nacional. Gracias al Programa 219 organismos públicos están hoy en condiciones de utilizar esta herramienta en apoyo a su proceso de adquisiciones. En consecuencia, el Programa es en si innovador al utilizar una tecnología moderna para tratar mejorar la gestión de adquisiciones del Sector Público.

III. PRINCIPALES CONCLUSIONES

El Programa CHILECOMPRAS ha cumplido una labor pionera al introducir el uso de Internet al proceso de adquisiciones del sector público nacional. Gracias al Programa 219 organismos públicos están hoy en condiciones de utilizar esta herramienta en apoyo a su proceso de adquisiciones.

Asimismo, el Programa es ampliamente reconocido como una buena iniciativa del Gobierno de Chile. Ha contribuido a mejorar la transparencia y, en menor medida, la eficiencia de los procesos de adquisición del sector público. Sin embargo, esta contribución se ha visto limitada tanto por factores internos como externos al Programa, algunos de los cuales comprometen también su sostenibilidad. Además, los problemas analizados en el capítulo II.3 han provocado una desilusión con el sistema en muchos proveedores y en algunos organismos públicos y, si no se solucionan, pueden comprometer la credibilidad de éste sistema o cualquier otro que lo reemplace a futuro.

Ello debe ser motivo de preocupación pues si se suspende la ejecución del Programa se perderá lo avanzado en términos de transparencia y de eficiencia y se volverá prácticamente a la misma situación que existía cuando éste se inició. Por tanto, el Panel considera que la ejecución del Programa debe continuar, pero es necesario que sea reformulado para superar los problemas que presenta y que limitan su impacto. Se requiere con prontitud la adopción de decisiones respecto a la función que el sitio debe cumplir y a su administración, para luego introducir los cambios que permitan implementar las decisiones adoptadas y corregir los problemas detectados.

En primer lugar, el Panel considera que dado el diseño del Programa, la contribución que éste hace al logro del Fin, es decir, a una mayor eficiencia y transparencia en la gestión pública en la adquisición de bienes y servicios, se ve limitada. Ello se debe a que el diseño del Programa se hizo teniendo presente que la implementación de los otros tres proyectos contemplados en el Programa de Reforma al Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público[69] requería de modificaciones legales, las cuales aún están en discusión. Por ello el Programa debió superponerse a los procedimientos de adquisición existentes en el sector público, desaprovechándose buena parte del potencial de un sistema de comercio electrónico. Como resultado, permite mejorar la transparencia del proceso de adquisiciones, pero no puede contribuir significativamente a una mayor eficiencia en la gestión de adquisiciones.

También es importante destacar que para que el Programa logre realmente su Propósito y aporte a una mayor transparencia en el proceso de adquisiciones del sector público, la información registrada en el sitio www.chilecompra.cl debe ser suficiente, oportuna y estar bien sistematizada. En este sentido el Panel considera que el Programa podría haber obtenido mejores resultados si, además de capacitar a los organismos públicos en el uso del sistema, se los hubiera capacitado fuertemente en como mejorar sus procesos de adquisición aprovechando al máximo el potencial que les ofrecía el sitio.

Por otra parte, el Panel considera que la organización y gestión del Programa no han sido adecuadas, afectando el cumplimiento del Propósito. No hubo una clara asignación de roles entre las tres entidades con mayor responsabilidad por el funcionamiento del Programa (Ministerio de Hacienda, DAE y SONDA). La administración del Programa correspondía desde el punto de vista legal al Ministerio de Hacienda, pero este no la asumió, delegándola implícitamente en la DAE. Además, ninguna de las entidades participantes en el Programa se

[69] Creación de una normativa marco de compras y contrataciones del sector público y reglamentos por servicio; Creación de un sistema de intermediación de compras gubernamentales y Creación de una unidad de asistencia técnica.

responsabilizó por la sistematización, oportunidad y suficiencia de la información registrada en el sitio.

Tampoco la gestión del Programa ha sido adecuada. SONDA no cumplió con proveer todas las funcionalidades ofrecidas ni implementó servicios de valor agregado. La DAE no exigió a SONDA el cumplimiento de todas las funcionalidades y productos comprometidos, para lo cual podría haber aplicado multas contempladas en el contrato.

Además, no existió un adecuado seguimiento y evaluación del Programa por lo que no se solucionaron oportunamente problemas sencillos que afectaban los resultados. El sitio presentaba problemas que con muy poco esfuerzo se hubieran podido resolver, como es el caso de mejorar los rubros, enviar información de la licitación en los e-mails y responder con mayor celeridad las consultas de los usuarios

El Programa no contó con un enfoque metodológico, con actividades, tareas, recursos que permitieran lograr resultados predecibles y en tiempos acotados. La actitud tanto de SONDA como de DAE ha sido más bien reactiva y han tenido poca iniciativa para impulsar cambios y mejoras el sistema www.chilecompra.cl

En opinión del Panel, faltó definir una estrategia y un proyecto claro de implementación y desarrollo del sitio, que fuese compartido por el Ministerio de Hacienda, la DAE y SONDA.

A pesar de los problemas mencionados, los indicadores de eficacia y calidad dan una buena impresión respecto a los logros del Programa. Los indicadores basados en porcentajes de información registrada o de beneficiarios inscritos han ido todos en aumento y aquellos basados en porcentajes derivados de las encuestas realizadas reflejan un nivel de aprobación satisfactorio en todas las dimensiones estudiadas. Incluso los indicadores de "Usabilidad" del sitio no son malos, sino más bien regulares.

Ello se debe a que el sitio www.chilecompra.cl ha ido registrando gradualmente más información y se han ido incorporando a éste nuevos organismos públicos y proveedores, lo cual explica la evolución positiva de los indicadores relacionados con estos aspectos. En cuanto a la opinión mayoritariamente positiva respecto al Programa que denotan los indicadores basados en las encuestas, ello es consistente con el hecho de que al comparar la situación preexistente al Programa con la actual, los beneficiarios aprecian una mejoría.

En opinión del Panel, el Programa no ha logrado concretar todo su potencial, ha tenido logros positivos, pero éstos han sido menores a los que podrían haber sido obtenidos.

El Programa es un medio extremadamente eficiente para poner en contacto a los demandantes del sector público con proveedores del sector privado y para brindar información a la ciudadanía en general. Le permite a cualquier ciudadano acceder a información sobre adquisiciones del sector público con ahorros de tiempo y costo superiores a un 95%. Para los proveedores, el programa representa un acceso gratuito a información comercial de alto valor, por lo que les resulta también muy eficiente.

Para los organismos públicos, el costo que les significa publicar sus adquisiciones en el sitio del Programa es también muy bajo si se lo compara con el costo de publicación en la prensa, pero la falta de legislación apropiada no les permite aprovechar este potencial. Sin embargo, para los organismos públicos resultaría aún más eficiente utilizar para sus procesos de adquisición un sitio privado de comercio electrónico, ya que, gracias a los convenios suscritos por la DAE, ello no les significa ningún gasto directo adicional y obtienen un mejor servicio.

IV. RECOMENDACIONES PRIORIZADAS

1. Recomendaciones que no involucran recursos adicionales

1.1 Recomendaciones generales

1. En primer término es necesario definir si el Programa sólo cumplirá una función informativa o si evolucionará para convertirse en un sitio de comercio electrónico. Tal como se señaló en el punto II.4.1.2, ambas funciones son perfectamente separables. Actualmente es más que un sitio meramente informativo, pero dista mucho de ser un sitio de comercio electrónico.

   Si la decisión es que el sitio se convierta en un mercado electrónico para el sector público, será necesario mejorar sustancialmente sus funcionalidades, asimilándolas a las que brindan los sitios privados. Los organismos públicos ya pueden utilizar sitios de comercio electrónico para aquellas adquisiciones que pueden realizar vía cotización a proveedores y su utilización será mucho más amplia una vez que se apruebe la "Ley de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios".

   En cambio, si la decisión es que el Programa sólo tenga por objetivo proveer a cualquier ciudadano información gratuita y oportuna sobre las adquisiciones del sector público, deberían eliminarse aquellas funcionalidades que llevan a confundir al sitio www.chilecompra.cl con un mercado electrónico (por ejemplo, la inscripción de los proveedores y el aviso a ellos vía correo electrónico de las adquisiciones registradas en los rubros en que se inscribieron). En este caso podría buscarse una alianza con sitios privados de comercio electrónico, para que éstos sean utilizados en forma voluntaria y gratuita por los organismos públicos, transfiriendo inmediatamente y por vía electrónica la información registrada al sitio del Programa[70]. Sólo aquellas adquisiciones que los organismos públicos no realizaran a través de sitios privados deberían informarse directamente a través del sitio del Programa.

   Cualquiera sea la decisión que se adopte, será necesario reformular el contrato actual para la operación del sitio. Ello podría hacerse poniendo término, de común acuerdo, al contrato con la empresa SONDA y llamando a una nueva licitación para la operación del sitio, en la cual se incorporen o eliminen funcionalidades de acuerdo a la decisión que se adopte.

2. En función del modelo de operación final que se seleccione (sitio sólo informativo o de comercio electrónico) es necesario definir la política de financiamiento para www.chilecompra.cl. Si se decide por un sitio que sea sólo informativo, será necesario asignar financiamiento para la operación del sitio, pues ningún privado se interesará en operarlo sin costo para el Estado, ya que no brinda buenas oportunidades de negocio.

   Si la decisión es que CHILECOMPRA evolucione para convertirse en un sitio de comercio electrónico, en opinión del panel es perfectamente factible definir una política de recuperación de costos, sin sacrificar el acceso gratuito a la información registrada en el sitio. Bastaría con que se cobrara una cierta cantidad mensual o anual a los proveedores, tal como lo hacen los sitios del sector privado, por el servicio de avisarles por correo electrónico acerca de las adquisiciones que sean de su interés. Cualquier ciudadano podría consultar gratuitamente la misma información, pero debería buscarla en el sitio.

[70] Según la DAE esta facilidad no ha podido ser implementada por el alto precio que SONDA cobraría a los sitios interesados.

Dado el importante poder adquisitivo representa el Estado de Chile, y sobre todo si los organismos públicos utilizan principalmente y en forma buena forma el sitio del Programa, el pagar una módica suma por recibir un aviso vía correo electrónico sería atractivo para los potenciales proveedores.

Otra posibilidad para la recuperación de costos sería la inclusión de publicidad en el sitio[71]. Es probable que algunos proveedores estén dispuestos a pagar por la inclusión de un "banner" con publicidad de su empresa, dado que sería un mercadeo altamente focalizado (visto regularmente por los encargados de adquisiciones en el sector público). Ello no afectaría la gratuidad de acceso ni comprometería la eficacia del Programa.

A modo de ejemplo, en el recuadro siguiente se presentan las políticas de cobro de sitios similares de otros países.

Recuadro 16: Políticas de cobro de sitios similares en otros países

Canadá

- www.merx.com: Existe un cobro se suscripción mensual de dólares canadienses $ 4.95 (aprox. $ 2.090) además si el proveedor requiere alertas diarias, en las cuales se solicita el conjunto de rubro por los cuales pedir la información debe cancelar 0.50 dólares canadienses (aprox. $ 211) por transacción.

México

- www.compranet.gob.mx: Inscripción gratuita, compra de bases , no hace mención a cobros en el sitio.

USA

- www.fedbizopps.gov: Tiene aviso por correo, pero hay que estar inscrito para ello. El proveedor debe inscribirse en el registro de proveedores www.ccr.gov con esto se recibe un código CAGE y un certificado digital que permite inscribirse en varios sitio de eprocurement.

Comunidad Europea

- www.api.se: Hay que inscribirse en el sitio por un valor de USD 710 anuales, lo que incluye recepción de mails de aviso, incluir productos en el catálogo y buscar oportunidades.

Singapur

- www.gebiz.gov.sg: No tiene cobro directamente, pero el proveedor debe contar con Smart Card y certificado digital con costos anuales de dólares Singapur $ 85 (aproximadamente $ 31.192 pesos).

Perú

- www.contraloria.gob.pe/compras/compras.htm: Portal de compras del estado, el acceso es gratuito no existe el servicio de alertas tempranas. Existe el servicio de venta de bases.

Fuente: Sitios mencionados

3. En cuanto a la administración del Programa, es necesario designar formalmente a una entidad como administradora de éste, entregándole las atribuciones necesarias para que pueda realizar una gestión eficaz y eficiente. En particular, la entidad administradora del Programa debe poder velar por la calidad de la información registrada en el sitio. Ello requiere que dicha entidad pueda realizar actividades de capacitación a los organismos públicos, brindar apoyo a los usuarios del Programa y establecer los privilegios de

[71] Según la DAE, existiría un dictamen de la Contraloría que señala que ello es ilegal, por lo que debería estudiarse el marco regulatorio.

acceso al sitio y las reglas de validación para el registro de información. Además, la entidad administradora, o bien una entidad contralora, debería implementar un seguimiento y evaluación permanente del Programa y establecer mecanismos de control al proveedor que administre el sitio.

Asimismo, es necesario establecer con claridad los roles de las otras entidades que participan del Programa (operador del sitio, contraparte técnica, entidad contralora, etc.), así como los mecanismos de coordinación entre todas las entidades que participan del Programa.

4. Vistos los cambios que se avecinan con la próxima aprobación por el Congreso de la "Ley de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios", el Panel recomienda planificar con tiempo y detalladamente la transición desde el sistema actual al futuro sistema de información de compras y contrataciones mencionado en el proyecto de Ley. Ello con el propósito de garantizar una transición fluida entre ambos sistemas sin interrupciones en el servicio.

   Asimismo, una vez que se apruebe el proyecto de ley que autorizara la compra electrónica a los organismos públicos, y si se decide que el Programa evolucione para convertirse en un sitio de comercio electrónico, debería agregarse un componente que consista en proveer el servicio de asignación en línea de las adquisiciones. Ello requiere, que el sitio permita efectuar las siguientes actividades:
   - — Compra en línea de las bases por parte de los proveedores.
   - — Envío de las cotizaciones a través del mismo sitio.
   - — Asignación en el sitio de la adquisición por parte del organismo público.
   - — Aceptación de la adquisición asignada por parte del proveedor.

1.2 Recomendaciones específicas

Las siguientes recomendaciones se refieren al sitio www.chilecompra.cl en su modalidad actual de operación y pueden ser implementadas sin costos adicionales significativos.

1. Mejorar la clasificación por rubros y categorías a fin de que los proveedores inscritos sólo reciban correos por aquellas adquisiciones que si son de su interés. Estas deberían estructurarse en un esquema de categorías, subcategorías y líneas de productos (por ejemplo, Herramientas – Eléctricas – Taladros). Con ello se facilitaría también la consulta de la información registrada en el sitio del Programa al permitir búsquedas más precisas

2. Forzar el ingreso de información con plazos mínimos, el plazo que medie entre la publicación y el de cierre del proceso no debería ser inferior a 10 días. Esto permitiría eliminar todos aquellos procesos que se informan sólo por cumplir una obligación. Aquellos procesos que sean informados con plazos inferiores deberían ser asociarse a una categoría diferente y los proveedores no recibirían un correo de aviso. Esta modificación contribuiría significativamente a la credibilidad del sistema y por tanto a la transparencia en el proceso de adquisiciones del sector público.

3. Mejorar el proceso de aviso a los proveedores incluyendo más información sobre la adquisición en el correo. Ello evitaría a los proveedores ir al consultar al sitio del Programa cuando la adquisición no sea de su interés, con el consiguiente ahorro de tiempo y una menor carga de trabajo para el sistema.

4. En cuanto al contenido del sitio, se sugiere depurar la información existente. Al revisar la información por rubro o adquisiciones asociadas a dicho rubro aparecen licitaciones

que no tiene ninguna relación con el rubro en cuestión. Esta tarea debería estar asociada al mejoramiento de la clasificación por rubros. Además, se recomienda incorporar la posibilidad de que los productores registren su Catálogo de productos en el sitio asociando éstos a los distintos rubros. También deberían complementarse las FAQ's[72] con las consultas más frecuentes de los usuarios.

5. Se recomienda mejorar las funcionalidades existentes, tales como el motor de búsqueda y las pantallas de ingreso de información, e incorporar el concepto de sesión de ingreso (posibilidad de dejar ingresos suspendidos).

6. En cuanto al diseño del sitio, el Panel sugiere mejorar la usabilidad, sobre la base de criterios de usabilidad recomendados por expertos tales como: Jakob Nielsen. Realizar algún estudio de "tasa de éxitos" que permita conocer y mejorar la operación de los usuarios. Asimismo, cambiar el diseño gráfico del sitio, a fin de mejorar la imagen corporativa, el sitio es muy poco atractivo y no invita a ser visitado. Además, se sugiere eliminar los créditos a SONDA, Compaq y Microsoft de la página principal del sitio.

7. Estructurar algún tipo de incentivo, por ejemplo un distintivo que según algún criterio de www.chilecompra.cl pueda realizar un ranking de compradores y dicho distintivo pueda ser colocado en los sitios de las diferentes instituciones (ej: premio a la calidad / transparencia / eficiencia de compras)

2. Recomendaciones que involucran recursos adicionales significativos

La implementación de las siguientes recomendaciones requiere de la asignación recursos significativos para financiarlas:

1. Para mitigar algunos de los problemas analizados, fundamentalmente los relacionados con la calidad de la información que registra el sitio, el Panel considera que el Programa podría incluir un componente de "Capacitación en gestión de adquisiciones" para el sector público. Este debería consistir en una serie de cursos presenciales y/o a distancia orientados a los encargados de adquisiciones de los distintos organismos públicos. Dichos cursos no se orientarían sólo a capacitar sobre como utilizar el sitio www.chilecompra.cl, sino que a enseñar buenas prácticas en gestión de adquisiciones, incluyendo como sacar el máximo provecho al sitio del Programa.

   Para el diseño de este componente se sugiere desarrollar un estudio orientado a los Organismos Públicos, que incluya un análisis de procesos, para evaluar cuál es el impacto que tiene el uso del sitio www.chilecompra.cl en el trabajo habitual y detectar o identificar los factores relevantes para el éxito del Programa. Por ejemplo, deberían definirse las competencias y conocimientos que deben poseer los funcionarios a cargo del área adquisiciones y luego incorporar en el programa de capacitación actividades para desarrollar dichas competencias.

2. En segundo lugar, se sugiere utilizar mejor el potencial del sitio como elemento de apoyo a las actividades de capacitación que se desarrollen y como fuente de consulta para los encargados de adquisiciones en los organismos públicos. Para ello se recomienda mejorar el tutorial existente en el sitio www.chilecompra.cl, dejando diferentes alternativas de formatos, esto es, documentos en PDF, presentaciones en Power Point, posibilidad de realizar simulaciones, etc.. El tutorial que hoy existe tiene más un enfoque de manual de usuario que de tutorial.

[72] Frecuently Asked Questions (Preguntas más frecuentes).

Además, podría incorporarse un área de mejores prácticas en las cuales se expongan situaciones y mejoras de diferentes servicios que sean replicables a otros servicios permitiendo mejorar la eficiencia de los procesos de adquisiciones. También podría crearse un área de documentos que aborden la problemática de adquisiciones del sector público y mecanismos para realizar mejoras. Por último, se podría desarrollar un grupo de discusión de encargados de compras del sector público en el cual puedan intercambiar opiniones, el moderador del grupo debiera ser la DAE.

3. Con el propósito de aumentar la participación de las PYMES en el Programa, se sugiere coordinar con SERCOTEC o CORFO la creación de un programa de apoyo y capacitación a éstas en el uso de Internet y su ingreso al Programa. Dicho programa de capacitación podría estar ligado a los programas de crédito existentes o bien podría incorporar créditos específicos para la adquisición de equipamiento computacional en aquellas PYMES que no dispongan de éste.

V. Referencias

1. Bibliografía

i. Contrato de prestación de servicios computacionales entre SEGPRES, Subsecretaría de Hacienda, DAE y SONDA S.A., 27/10/2000.

ii. Contrato de servicios entre Atentus.com y DAE, 01/10/2001.

iii. Contrato de prestación de servicios entre DAE y Litoralpress Media de Información S.A., 2/11/2001.

iv. Convenio entre DAE y Los Navegantes S.A. (senegocia.com), 12/01/2001.

v. Convenio entre DAE y Servicios de Información M.S. Ltda. (cotizaciones.cl), 23/02/2001.

vi. Convenio entre DAE e Infochile S.A. (elpanal.com), 9/03/2001.

vii. Diagnóstico de www.chilecompra.cl y Diseño Metodológico del Plan de Marketing, Líder Marketing Ltda., julio 25, 2001.

viii. D.S. 1312, Ministerio de Hacienda, 22/09/1999, "Establece sistema de información de compras y contrataciones públicas".

ix. Indicación al proyecto de Ley de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios (Boletín Nº 2429-05).

x. Minutas reuniones entre DAE y SONDA de fechas 25/7, 8/8, 22/8 y 5/9 del año 2001.

xi. PMG año 2001, Area: Administración financiera, Sistema: Compras y contrataciones del sector público. Ministerio de Hacienda.

xii. "Programa de Reforma al Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público", Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, enero 1998.

xiii. Resolución 001 del 11/01/2000 del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES), "Aprueba bases de propuesta pública internacional para licitar la operación del Sistema de Información de Compras y Contrataciones del sector público"

xiv. Resolución exenta Nº 540 de la Subsecretaría de Hacienda, de fecha 6 de julio de 2000.

xv. Resolución N° 1060, Ministerio de Hacienda, 23 de julio de 2001, "Establece programa de incorporación para los organismos públicos al Sistema de Información de Compras y Contratación Pública".

xvi. Portal de la DAE: www.g2b.cl

xvii. Sitio de CHILECOMPRA: www.chilecompra.cl

xviii. Sitio SENEGOCIA: www.senegocia.com

xix. Sitio ELPANAL: www.elpanal.com

xx. Sitio COTIZACIONES: www.cotizaciones.cl

xxi. Sitio www.merx.com de Canadá

xxii. Sitio www.compranet.gob.mx de México

xxiii. Sitio www.fedbizopps.gov de USA

xxiv. Sitio www.api.se de la Comunidad Europea

xxv. Sitio www.gebiz.gov.sg de Singapur

xxvi. Sitio www.contraloria.gob.pe/compras/compras.htm de Perú

2. Entrevistas Realizadas

- Sr. Erik Maluenda C., Ingeniero consultor, SONDA S.A.
- Sr. José Luis Aris Z., Consultor eBusinness, SONDA S.A.
- Sr. Miguel Godoy, Jefe Departamento de Informática, CENABAST, ministerio de Salud.

3. Glosario

Adquisición: Es el nombre genérico de las compras de los organísmos públicos, pudiendo corresponder a una cotización o a una licitación.

Adquisiciones y operaciones publicadas: Son aquellas que se encuentran en el sitio y pueden ser vistas por cualquier usuario. Las adquisiciones son preparadas por un usuario demandante normal y "levantadas" por un supervisor. Solo en ese instantes son "publicadas".

Cotizaciones nuevas: Las ingresadas al sistema en una fecha dada.

Estado abierta: Es cuando aún se reciben ofertas

Estado Adjudicada: Cuando ya se ha resuelto a quién y en que condiciones se hará la compra.

Estado no adjudicada: es un proceso terminado en el cual por diferentes razones se decidió no hacer la compra.

FAQs: Preguntas más frecuentes de los usuarios de un sitio web (Frecuently Asked Questions).

ISP: Proveedor de servicios de Internet (Internet Service Provider).

Ortogonalidad: Concepto técnico que define cuando un función se realiza de igual forma independientemente de en que parte de un sistema se encuentre el usuario.

Usabilidad: Anglicismo de la palabra Usability. El concepto se utiliza frecuentemente en el ambiente tecnológico para mencionar la facilidad de uso de un sistema. En otros ambientes se utiliza la palabra castellana de "ergonometría".

Usuarios demandantes. Funcionario de un servicio que está habilitado para operar en el sistema ya sea como comprador normal o supervisor

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de Evaluación del Programa

ANEXO 2: Antecedentes Presupuestarios y de Costos

ANEXO 3: Matriz de Marco Lógico Final

ANEXO 4: Medición de Indicadores Matriz de Marco Lógico

ANEXO 5: Resultados de la encuesta a los demandantes (organismos públicos)

ANEXO 6: Resultados de la encuesta a los proveedores

ANEXO 7: La metodología BestMethod

ANEXO 8: Detalle del cálculo de los costos de administración del Programa

ANEXO 1: MATRIZ DE EVALUACIÓN

NOMBRE DEL PROGRAMA: CHILECOMPRA
AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA: 1999
MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE HACIENDA
SERVICIO RESPONSABLE: DIRECCION DE APROVISIONAMIENTO DEL ESTADO (DAE)
PRESUPUESTO ASIGNADO 2002:

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
FIN: Contribuir a la eficiencia y transparencia en la gestión pública en la adquisición de bienes y servicios.				
PROPÓSITO: Potenciales proveedores del Estado y Organismos Públicos (OP) proveen y acceden gratuitamente, así como también el público en general, a información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida al proceso de adquisición de bienes y servicios que requiere el Estado, provista a través de Internet.	EFICACIA: Evolución del porcentaje de proveedores inscritos	(Nº total de proveedores inscritos en el semestre i / Nº total estimado de proveedores del Estado de Chile) * 100	Registros DAE y base de datos del sistema. Periodicidad de medición: semestral.	No se forman carteles de proveedores. No se entrega información privilegiada a algunos proveedores por fuera de CHILECOMPRA. Hay interés en la ciudadanía por consultar la información puesta a su disposición.
	Variación porcentual semestral en número de ciudadanos que acceden al sitio	[(Nº total de consultas al sitio – Nº de consultas a páginas que requieren estar inscrito)$_{\text{semestre i}}$ - (Nº total de consultas al sitio – Nº de consultas a páginas que requieren estar inscrito)$_{\text{semestre i-1}}$ / (Nº total de consultas al sitio – Nº de consultas a páginas que requieren estar inscrito)$_{\text{semestre i-1}}$] * 100	Registro de "hits" por página del sitio. Periodicidad de medición: semestral.	
	Evolución del porcentaje semestral del total de adquisiciones del Estado publicadas en CHILECOMPRA.	(Nº de adquisiciones publicadas en CHILECOMPRA en el semestre i / Nº estimado de adquisiciones del Estado por semestre) * 100	Base de datos del sistema y estimación del total de adquisiciones. Periodicidad de medición: semestral	

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
	Evolución del porcentaje semestral del valor total de adquisiciones del Estado publicadas en CHILECOMPRA por semestre.	(Valor total de adquisiciones publicadas en CHILECOMPRA en el semestre i / valor estimado de adquisiciones del Estado por semestre) * 100	Base de datos del sistema y estimación del valor total de adquisiciones. Periodicidad de medición: semestral.	
	Evolución del porcentaje semestral de adjudicaciones informadas en CHILECOMPRA respecto del total de publicaciones ingresadas en CHILECOMPRA por semestre.	(N° de adjudicaciones informadas en CHILECOMPRA en el semestre i / N° total de publicaciones ingresadas en CHILECOMPRA en el semestre i) * 100	Bases de datos del Programa. Periodicidad de medición: semestral.	
	CALIDAD Porcentaje de usuarios (OP y proveedores) que califica los servicios que provee CHILECOMPRA como "Bueno y Muy bueno" (Escala 1 a 5)[1]	{N° de usuarios (OP y proveedores) que califica los servicios que provee CHILECOMPRA como "Bueno y Muy bueno" / N° total de usuarios (OP y proveedores) que respondieron la pregunta} * 100	Encuestas a OP y proveedores. Periodicidad de medición: según periodicidad de encuestas.	
	Usabilidad del sitio de CHILECOMPRA: Contenido[2]	Basado en la metodología de www.bestweb.cl BestMethod.	Benchmark estándar aplicado por experto. Periodicidad de medición: dato único correspondiente a la situación actual.	
	Usabilidad del sitio de CHILECOMPRA: Navegación[3]	Basado en la metodología de www.bestweb.cl BestMethod.	Benchmark estándar aplicado por experto. Periodicidad de medición: dato único correspondiente a la situación actual.	

[1] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.

[2] Contenido: Se evalúa el contenido del sitio, tanto desde el punto de vista de su formato, como de la información en si. Un sitio con buen contenido debe entregar información relevante, novedosa y motivadora a su audiencia.

[3] Navegación: Se evalúa la estructura de navegación del sitio, su usabilidad y la ortogonalidad que ofrece a su audiencia al momento de navegarlo. Se analiza la consistencia de vínculos y la coherencia de su estructura.

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
	Usabilidad del sitio de CHILECOMPRA: Funcionalidad[4]	Basado en la metodología de www.bestweb.cl BestMethod.	Benchmark estándar aplicado por experto. Periodicidad de medición: dato único correspondiente a la situación actual.	
	Usabilidad del sitio de CHILECOMPRA: Gráfica[5]	Basado en la metodología de www.bestweb.cl BestMethod.	Benchmark estándar aplicado por experto. Periodicidad de medición: dato único correspondiente a la situación actual.	
	Usabilidad del sitio de CHILECOMPRA: Tecnología[6]	Basado en la metodología de www.bestweb.cl BestMethod.	Benchmark estándar aplicado por experto. Periodicidad de medición: dato único correspondiente a la situación actual.	
	EFICIENCIA Gasto promedio anual por publicación en CHILECOMPRA	Gasto efectivo total anual del programa / Nº total de publicaciones	Información del sitio y Contabilidad del DAE. Periodicidad de medición: anual.	
	ECONOMÍA Porcentaje anual de ejecución presupuestaria	(Gasto efectivo del programa año t / presupuesto asignado al programa año t) * 100	Contabilidad del DAE Periodicidad de medición: anual.	

[4] Funcionalidad: En esta área se analizan los aspectos funcionales del sitio entre los que destacan el nivel de interactividad, funciones que se ponen a disposición del usuario, así como el nivel de cumplimiento de la promesa inicial.

5 Gráfica: Se evalúa la gráfica del sitio en sus diferentes áreas. Como gráfica se entienden además, todos los elementos multimediales del sitio. Un sitio con buena gráfica no sólo es aquel que su página de entrada es "bonita", sino más bien aquel en el que los elementos gráficos se utilizan para apoyar el mensaje que se quiere entregar.

[6] Tecnología: En esta área se evalúan los aspectos tecnológicos del sitio, bajo el prisma de usuarios expertos; tipo de servidor y herramientas tecnológicas que soportan la operación del sitio, entre otras.

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
COMPONENTES: 1. Información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida al proceso de adquisición de bienes y servicios por parte del Estado de Chile, puesta **a disposición de los potenciales proveedores** a través de Internet.	EFICACIA: Variación porcentual semestral en el número de correos electrónicos enviados a proveedores.	[(Nº de correos enviados en el semestre i – Nº de correos enviados en el semestre i-1) / Nº de correos enviados en el semestre i-1] * 100	Bases de datos del Programa. Periodicidad de medición: semestral.	Un gran número de proveedores cuenta con la tecnología necesaria para consultar la información puesta a su disposición.
	Variación porcentual semestral en el número de consultas al sitio por proveedores en respuesta a los correos electrónicos.	[(Nº de consultas en respuesta a correos enviados en el semestre i – Nº de consultas en respuesta a correos enviados en el semestre i-1) / Nº de consultas en respuesta a correos enviados en el semestre i-1] * 100	Bases de datos del Programa. Periodicidad de medición: semestral.	Los proveedores inscritos se interesan por consultar la información disponible en el sitio.
	Porcentaje semestral de OP inscritos que adjudican en el sitio.	(N° de OP con adjudicaciones completas en el sitio en el semestre / N° total OP de inscritos en el semestre) * 100	Bases de datos del Programa. Periodicidad de medición: semestral.	
	CALIDAD: Porcentaje de proveedores que califica los servicios que provee CHILECOMPRA como "Bueno y Muy bueno" (Escala 1 a 5)[7]	(N° de proveedores que califica los servicios que provee CHILECOMPRA como "Bueno y Muy bueno" / N° total de proveedores que respondieron la pregunta) * 100	Encuesta a muestra de proveedores Periodicidad de medición: según periodicidad de encuestas.	
	Porcentaje de proveedores que recibe Siempre o Frecuentemente la información provista por CHILECOMPRA con antelación suficiente para preparar su oferta (Escala 1 a 4)[8].	(N° de proveedores que recibe Siempre o Frecuentemente la información provista por CHILECOMPRA con antelación suficiente para preparar su oferta / N° total de proveedores que respondieron la pregunta) * 100	Encuesta a muestra de proveedores. Periodicidad de medición: según periodicidad de encuestas.	

[7] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.
[8] Escala 1 a 4: Nunca, Ocasionalmente, Frecuentemente, Siempre

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
	Porcentaje de proveedores que considera que Frecuentemente o Siempre la información provista por CHILECOMPRA es suficiente para presentar sus ofertas (Escala 1 a 4)[9]. Porcentaje de proveedores que considera que Frecuentemente o Siempre la información provista por CHILECOMPRA es de su interés (Escala 1 a 4)[10].	(N° de proveedores que considera que Frecuentemente o Siempre la información provista por CHILECOMPRA es suficiente para presentar sus ofertas / N° total de proveedores que respondieron la pregunta) * 100 (N° de proveedores que considera que Frecuentemente o Siempre la información provista por CHILECOMPRA es de su interés / N° total de proveedores que respondieron la pregunta) * 100	Encuesta a muestra de proveedores. Periodicidad de medición: según encuestas. Encuesta a muestra de proveedores. Periodicidad de medición: según encuestas.	
2. Información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida a los potenciales proveedores de bienes y servicios al Estado de Chile, puesta **a disposición de los OP** a través de Internet.	CALIDAD: Porcentaje de OP que califica los servicios (satisfacción general) que provee CHILECOMPRA como "Bueno o Muy bueno" (Escala 1 a 5).[11] Porcentaje de OP que califica la funcionalidad del sitio de CHILECOMPRA como "Bueno o Muy bueno" (Escala 1 a 5).[12]	(N° de OP que califica los servicios que provee CHILECOMPRA como "Bueno o Muy bueno" / N° total de OP que respondieron la pregunta) * 100 (N° de OP que califica la funcionalidad del sitio de CHILECOMPRA como "Bueno o Muy bueno" / N° total de OP que respondieron la pregunta) * 100	Encuesta a OP inscritos en CHILECOMPRA. Periodicidad de medición: según encuestas. Encuesta a OP inscritos en CHILECOMPRA. Periodicidad de medición: según encuestas.	Un alto número de proveedores cuenta con la tecnología para inscribirse en el sistema. Existe interés en los OP que participan en CHILECOMPRA por aprovechar la información registrada en el sistema.

[9] Escala 1 a 4: Nunca, Ocasionalmente, Frecuentemente, Siempre
[10] Escala 1 a 4: Nunca, Ocasionalmente, Frecuentemente, Siempre
[11] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.
[12] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
	Porcentaje de OP que califica la navegabilidad del sitio de CHILECOMPRA como "Buena o Muy buena" (Escala 1 a 5).[13]	(N° de OP que califica la navegabilidad del sitio de CHILECOMPRA como "Buena o Muy buena" / N° total de OP que respondieron la pregunta) * 100	Encuesta a OP inscritos en CHILECOMPRA. Periodicidad de medición: según encuestas.	
	Porcentaje de OP que califica la información provista por el sitio de CHILECOMPRA como "Buena o Muy buena" (Escala 1 a 5).[14]	(N° de OP que califica la información provista por el sitio de CHILECOMPRA como "Buena o Muy buena" / N° total de OP que respondieron la pregunta) * 100	Encuesta a OP inscritos en CHILECOMPRA. Periodicidad de medición: según encuestas.	
	Porcentaje de OP que califica la respuesta obtenida frente a problemas con el uso del sitio de CHILECOMPRA por parte de DAE como "Buena o Muy buena" (Escala 1 a 5).[15]	(N° de OP que califica la respuesta obtenida frente a problemas con el uso del sitio de CHILECOMPRA por parte de DAE como "Buena o Muy buena" / N° total de OP que respondieron la pregunta) * 100	Encuesta a OP inscritos en CHILECOMPRA. Periodicidad de medición: según encuestas.	
	Porcentaje de OP que califica la respuesta obtenida frente a problemas con el uso del sitio de CHILECOMPRA por parte de SONDA como "Buena o Muy buena" (Escala 1 a 5).[16]	(N° de OP que califica la respuesta obtenida frente a problemas con el uso del sitio de CHILECOMPRA por parte de SONDA como "Buena o Muy buena" / N° total de OP que respondieron la pregunta) * 100	Encuesta a OP inscritos en CHILECOMPRA. Periodicidad de medición: según encuestas.	

[13] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.
[14] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.
[15] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.
[16] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
3. Información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida a la adquisición de bienes y servicios por el Estado de Chile, puesta **a disposición de la ciudadanía** en general a través de Internet.	EFICACIA : Evolución del porcentaje semestral de adquisiciones con información completa del proceso.	(Nº de adquisiciones con información completa del proceso en el semestre i / Nº estimado de adquisiciones del sector público por semestre) * 100	Registros del sistema y estimación DAE. Periodicidad de medición: semestral	Los ciudadanos interesados en consultar la información cuentan con la tecnología necesaria para hacerlo.
	Incremento porcentual en el número de hits a páginas de información general del sitio.	[(N° de hits a págs de info general del sitio en el semestre i – N° de hits a págs de info general del sitio en el semestre i-1) / N° de hits a págs de info general del sitio en el semestre i-1] * 100	Registros del sistema. Periodicidad de medición: semestral	
	EFICIENCIA: Porcentaje en que disminuye el costo de acceso a la información para un ciudadano.	[(Costo de acceder a la información en la institución – costo de acceder a la información en el sitio de CHILECOMPRA) / Costo de acceder a la información en la institución] * 100	Estimación realizada por el panel evaluador basada en valores de mercado y costos del sitio. Periodicidad de medición: Dato único	
	Disminución porcentual promedio estimada en el tiempo que demora un ciudadano en acceder a información sobre una adquisición del sector público	[(Tiempo estimado de acceso sin CHILECOMPRA – Tiempo estimado de acceso en CHILECOMPRA) / Tiempo estimado de acceso sin CHILECOMPRA] * Porcentaje del total de adquisiciones del sector público registradas en CHILECOMPRA	Opinión de expertos y registros DAE. Periodicidad de medición:	

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
ACTIVIDADES: <u>Comunes a los tres componentes</u> 0.1 Operación del sistema computacional 0.2 Mejora de las funcionalidades del sistema computacional 0.3 Seguimiento y evaluación del funcionamiento de CHILECOMPRA 0.4 Apoyo a los usuarios del sitio <u>Específicas a cada componente</u> 1.1 Inscripción de OP en CHILECOMPRA 1.2 Registro de licitaciones públicas de los OP en CHILECOMPRA 1.3 Registro de licitaciones privadas de los OP en CHILECOMPRA 1.4 Registro de cotizaciones de los OP en CHILECOMPRA 1.5 Registro de compras directas de los OP en CHILECOMPRA 1.6 Registro de las adjudicaciones de OP en CHILECOMPRA 1.7 Envío de correos electrónicos a proveedores 1.8 Consulta de adjudicaciones en CHILECOMPRA 1.9 Capacitación a OP en el uso de CHILECOMPRA 1.10Provisión de servicios de valor agregado 2.1 Inscripción de proveedores en CHILECOMPRA 2.2 Actualización de datos del proveedor en CHILECOMPRA 2.3 Consulta de información sobre los proveedores por los OP. 2.4 Difusión de CHILECOMPRA a proveedores potenciales 2.5 Acuerdos con entidades gremiales				

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
3.1 Creación de pantallas y reportes disponibles para público en general 3.2 Difusión a la ciudadanía del sitio 3.3 Acceso de ciudadanos al sitio				

ANEXO 2
FICHA DE PRESENTACIÓN DE ANTECEDENTES PRESUPUESTARIOS Y DE COSTOS

I. Información de la Institución Responsable del Programa Período 1998-02 (en miles de pesos de 2002)

1.1. Presupuesto de Gasto de la Institución Responsable del Programa y Gasto Efectivo

Cuadro N°1: Presupuesto de Gasto de la Institución Responsable del Programa y Gasto Efectivo

AÑO 1998	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal	779.975	753.333	96,58
Bienes y Servicios de Consumo	280.287	263.106	93,87
Bienes y Servicios para Producción	11.377.058	9.007.291	79,17
Inversión	122.668	82.132	66,96
Transferencias	1.650.841	922.107	55,86
Otros	1.943.334	1.357.414	69,85
TOTAL	**16.154.162**	**12.385.384**	**76,67**

AÑO 1999	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal	832.898	825.836	99,15
Bienes y Servicios de Consumo	429.317	344.369	80,21
Bienes y Servicios para Producción	7.106.717	1.767.979	24,88
Inversión	46.400	44.578	96,07
Transferencias	209.759	209.269	99,77
Otros	874.017	433.672	49,62
TOTAL	**9.499.108**	**3.625.703**	**38,17**

AÑO 2000	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal	257.201	189.595	73,71
Bienes y Servicios de Consumo	207.342	204.315	98,54
Bienes y Servicios para Producción	-	-	-
Inversión	87.573	80.098	91,46
Transferencias	1.384.211	1.384.211	100,00
Otros	14.811	13.737	92,75
TOTAL	**1.951.139**	**1.871.956**	**95,94**

AÑO 2001	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal	343.567	282.251	82,15
Bienes y Servicios de Consumo	201.179	181.163	90,05
Bienes y Servicios para Producción	-	-	-
Inversión	57.287	52.076	90,90
Transferencias	234.749	232.873	99,20
Otros	-	-	-
TOTAL	**836.783**	**748.363**	**89,43**

AÑO 2002	Presupuesto Asignado
Personal	403 593
Bienes y Servicios de Consumo	227 063
Bienes y Servicios para Producción	
Inversión	41 240
Transferencias	
Otros	
TOTAL	**671 896**

II. Información Específica del Programa, Período 1998-02 (en miles de pesos de 2002)

2.1. Fuentes de Financiamiento del Programa

Cuadro N°1: Fuentes de Financiamiento del Programa

Fuentes de Financiamiento	1998		1999		2000		2001		2002 Ppto. estimado	
	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%	Monto	%
1. Aporte Fiscal Directo							209.183	100	270.000	100
2. Transferencias de otras instituciones públicas										
2.1										
2.2										
2.3										
3. Otras fuentes de financiamiento										
3.1										
3.2										
3.3										
Total							209.183	100	270.000	100

2.2. Presupuesto de Gasto del Programa y Gasto Efectivo

Cuadro N°2: Presupuesto de Gasto del Programa y Gasto Efectivo

AÑO 1998	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal			
Bienes y Servicios de Consumo			
Inversion			
Otros			
Total			

AÑO 1999	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal			
Bienes y Servicios de Consumo			
Inversion			
Otros			
Total			

AÑO 2000	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal			
Bienes y Servicios de Consumo			
Inversion			
Otros			
Total			

AÑO 2001	Presupuesto Asignado	Gasto Efectivo	
		Monto	%
Personal		128.501	
Bienes y Servicios de Consumo		14.538	
Inversion			
Otros		66.144	
Total	209.183	209.183	100%

AÑO 2002	Presupuesto Estimado
Personal	112.000
Bienes y Servicios de Consumo	108.000
Inversion	50.000
Otros	
Total	270.000

2.3. Total de Gasto Efectivo del Programa

Cuadro N°3: Total de Gasto Efectivo del Programa

AÑO	Gasto efectivo del Presupuesto Asignado	Otros Gastos[1]	Total
1998			
1999			
2000			
2001	209.183		209.183

2.4. Costo de Producción de los Componentes del Programa

Cuadro N°4: Costo de Producción de los Componentes del Programa

AÑO 1998	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	Total
Componente 1														
Componente 2														
Componente 3														
Total														

AÑO 1999	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	Total
Componente 1														
Componente 2														
Componente 3														
Total														

AÑO 2000	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	Total
Componente 1														
Componente 2														
Componente 3														
Total														

AÑO 2001	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	RM	Total
Componente 1														
Componente 2														
Componente 3														
Total														

[1] Corresponde a gastos con cargo a recursos aportados por otras instituciones públicas o privadas.

2.5. Costos de Administración del Programa y Costos de Producción de los Componentes del Programa

Cuadro N°5: Costos de Administración y Costos de Producción de los Componentes del Programa

AÑO	Costos de Administración	Costos de Producción de los Componentes	Total Gasto Efectivo del Programa
1998			
1999			
2000			
2001	25.570	183.613	209.183

ANEXO 3: PROPUESTA MATRIZ DE MARCO LOGICO

NOMBRE DEL PROGRAMA: CHILECOMPRA
AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA: 1999
MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE HACIENDA
SERVICIO RESPONSABLE: DIRECCION DE APROVISIONAMIENTO DEL ESTADO (DAE)
PRESUPUESTO ASIGNADO 2002:

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
FIN: Contribuir a la eficiencia y transparencia en la gestión pública en la adquisición de bienes y servicios.				
PROPÓSITO: Potenciales proveedores del Estado y Organismos Públicos (OP) proveen y acceden gratuitamente, así como también el público en general, a información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida al proceso de adquisición de bienes y servicios que requiere el Estado, provista a través de Internet.	EFICACIA: Evolución del porcentaje de proveedores inscritos	(Nº total de proveedores inscritos en el semestre i / Nº total estimado de proveedores del Estado de Chile) * 100	Registros DAE y base de datos del sistema. Periodicidad de medición: semestral.	No se forman carteles de proveedores. No se entrega información privilegiada a algunos proveedores por fuera de CHILECOMPRA. Hay interés en la ciudadanía por consultar la información puesta a su disposición.
	Variación porcentual semestral en número de ciudadanos que acceden al sitio	[(Nº total de consultas al sitio – Nº de consultas a páginas que requieren estar inscrito)$_{\text{semestre i}}$ - (Nº total de consultas al sitio – Nº de consultas a páginas que requieren estar inscrito)$_{\text{semestre i-1}}$ / (Nº total de consultas al sitio – Nº de consultas a páginas que requieren estar inscrito)$_{\text{semestre i-1}}$] * 100	Registro de "hits" por página del sitio. Periodicidad de medición: semestral.	
	Evolución del porcentaje semestral del total de adquisiciones del Estado publicadas en CHILECOMPRA.	(Nº de adquisiciones publicadas en CHILECOMPRA en el semestre i / Nº estimado de adquisiciones del Estado por semestre) * 100	Base de datos del sistema y estimación del total de adquisiciones. Periodicidad de medición: semestral	

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
	Evolución del porcentaje semestral del valor total de adquisiciones del Estado publicadas en CHILECOMPRA por semestre.	(Valor total de adquisiciones publicadas en CHILECOMPRA en el semestre i / valor estimado de adquisiciones del Estado por semestre) * 100	Base de datos del sistema y estimación del valor total de adquisiciones. Periodicidad de medición: semestral.	
	Evolución del porcentaje semestral de adjudicaciones informadas en CHILECOMPRA respecto del total de publicaciones ingresadas en CHILECOMPRA por semestre.	(N° de adjudicaciones informadas en CHILECOMPRA en el semestre i / N° total de publicaciones ingresadas en CHILECOMPRA en el semestre i) * 100	Bases de datos del Programa. Periodicidad de medición: semestral.	
	CALIDAD Porcentaje de usuarios (OP y proveedores) que califica los servicios que provee CHILECOMPRA como "Bueno y Muy bueno" (Escala 1 a 5)[1]	{N° de usuarios (OP y proveedores) que califica los servicios que provee CHILECOMPRA como "Bueno y Muy bueno" / N° total de usuarios (OP y proveedores) que respondieron la pregunta} * 100	Encuestas a OP y proveedores. Periodicidad de medición: según periodicidad de encuestas.	
	Usabilidad del sitio de CHILECOMPRA: Contenido[2]	Basado en la metodología de www.bestweb.cl BestMethod.	Benchmark estándar aplicado por experto. Periodicidad de medición: dato único correspondiente a la situación actual.	
	Usabilidad del sitio de CHILECOMPRA: Navegación[3]	Basado en la metodología de www.bestweb.cl BestMethod.	Benchmark estándar aplicado por experto. Periodicidad de medición: dato único correspondiente a la situación actual.	

[1] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.

[2] Contenido: Se evalúa el contenido del sitio, tanto desde el punto de vista de su formato, como de la información en si. Un sitio con buen contenido debe entregar información relevante, novedosa y motivadora a su audiencia.

[3] Navegación: Se evalúa la estructura de navegación del sitio, su usabilidad y la ortogonalidad que ofrece a su audiencia al momento de navegarlo. Se analiza la consistencia de vínculos y la coherencia de su estructura.

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
	Usabilidad del sitio de CHILECOMPRA: Funcionalidad[4]	Basado en la metodología de www.bestweb.cl BestMethod.	Benchmark estándar aplicado por experto. Periodicidad de medición: dato único correspondiente a la situación actual.	
	Usabilidad del sitio de CHILECOMPRA: Gráfica[5]	Basado en la metodología de www.bestweb.cl BestMethod.	Benchmark estándar aplicado por experto. Periodicidad de medición: dato único correspondiente a la situación actual.	
	Usabilidad del sitio de CHILECOMPRA: Tecnología[6]	Basado en la metodología de www.bestweb.cl BestMethod.	Benchmark estándar aplicado por experto. Periodicidad de medición: dato único correspondiente a la situación actual.	
	EFICIENCIA Gasto promedio anual por publicación en CHILECOMPRA	Gasto efectivo total anual del programa / Nº total de publicaciones	Información del sitio y Contabilidad del DAE. Periodicidad de medición: anual.	
	ECONOMÍA Porcentaje anual de ejecución presupuestaria	(Gasto efectivo del programa año t / presupuesto asignado al programa año t) * 100	Contabilidad del DAE Periodicidad de medición: anual.	

[4] Funcionalidad: En esta área se analizan los aspectos funcionales del sitio entre los que destacan el nivel de interactividad, funciones que se ponen a disposición del usuario, así como el nivel de cumplimiento de la promesa inicial.

5 Gráfica: Se evalúa la gráfica del sitio en sus diferentes áreas. Como gráfica se entienden además, todos los elementos multimediales del sitio. Un sitio con buena gráfica no sólo es aquel que su página de entrada es "bonita", sino más bien aquel en el que los elementos gráficos se utilizan para apoyar el mensaje que se quiere entregar.

[6] Tecnología: En esta área se evalúan los aspectos tecnológicos del sitio, bajo el prisma de usuarios expertos; tipo de servidor y herramientas tecnológicas que soportan la operación del sitio, entre otras.

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
COMPONENTES: 1. Información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida al proceso de adquisición de bienes y servicios por parte del Estado de Chile, puesta **a disposición de los potenciales proveedores** a través de Internet.	EFICACIA: Variación porcentual semestral en el número de correos electrónicos enviados a proveedores.	[(Nº de correos enviados en el semestre i – Nº de correos enviados en el semestre i-1) / Nº de correos enviados en el semestre i-1] * 100	Bases de datos del Programa. Periodicidad de medición: semestral.	Un gran número de proveedores cuenta con la tecnología necesaria para consultar la información puesta a su disposición. Los proveedores inscritos se interesan por consultar la información disponible en el sitio.
	Variación porcentual semestral en el número de consultas al sitio por proveedores en respuesta a los correos electrónicos.	[(Nº de consultas en respuesta a correos enviados en el semestre i – Nº de consultas en respuesta a correos enviados en el semestre i-1) / Nº de consultas en respuesta a correos enviados en el semestre i-1] * 100	Bases de datos del Programa. Periodicidad de medición: semestral.	
	Porcentaje semestral de OP inscritos que adjudican en el sitio.	(N° de OP con adjudicaciones completas en el sitio en el semestre / N° total OP de inscritos en el semestre) * 100	Bases de datos del Programa. Periodicidad de medición: semestral.	
	CALIDAD: Porcentaje de proveedores que califica los servicios que provee CHILECOMPRA como "Bueno y Muy bueno" (Escala 1 a 5)[7]	(N° de proveedores que califica los servicios que provee CHILECOMPRA como "Bueno y Muy bueno" / N° total de proveedores que respondieron la pregunta) * 100	Encuesta a muestra de proveedores Periodicidad de medición: según periodicidad de encuestas.	
	Porcentaje de proveedores que recibe Siempre o Frecuentemente la información provista por CHILECOMPRA con antelación suficiente para preparar su oferta (Escala 1 a 4)[8].	(N° de proveedores que recibe Siempre o Frecuentemente la información provista por CHILECOMPRA con antelación suficiente para preparar su oferta / N° total de proveedores que respondieron la pregunta) * 100	Encuesta a muestra de proveedores. Periodicidad de medición: según periodicidad de encuestas.	

[7] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.
[8] Escala 1 a 4: Nunca, Ocasionalmente, Frecuentemente, Siempre

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
	Porcentaje de proveedores que considera que Frecuentemente o Siempre la información provista por CHILECOMPRA es suficiente para presentar sus ofertas (Escala 1 a 4)[9].	(N° de proveedores que considera que Frecuentemente o Siempre la información provista por CHILECOMPRA es suficiente para presentar sus ofertas / N° total de proveedores que respondieron la pregunta) * 100	Encuesta a muestra de proveedores. Periodicidad de medición: según encuestas.	
	Porcentaje de proveedores que considera que Frecuentemente o Siempre la información provista por CHILECOMPRA es de su interés (Escala 1 a 4)[10].	(N° de proveedores que considera que Frecuentemente o Siempre la información provista por CHILECOMPRA es de su interés / N° total de proveedores que respondieron la pregunta) * 100	Encuesta a muestra de proveedores. Periodicidad de medición: según encuestas.	
2. Información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida a los potenciales proveedores de bienes y servicios al Estado de Chile, puesta **a disposición de los OP** a través de Internet.	CALIDAD: Porcentaje de OP que califica los servicios (satisfacción general) que provee CHILECOMPRA como "Bueno o Muy bueno" (Escala 1 a 5).[11]	(N° de OP que califica los servicios que provee CHILECOMPRA como "Bueno o Muy bueno" / N° total de OP que respondieron la pregunta) * 100	Encuesta a OP inscritos en CHILECOMPRA. Periodicidad de medición: según encuestas.	Un alto número de proveedores cuenta con la tecnología para inscribirse en el sistema.
	Porcentaje de OP que califica la funcionalidad del sitio de CHILECOMPRA como "Bueno o Muy bueno" (Escala 1 a 5).[12]	(N° de OP que califica la funcionalidad del sitio de CHILECOMPRA como "Bueno o Muy bueno" / N° total de OP que respondieron la pregunta) * 100	Encuesta a OP inscritos en CHILECOMPRA. Periodicidad de medición: según encuestas.	Existe interés en los OP que participan en CHILECOMPRA por aprovechar la información registrada en el sistema.

[9] Escala 1 a 4: Nunca, Ocasionalmente, Frecuentemente, Siempre
[10] Escala 1 a 4: Nunca, Ocasionalmente, Frecuentemente, Siempre
[11] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.
[12] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
	Porcentaje de OP que califica la navegabilidad del sitio de CHILECOMPRA como "Buena o Muy buena" (Escala 1 a 5).[13]	(N° de OP que califica la navegabilidad del sitio de CHILECOMPRA como "Buena o Muy buena" / N° total de OP que respondieron la pregunta) * 100	Encuesta a OP inscritos en CHILECOMPRA. Periodicidad de medición: según encuestas.	
	Porcentaje de OP que califica la información provista por el sitio de CHILECOMPRA como "Buena o Muy buena" (Escala 1 a 5).[14]	(N° de OP que califica la información provista por el sitio de CHILECOMPRA como "Buena o Muy buena" / N° total de OP que respondieron la pregunta) * 100	Encuesta a OP inscritos en CHILECOMPRA. Periodicidad de medición: según encuestas.	
	Porcentaje de OP que califica la respuesta obtenida frente a problemas con el uso del sitio de CHILECOMPRA por parte de DAE como "Buena o Muy buena" (Escala 1 a 5).[15]	(N° de OP que califica la respuesta obtenida frente a problemas con el uso del sitio de CHILECOMPRA por parte de DAE como "Buena o Muy buena" / N° total de OP que respondieron la pregunta) * 100	Encuesta a OP inscritos en CHILECOMPRA. Periodicidad de medición: según encuestas.	
	Porcentaje de OP que califica la respuesta obtenida frente a problemas con el uso del sitio de CHILECOMPRA por parte de SONDA como "Buena o Muy buena" (Escala 1 a 5).[16]	(N° de OP que califica la respuesta obtenida frente a problemas con el uso del sitio de CHILECOMPRA por parte de SONDA como "Buena o Muy buena" / N° total de OP que respondieron la pregunta) * 100	Encuesta a OP inscritos en CHILECOMPRA. Periodicidad de medición: según encuestas.	

[13] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.
[14] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.
[15] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.
[16] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
3. Información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida a la adquisición de bienes y servicios por el Estado de Chile, puesta **a disposición de la ciudadanía** en general a través de Internet.	EFICACIA : Evolución del porcentaje semestral de adquisiciones con información completa del proceso.	(Nº de adquisiciones con información completa del proceso en el semestre i / Nº estimado de adquisiciones del sector público por semestre) * 100	Registros del sistema y estimación DAE. Periodicidad de medición: semestral	Los ciudadanos interesados en consultar la información cuentan con la tecnología necesaria para hacerlo.
	Incremento porcentual en el número de hits a páginas de información general del sitio.	[(N° de hits a págs de info general del sitio en el semestre i – N° de hits a págs de info general del sitio en el semestre i-1) / N° de hits a págs de info general del sitio en el semestre i-1] * 100	Registros del sistema. Periodicidad de medición: semestral	
	EFICIENCIA: Porcentaje en que disminuye el costo de acceso a la información para un ciudadano.	[(Costo de acceder a la información en la institución – costo de acceder a la información en el sitio de CHILECOMPRA) / Costo de acceder a la información en la institución] * 100	Estimación realizada por el panel evaluador basada en valores de mercado y costos del sitio. Periodicidad de medición: Dato único	
	Disminución porcentual promedio estimada en el tiempo que demora un ciudadano en acceder a información sobre una adquisición del sector público	[(Tiempo estimado de acceso sin CHILECOMPRA – Tiempo estimado de acceso en CHILECOMPRA) / Tiempo estimado de acceso sin CHILECOMPRA] * Porcentaje del total de adquisiciones del sector público registradas en CHILECOMPRA	Opinión de expertos y registros DAE. Periodicidad de medición:	

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
4. Encargados de los procesos de adquisición de los organismos públicos capacitados en técnicas modernas de gestión de adquisiciones.	EFICACIA : Porcentaje de funcionarios capacitados. CALIDAD: Porcentaje de los alumnos que califica la capacitación recibida como Buena o Muy buena EFICIENCIA: Costo por alumno ECONOMÍA:	(Número de funcionarios capacitados/ Número total de funcionarios de adquisiciones) * 100 (Número de alumnos que califica la capacitación como Buena o Muy buena / Número total de alumnos encuestados) * 100 Costo total de la capacitación impartida / Número total de funcionarios capacitados	Registro alumnos y dato estudio previo Encuestas a los alumnos Registro alumnos y contabilidad entidad ejecutora de los cursos	

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
ACTIVIDADES: <u>Comunes a los tres componentes</u> 0.1 Operación del sistema computacional 0.2 Mejora de las funcionalidades del sistema computacional 0.3 Seguimiento y evaluación del funcionamiento de CHILECOMPRA 0.4 Apoyo a los usuarios del sitio <u>Específicas a cada componente</u> 1.1 Inscripción de OP en CHILECOMPRA 1.2 Registro de licitaciones públicas de los OP en CHILECOMPRA 1.3 Registro de licitaciones privadas de los OP en CHILECOMPRA 1.4 Registro de cotizaciones de los OP en CHILECOMPRA 1.5 Registro de compras directas de los OP en CHILECOMPRA 1.6 Registro de las adjudicaciones de OP en CHILECOMPRA 1.7 Envío de correos electrónicos a proveedores 1.8 Consulta de adjudicaciones en CHILECOMPRA 1.9 Capacitación a OP en el uso de CHILECOMPRA 1.10 Provisión de servicios de valor agregado 2.1 Inscripción de proveedores en CHILECOMPRA 2.2 Actualización de datos del proveedor en CHILECOMPRA 2.3 Consulta de información sobre los proveedores por los OP. 2.4 Difusión de CHILECOMPRA a proveedores potenciales 2.5 Acuerdos con entidades gremiales				

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
	Enunciado	Forma de Cálculo		
3.1 Creación de pantallas y reportes disponibles para público en general 3.2 Difusión a la ciudadanía del sitio 3.3 Acceso de ciudadanos al sitio 4.1 Estudio de las necesidades de capacitación para los encargados de adquisiciones en los organismos públicos. 4.2 Diseño del programa de capacitación 4.3 Preparación de materiales de capacitación 4.4 Ejecución de la capacitación 4.5 Evaluación de la capacitación				

ANEXO 4: MATRIZ DE EVALUACIÓN CON LOS INDICADORES CALCULADOS

NOMBRE DEL PROGRAMA: CHILECOMPRA
AÑO DE INICIO DEL PROGRAMA: 1999
MINISTERIO RESPONSABLE: MINISTERIO DE HACIENDA
SERVICIO RESPONSABLE: DIRECCION DE APROVISIONAMIENTO DEL ESTADO (DAE)
PRESUPUESTO ASIGNADO 2002:

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		CUANTIFICACIÓN		
	Enunciado	Forma de Cálculo	Segundo Sem. 2000	Primer Sem. 2001	Segundo Sem. 2001
FIN: Contribuir a la eficiencia y transparencia en la gestión pública en la adquisición de bienes y servicios.					
PROPÓSITO: Potenciales proveedores del Estado y Organismos Públicos (OP) proveen y acceden gratuitamente, así como también el público en general, a información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida al proceso de adquisición de bienes y servicios que requiere el Estado, provista a través de Internet.	EFICACIA: Porcentaje de proveedores inscritos (Sobre un total de 20.000 según las Bases para licitación pública internacional.)	(Nº total de proveedores inscritos en el semestre i / Nº total estimado de proveedores del Estado de Chile) * 100	s.i.	23,4%	50,4%
	Variación porcentual semestral en número de ciudadanos que acceden al sitio	[(Nº total de consultas al sitio – Nº de consultas a páginas que requieren estar inscrito)$_{\text{semestre i}}$ - (Nº total de consultas al sitio – Nº de consultas a páginas que requieren estar inscrito)$_{\text{semestre i-1}}$ / (Nº total de consultas al sitio – Nº de consultas a páginas que requieren estar inscrito)$_{\text{semestre i-1}}$] * 100	s.i.	Dato base para el cálculo	+136,2%
	Porcentaje semestral del total de adquisiciones del Estado publicadas en CHILECOMPRA. (Sobre un total anual de 171.000 según las Bases para licitación pública internacional.)	(Nº de adquisiciones publicadas en CHILECOMPRA en el semestre i / Nº estimado de adquisiciones del Estado por semestre) * 100	2,7%	18,1%	28,4%

s.i. : No se dispone de la información estadística necesaria para calcular este valor del indicador.

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		CUANTIFICACIÓN		
	Enunciado	Forma de Cálculo	Segundo Sem. 2000	Primer Sem. 2001	Segundo Sem. 2001
	Porcentaje semestral del valor total de adquisiciones del Estado publicadas en CHILECOMPRA por semestre.	(Valor total de adquisiciones publicadas en CHILECOMPRA en el semestre i / valor estimado de adquisiciones del Estado por semestre) * 100	1,0%	18,7%	7,2%
	Porcentaje semestral de adjudicaciones informadas en CHILECOMPRA respecto del total de publicaciones ingresadas en CHILECOMPRA por semestre.	(N° de adjudicaciones informadas en CHILECOMPRA en el semestre i / N° total de publicaciones ingresadas en CHILECOMPRA en el semestre i) * 100	47,5%	86,9%	85,5%
	CALIDAD Porcentaje de usuarios (OP y proveedores) que califica los servicios que provee CHILECOMPRA como "Bueno y Muy bueno" (Escala 1 a 5)[1]	{N° de usuarios (OP y proveedores) que califica los servicios que provee CHILECOMPRA como "Bueno y Muy bueno" / N° total de usuarios (OP y proveedores) que respondieron la pregunta} * 100	n.e.	n.e.	53,1%
	Usabilidad del sitio de CHILECOMPRA: Contenido[2]	Basado en la metodología de www.bestweb.cl BestMethod.	n.e.	n.e.	2,9
	Usabilidad del sitio de CHILECOMPRA: Navegación[3]	Basado en la metodología de www.bestweb.cl BestMethod.	n.e.	n.e.	2,5

n.e.: El valor del indicador no fue estimado en el período dado que se basa en un análisis experto realizado en el marco de la presente evaluación.

[1] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.

[2] Contenido: Se evalúa el contenido del sitio, tanto desde el punto de vista de su formato, como de la información en si. Un sitio con buen contenido debe entregar información relevante, novedosa y motivadora a su audiencia.

[3] Navegación: Se evalúa la estructura de navegación del sitio, su usabilidad y la ortogonalidad que ofrece a su audiencia al momento de navegarlo. Se analiza la consistencia de vínculos y la coherencia de su estructura.

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		CUANTIFICACIÓN		
	Enunciado	Forma de Cálculo	Segundo Sem. 2000	Primer Sem. 2001	Segundo Sem. 2001
	Usabilidad del sitio de CHILECOMPRA: Funcionalidad[4]	Basado en la metodología de www.bestweb.cl BestMethod.	n.e.	n.e.	2,7
	Usabilidad del sitio de CHILECOMPRA: Gráfica[5]	Basado en la metodología de www.bestweb.cl BestMethod.	n.e.	n.e.	2,5
	Usabilidad del sitio de CHILECOMPRA: Tecnología[6]	Basado en la metodología de www.bestweb.cl BestMethod.	n.e.	n.e.	2,5
	EFICIENCIA Gasto promedio anual por publicación en CHILECOMPRA	Gasto efectivo total anual del programa / Nº total de publicaciones	s.i.	$ 9.869 (M$ 209.183 / 21.197)	
	ECONOMÍA Porcentaje anual de ejecución presupuestaria	(Gasto efectivo del programa año t / presupuesto asignado al programa año t) * 100	s.i	106,6%	

n.e.: El valor del indicador no fue estimado en el período dado que se basa en un análisis experto realizado en el marco de la presente evaluación.

s.i. : No se dispone de la información estadística necesaria para calcular este valor del indicador.

[4] Funcionalidad: En esta área se analizan los aspectos funcionales del sitio entre los que destacan el nivel de interactividad, funciones que se ponen a disposición del usuario, así como el nivel de cumplimiento de la promesa inicial.

5 Gráfica: Se evalúa la gráfica del sitio en sus diferentes áreas. Como gráfica se entienden además, todos los elementos multimediales del sitio. Un sitio con buena gráfica no sólo es aquel que su página de entrada es "bonita", sino más bien aquel en el que los elementos gráficos se utilizan para apoyar el mensaje que se quiere entregar.

[6] Tecnología: En esta área se evalúan los aspectos tecnológicos del sitio, bajo el prisma de usuarios expertos; tipo de servidor y herramientas tecnológicas que soportan la operación del sitio, entre otras.

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		CUANTIFICACIÓN		
	Enunciado	Forma de Cálculo	Segundo Sem. 2000	Primer Sem. 2001	Segundo Sem. 2001
COMPONENTES: 1. Información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida al proceso de adquisición de bienes y servicios por parte del Estado de Chile, puesta **a disposición de los potenciales proveedores** a través de Internet.	EFICACIA: Variación porcentual semestral en el número de correos electrónicos enviados a proveedores.	[(Nº de correos enviados en el semestre i – Nº de correos enviados en el semestre i-1) / Nº de correos enviados en el semestre i-1] * 100	s.i.	s.i.	s.i.
	Variación porcentual semestral en el número de consultas al sitio por proveedores en respuesta a los correos electrónicos.	[(Nº de consultas en respuesta a correos enviados en el semestre i – Nº de consultas en respuesta a correos enviados en el semestre i-1) / Nº de consultas en respuesta a correos enviados en el semestre i-1] * 100	s.i.	s.i.	s.i.
	Porcentaje semestral de OP inscritos que adjudican en el sitio.	(N° de OP con adjudicaciones completas en el sitio en el semestre / N° total OP de inscritos en el semestre) * 100	s.i.	s.i.	s.i.
	CALIDAD: Porcentaje de proveedores que califica los servicios que provee CHILECOMPRA como "Bueno y Muy bueno" (Escala 1 a 5)[7]	(N° de proveedores que califica los servicios que provee CHILECOMPRA como "Bueno y Muy bueno" / N° total de proveedores que respondieron la pregunta) * 100	n.e.	n.e.	52,2%
	Porcentaje de proveedores que recibe Siempre o Frecuentemente la información provista por CHILECOMPRA con antelación suficiente para preparar su oferta (Escala 1 a 4)[8].	(N° de proveedores que recibe Siempre o Frecuentemente la información provista por CHILECOMPRA con antelación suficiente para preparar su oferta / N° total de proveedores que respondieron la pregunta) * 100	n.e.	n.e.	58,3%

s.i. : No se dispone de la información estadística necesaria para calcular este valor del indicador.
n.e.: El valor del indicador no fue estimado en el período ya que se basa en los resultados de la encuesta aplicada en el marco de la presente evaluación.

[7] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.
[8] Escala 1 a 4: Nunca, Ocasionalmente, Frecuentemente, Siempre

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		CUANTIFICACIÓN		
	Enunciado	Forma de Cálculo	Segundo Sem. 2000	Primer Sem. 2001	Segundo Sem. 2001
	Porcentaje de proveedores que considera que Frecuentemente o Siempre la información provista por CHILECOMPRA es suficiente para presentar sus ofertas (Escala 1 a 4)[9].	(N° de proveedores que considera que Frecuentemente o Siempre la información provista por CHILECOMPRA es suficiente para presentar sus ofertas / N° total de proveedores que respondieron la pregunta) * 100	n.e.	n.e.	61,9%
	Porcentaje de proveedores que considera que Frecuentemente o Siempre la información provista por CHILECOMPRA es de su interés (Escala 1 a 4)[10].	(N° de proveedores que considera que Frecuentemente o Siempre la información provista por CHILECOMPRA es de su interés / N° total de proveedores que respondieron la pregunta) * 100	n.e.	n.e.	57,9%
2. Información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida a los potenciales proveedores de bienes y servicios al Estado de Chile, puesta **a disposición de los OP** a través de Internet.	CALIDAD: Porcentaje de OP que califica los servicios (satisfacción general) que provee CHILECOMPRA como "Bueno o Muy bueno" (Escala 1 a 5).[11]	(N° de OP que califica los servicios que provee CHILECOMPRA como "Bueno o Muy bueno" / N° total de OP que respondieron la pregunta) * 100	n.e.	n.e.	64,9%
	Porcentaje de OP que califica la funcionalidad del sitio de CHILECOMPRA como "Bueno o Muy bueno" (Escala 1 a 5).[12]	(N° de OP que califica la funcionalidad del sitio de CHILECOMPRA como "Bueno o Muy bueno" / N° total de OP que respondieron la pregunta) * 100	n.e.	n.e.	73,5%

n.e.: El valor del indicador no fue estimado en el período ya que se basa en los resultados de la encuesta aplicada en el marco de la presente evaluación.

[9] Escala 1 a 4: Nunca, Ocasionalmente, Frecuentemente, Siempre

[10] Escala 1 a 4: Nunca, Ocasionalmente, Frecuentemente, Siempre

[11] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.

[12] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		CUANTIFICACIÓN		
	Enunciado	Forma de Cálculo	Segundo Sem. 2000	Primer Sem. 2001	Segundo Sem. 2001
	Porcentaje de OP que califica la navegabilidad del sitio de CHILECOMPRA como "Buena o Muy buena" (Escala 1 a 5).[13]	(N° de OP que califica la navegabilidad del sitio de CHILECOMPRA como "Buena o Muy buena" / N° total de OP que respondieron la pregunta) * 100	n.e.	n.e.	60,7%
	Porcentaje de OP que califica la información provista por el sitio de CHILECOMPRA como "Buena o Muy buena" (Escala 1 a 5).[14]	(N° de OP que califica la información provista por el sitio de CHILECOMPRA como "Buena o Muy buena" / N° total de OP que respondieron la pregunta) * 100	n.e.	n.e.	63,7%
	Porcentaje de OP que califica la respuesta obtenida frente a problemas con el uso del sitio de CHILECOMPRA por parte de DAE como "Buena o Muy buena" (Escala 1 a 5).[15]	(N° de OP que califica la respuesta obtenida frente a problemas con el uso del sitio de CHILECOMPRA por parte de DAE como "Buena o Muy buena" / N° total de OP que respondieron la pregunta) * 100	n.e.	n.e.	84,4%
	Porcentaje de OP que califica la respuesta obtenida frente a problemas con el uso del sitio de CHILECOMPRA por parte de SONDA como "Buena o Muy buena" (Escala 1 a 5).[16]	(N° de OP que califica la respuesta obtenida frente a problemas con el uso del sitio de CHILECOMPRA por parte de SONDA como "Buena o Muy buena" / N° total de OP que respondieron la pregunta) * 100	n.e.	n.e.	61,9%

n.e.: El valor del indicador no fue estimado en el período ya que se basa en los resultados de la encuesta aplicada en el marco de la presente evaluación.

[13] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.
[14] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.
[15] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.
[16] Escala 1 a 5: Muy Malo, Malo, Regular, Bueno, Muy bueno.

ENUNCIADO DEL OBJETIVO	INDICADORES / INFORMACION		CUANTIFICACIÓN		
	Enunciado	Forma de Cálculo	Segundo Sem. 2000	Primer Sem. 2001	Segundo Sem. 2001
3. Información, sistematizada, suficiente y oportuna, referida a la adquisición de bienes y servicios por el Estado de Chile, puesta **a disposición de la ciudadanía** en general a través de Internet.	EFICACIA : Evolución del porcentaje semestral de adquisiciones con información completa del proceso.	(Nº de adquisiciones con información completa del proceso en el semestre i / Nº estimado de adquisiciones del sector público por semestre) * 100	s.i.	s.i.	s.i.
	Incremento porcentual en el número de hits a páginas de información general del sitio.	[(N° de hits a págs de info general del sitio en el semestre i – N° de hits a págs de info general del sitio en el semestre i-1) / N° de hits a págs de info general del sitio en el semestre i-1] * 100	s.i.	s.i.	s.i.
	EFICIENCIA: Porcentaje en que disminuye el costo de acceso a la información para un ciudadano.	[(Costo de acceder a la información en la institución – costo de acceder a la información en el sitio de CHILECOMPRA) / Costo de acceder a la información en la institución] * 100	n.e.	n.e.	95,8%
	Disminución porcentual promedio estimada en el tiempo que demora un ciudadano en acceder a información sobre una adquisición del sector público	[(Tiempo estimado de acceso sin CHILECOMPRA – Tiempo estimado de acceso en CHILECOMPRA) / Tiempo estimado de acceso sin CHILECOMPRA] * Porcentaje del total de adquisiciones del sector público registradas en CHILECOMPRA	n.e.	n.e.	95,2%

s.i. : No se dispone de la información estadística necesaria para calcular este valor del indicador.
n.e.: El valor del indicador no fue estimado en el período ya que se basa en un análisis experto realizado en el marco de la presente evaluación.

ANEXO 5

RESULTADOS DE LA ENCUESTA A ORGANISMOS PUBLICOS (DEMANDANTES)

La encuesta se envió por correo electrónico a los 219 organismos públicos inscritos en el sitio **www.chilecompra.cl**. Fue contestada por 117 organismos públicos, es decir un 53,4% de los encuestados. Ello otorga a los resultados un nivel de confianza superior al 90% (error muestral 7,4%).

La encuesta fue tabulada por el área informática de la DIPRES en una planilla Excell, a partir de la cual el Panel preparó el siguiente resumen.

1) ¿Cómo evaluaría la funcionalidad o prestaciones del sitio web www.chilecomprascl?

	Cantidad	Porcentaje (sin No opina)	Porcentaje
Muy Malo	1	0.89%	0,85%
Malo	3	2.68%	2.56%
Regular	29	25.89%	24.79%
Bueno	70	65.50%	59.83%
Muy Bueno	9	8.04%	7,.69%
No opina	5		4,27%
TOTAL	117		

2) ¿Cómo evaluaría la navegación o facilidad para recorrer el sitio web www.chilecomprascl?

	Cantidad	Porcentaje (sin No opina)	Porcentaje
Muy Malo	0	0.00%	0.00%
Malo	6	5.36%	5.13%
Regular	38	39.93%	32.48%
Bueno	61	54.46%	52.14%
Muy Bueno	7	6.25%	5.98%
No opina	5		4.27%
TOTAL	117		

3) ¿Cómo evaluaría la información que provee el sitio web www.chilecompras.cl?

	Cantidad	Porcentaje (sin No opina)	Porcentaje
Muy Malo	0	0.00%	0.00%
Malo	6	5.31%	5.13%
Regular	35	39.97%	29.91%
Bueno	60	53.10%	51.28%
Muy Bueno	12	10.62%	10.26%
No opina	4		3.42%
TOTAL	117		

4) ¿Ha requerido los servicios de la mesa de ayuda de DAE frente a problemas con el sitio www.chilecompras.cl?

	Cantidad	Porcentaje
Si	78	66,7%
No	39	33,3%
TOTAL	117	

5) ¿Cómo evaluaría la respuesta de la mesa de ayuda de DAE, frente a problemas con el sitio www.chilecompras.cl?

	Cantidad	Porcentaje (sin No opina)	Porcentaje
Muy Malo	2	2.50%	2.56%
Malo	1	1.30%	1.28%
Regular	9	11.69%	11.54%
Bueno	30	38.96%	38.46%
Muy Bueno	35	45.45%	44.87%
No opina	1		1.28%
TOTAL	78		

6) ¿Ha requerido los servicios de la mesa de ayuda de SONDA frente a problemas con el sitio www.chilecompras.cl?

	Cantidad	Porcentaje
Si	23	19,7%
No	94	80,3%
TOTAL	117	

7) ¿Cómo evaluaría la respuesta de la mesa de ayuda de SONDA, frente a problemas con el sitio www.chilecompras.cl?

	Cantidad	Porcentaje (sin No opina)	Porcentaje
Muy Malo	2	9.52%	8.70%
Malo	2	9.52%	8.70%
Regular	4	19.05%	17.39%
Bueno	8	38.10%	34.78%
Muy Bueno	5	23.81%	21.74%
No opina	2		8.70%
TOTAL	23		

8) ¿Cómo evaluaría la capacitación impartida al personal de su institución para el uso del sistema www.chilecompras.cl?

	Cantidad	Porcentaje (sin No opina)	Porcentaje
Muy Malo	2	1.98%	1.71%
Malo	15	14.85%	12.82%
Regular	35	34.65%	29.91%
Bueno	29	28.71%	24.79%
Muy Bueno	20	19.80%	17.09%
No opina	16		13.68%
TOTAL	117		

9) ¿Desde el momento que se incorporó a www.chilecompras.cl se han cumplido sus expectativas iniciales?

	Cantidad	Porcentaje
Si	68	58,1%
No	49	41,9%
TOTAL	117	

¿Por qué? (Comentarios seleccionados y clasificados por tema)

1) Sistema lento al ingreso de información y complejo de usar

"Resulta largo y tedioso el proceso de ingresar las ofertas cuando los productos requeridos son numerosos"
"Demasiado lento, se tiene que ingresar demasiada información"
"El sistema no es muy amigable"
"Ha implicado una mayor carga de trabajo"
"Porque no se ha agilizado el proceso de adquisición, si no mas bien se ha burocratizado"

2) Se han presentado problemas de capacitación

"No se ha producido una capacitación real sobre la forma de operar frente a la adquisición de necesidades y requerimientos de este servicio"

10) Desde cuando forma parte de la red www.chilecompra.cl?

	Cantidad	Porcentaje
Desde el año 1999	11	9,4%
Desde el año 2000	30	25,6%
6 - 12 meses	50	42,7%
3 - 6 meses	11	9,4%
1 - 3 meses	11	9,4%
menos de un mes	4	3,4%
TOTAL	117	

11) ¿En caso de que no se hayan informado todos los procesos de adquisiciones, cuál es la razón para ello?

	Cantidad	%
Tipo de adquisición no tipificada por el sitio web	35	13.62
Muy complejo el uso del sitio web	20	7.70
Puedo obtener un mejor resultaºdo en la forma tradicional	45	17.51
Mis proveedores habituales no están inscritos en el sitio web	53	20.62
En el pasado utilice el sitio web pero no me dio buenos resultados	12	4.67
No disponibilidad del sitio web	10	3.89
No cuento con personal capacitado en su uso	14	5.45
No existe obligación de hacerlo	8	3.11
Información poco sistematizada	14	5.45
Mi institución no cuenta con el equipamiento computacional necesario	6	2.33
Otro	40	15.56

¿Cuál? (Comentarios seleccionados y clasificados por tema)

1) Proveedores no están inscritos en el sitio

"Proveedores no están inscritos en el sitio"

2) Dificultad para ingresar información

"La mayor dificultad del uso de este sitio corresponde a la gran cantidad de pasos que uno debe realizar"
Me implica mayor trabajo y que tengo que informar las cotizaciones, es decir tengo que hacer el trabajo de nuevo"

3) Utilizan otro mecanismo

"Se informan a través del sitio www.senegocia.com"
"Tenemos nuestro propio sistema Internet para licitaciones"

12) Qué efectos ha provocado www.chilecompra.cl en su proceso de adquisición?

	Cantidad	%
Ha reducido el tiempo de los procesos de adquisición	33	12.69
Ha contado con una mayor cantidad de ofertas	78	30.00
Ha logrado mejores precios	58	22.31
Ha obtenido ofertas de mejor calidad	15	5.77
No ha notado cambios	22	8.46
Ha burocratizado su proceso	24	9.23
Otro	30	11.54

¿Cuál? (Comentarios seleccionados y clasificados por tema)

1) Transparencia del sistema

"Se ha aportado mas transparencia al sistema de licitaciones"
Ha aumentado el numero de proveedores, ampliando la gama de productos y de servicios para elegir"

2) Ha aumentado el tiempo del proceso

"La obligación de informar las compras aumenta la cantidad de horas-hombre de las personas involucradas en las compras a nivel país"
"Mayor tiempo para un proceso"

13) ¿Qué elementos incoporaría a www.chilecompra.cl?

	Cantidad	%
Adjudicación en línea (ej: remate en línea)	32	9.01
Catálogo de productos por proveedor	87	24.51
Cuadro comparativo de ofertas	94	26.48
Recepción de ofertas en línea	56	15.77
Recomendaciones de mejoras al proceso de compras, tales como: reglamentación, preguntas frecuentes (FAQ's) y consejos prácticos (Tips)	51	14.37
Otro	35	9.86

¿Cuál? (Comentarios seleccionados y clasificados por tema)

1) Mejorar mecanismos de búsqueda de proveedores

"Listado de proveedores por rubro"
"Ubicación de proveedores por RUT"
"Alternativa de ingreso de proveedores por nombre de fantasía"
"Diferenciación de oferentes por comuna o región"

2) Segmentación de licitaciones

"Cuando se elige una alternativa regional, que el sistema no envía cotizaciones a todo el país"

14) ¿Cuál es el grado de satisfacción general con respecto a los servicios que provee www.chilecompra.cl?

	Cantidad	Porcentaje (sin No opina)	Porcentaje
Muy Malo	0	0.00%	0.00%
Malo	4	3.60%	3.42%
Regular	35	31.53%	29.91%
Bueno	67	60.36%	57.26%
Muy Bueno	5	4.50%	4.27%
No opina	6		5.13%
TOTAL	117		

Comentarios (Seleccionados y clasificados por tema)

1) Mejorar la capacitación

"El servicio requiere de una capacitación mas detallada del sistema, ya que las instrucciones dadas fueron generales"
"Mas capacitación ya que el sistema a sufrido modificaciones en las cuales no sé a instruido a las personas a cargo en el tema de cotización y compras"
"... es necesario mas capacitación en el uso de la pagina"
"Me gustaría tener un apoyo mas activo en la capacitación de regiones. En el nivel central no hay problemas pero en regiones existe conocimiento alguno de este tema"
"Realizar capacitaciones con respecto al uso del sitio"

2) Mejorar la velocidad y funcionalidad

"Seria conveniente igualar la calidad del portal senegocia"
"El sistema es demasiado lento"
"no debiera existir limite de tiempo cuando sé esta creando la cotización"
"El sistema en general es bueno, limpio y transparente, debería mejorarse en el tiempo"
"El sistema es más burocrático puesto que aparte de realizar el proceso normal de adquisiciones, hay que incorporar un nuevo procedimiento, el cual es el de informar"
"Faltan rubros"
"Incorporar el concepto de unidades de comercialización (litros, unidad, kilos, etc.)"

ANEXO 6

RESULTADOS DE LA ENCUESTA A PROVEEDORES (OFERENTES)

La encuesta se envió por correo electrónico a los 10.868 proveedores inscritos en el sitio **www.chilecompra.cl**. Fue contestada por 1.091 proveedores, es decir un 10,0% de los encuestados. Ello otorga a los resultados un nivel de confianza superior al 95% (error muestral 2,95%).

La encuesta fue tabulada por el área informática de la DIPRES en una planilla Excell, a partir de la cual el Panel preparó el siguiente resumen.

1) ¿Recibe la información desde el sistema www.chilecompra.cl de los procesos de adquisiciones de las instituciones públicas, con antelación suficiente para preparar su oferta?

	Cantidad	Porcentaje
Nunca	100	9,2%
Ocasionalmente	355	32,5%
Frecuentemente	372	34,1%
Siempre	264	24,2%
TOTAL	1091	

2) Los emails que usted recibe desde el sistema www.chilecompra.cl de los procesos de adquisiciones de las instituciones públicas, son de su interés?

	Cantidad	Porcentaje
Nunca	126	11,5%
Ocasionalmente	334	30,6%
Frecuentemente	411	37,7%
Siempre	220	20,2%
TOTAL	1091	

3) ¿La información que el sitio www.chilecompra.cl le provee es suficiente para presentar su oferta?

	Cantidad	Porcentaje
Nunca	115	10,5%
Ocasionalmente	300	27,5%
Frecuentemente	464	42,5%
Siempre	212	19,4%
TOTAL	1091	

4) ¿Se ha adjudicado en alguna ocasión un proceso de adquisición, gracias a la información recibida de www.chilecompras.cl?

	Cantidad	Porcentaje
Si	259	23,7%
No	832	76,3%
TOTAL	1091	

5) ¿Desde cuando forma parte de la red www.chilecompras.cl?

	Cantidad	Porcentaje
Desde el año 1999	86	8,7%
Desde el año 2000	396	39,9%
6 - 12 meses	376	37,9%
3 - 6 meses	134	13,5%
1 - 3 meses	91	9,2%
menos de un mes	8	0,8%
TOTAL	1091	

6) ¿Qué elementos incorporaría a www.chilecompras.cl?

	Cantidad	%
Adjudicación en línea	553	19.91
Posibilidad de incorporar catálogo de productos	419	15.09
Recomendaciones de mejoras al proceso de compras, tales como: reglamentación, preguntas frecuentes (FAQ's) y consejos prácticos (Tips)	421	15.16
Que se detalle en el mail el objeto y antecedentes del proceso	524	18.87
Utilizar otras categorías para clasificar los rubros	474	17.07
Otro	386	13.90

¿Cuál? (Respuestas seleccionadas y clasificadas por tema)

1) Mejor estructuración de rubros y productos

"Clasificación de diseño como área separada de la impresión y de la edición ya que se amarran tres servicios que si bien funcionan juntos pero son procesos separados que al agruparlos inciden en la calidad de lo que se compra"
"Cambiar completamente el sistema clasificador de productos, porque es muy cerrado y excluyente a priori, pues esta hecho con un criterio muy antiguo que impide la oferta amplia de bienes y servicios"
"Categorías mas especificas"
"Debe existir mas detalle con respecto a los rubros, son demasiado generales"
"El rubro Accesorios de Computación, el cual es diferente al rubro Insumos de Computación"

2) Notificar a los oferentes el resultado del proceso

"Una vez adjudicadas, que se publiquen las tres propuestas más cercanas"
"Incorporar la notificación de adjudicación vía E-mail a todos los oferentes (no me entero de quien adjudico las licitaciones)"
"al momento de la adjudicación informar vía mail al ganador y por su puesto a los restantes, quien se la adjudico"
"Aviso inmediato al oferente cuando se ha adjudicado una licitación"
"Comunicar vía E-mail si fue adjudicada o no la licitación, y quienes se la adjudicaron"
"Conocer el resultado de la licitación con su adjudicación y las condiciones de la misma, ojalá justificando la elección con los criterios de asignación"
"En caso de no ser adjudicada la compra, favor indicar que no se adjudico y por que (mejor oferta, oferta fuera de plazo, oferta no ajustada a lo requerido)"

3) Problemas en los plazos de publicación

"Que se publiquen las solicitudes con al menos una holgura de 5 días hábiles antes del ..."

"Mayor plazo, ya que muchas veces no se alcanza a obtener cotizaciones de proveedores nuestros"
"Dar mayor tiempo para examinar las propuestas de negocios, ya que uno o dos días no bastan"
"Que toda publicaciones tenga un plazo de al menos 5 días hábiles para el cierre"

4) Proceso de licitación

"No debiera la cotización indicar marca del producto, ya que en el mercado existen productos de igual o mejor calidad que las marcas indicadas, y los cuales dejan a muchos fuera del proceso de cotizar sus productos"
"Agregar RUT de la empresa compradora y todos los datos legales para su facturación"
"Creo que el mail recibido es extremadamente pobre obligándome a entrar a su portal sin saber de que se trata la oferta"
Es muy importante que en el mail diga algo de que se trata antes de requerir mayor información, no hay tiempo para navegar todos los mail quedan sin leer, es engorroso"
"Hacer paquetes de compras, no tanto menudeo"
"No excluir de la propuesta proveedores con productos propios"
"El proceso de compra debe ser hecho en forma inteligente; no es posible que hagan cotizaciones por 3 ampolletas y 2 mts. de alambre. Eso lo pueden comprar en la ferretería de la esquina"

7) ¿Qué ha provocado el participar como proveedor desde la perspectiva de su proceso de ofertas?

	Cantidad	%
Ha reducido el tiempo de los procesos	373	19.45
Ha conocido previamente los requerimientos	394	20.54
Ha podido entregar una oferta de mejor calidad	196	14.22
Ha tenido acceso a otros demandantes	359	18.72
Ha tenido información del mercado	315	16342
No ha notado cambios	225	11.73
Ha burocratizado el proceso	56	2.92
Otro		

¿Cuál? (Respuestas seleccionadas y clasificadas por tema)

1) Acceso a un nuevo mercado

"Acceder a un gran poder comprador con mayor facilidad y transparencia"
"He aumentado mi posibilidad de hacer negocios"

2) Transparencia

"Como empresa nos hemos sentido incorporados a un proceso limpio y transparente"
"Ha contribuido notablemente a la transparencia de los requerimientos del Estado"
"Una sensación de impotencia al no poder competir con las marcas regalonas del estado"

8) Aproximadamente en cuantos procesos de adquisiciones del sector público presentó una oferta utilizando el sistema www.chilecompra.cl?

	Cantidad	Porcentaje
Ninguno	422	38,8%
1 - 5 procesos	342	31,5%
6 - 10 procesos	89	8,2%
11 - 100 procesos	175	16,1%
Más de 100	59	5,4%
TOTAL	1087	

9) ¿Cuál es el grado de satisfacción general con respecto a los servicios que provee www.chilecompras.cl?

	Cantidad	Porcentaje (sin No Opina)	Porcentaje
Muy malo	46	4.51%	4.22%
Malo	105	10.30%	9.62%
Regular	299	29.34%	27.41%
Bueno	457	44.85%	41.89%
Muy bueno	112	10.99%	10.27%
No opina	72		6.60%
TOTAL	1091		

Comentarios (Seleccionados y clasificados por tema)

1) Plazos de las publicaciones

"Que informen con tiempo, no el mismo día o al día siguiente del cierre de compra de bases"
"Si bien el sitio es interesante, el manejo por parte de las instituciones aparece poco transparente, especialmente en lo que se refiere a las fechas de adjudicación"
"A veces en mi computador aparece la información después de está cerrada"
"alargar el plazo para presentar la oferta a 7 días mínimo"
"deben publicar solicitudes, que den un mínimo de tiempo para responder, no es bueno, solicitar cotizaciones para el mismo día"
Aumentar la transparencia y a veces los plazos que son muy ajustados o a veces fuera de plazo"
"En ocasiones he recibido solicitudes de adquisición con la fecha de cierre vencida o muy próxima al cierre"
"Es imposible responder cotizaciones de millones de pesos en los plazos indicados"

2) Clasificación de rubros

"Se debe revisar la clasificación de rubros"
"Debería haber una depuración de rubros que permita inscribirse sólo en aquellos de interés del proveedor"
"Ampliar las categorías, para una mejor ubicación de los productos"
"Creo que la categorización por rubros es muy pobre y debería ser por lo menos como la de las Páginas Amarillas"
"Realizar una refinación por rubros"

"El poco número de categorías existentes para incorporar un rubro determinado, provoca información entregada no llegue al oferente más indicado"

3) Proceso de adquisición - Transparencia

"En las cotizaciones de los productos no deberían pedir marcas"
"El servicio de Chilecompra es correcto. Quienes lo utilizan en cambio lo hacen a última hora piden la cotización casi de un día para otro. No informan del resultado aclarando las posiciones relativas y los costos ofrecidos, ni los criterios de selección"
"No discriminar proveedores de provincias"
"Como sistema es bueno pero le falta mucho en lo que es seriedad y transparencia"
"creo que como sistema desburocratizador es bueno, pero habrá que hacer algunos ajustes para que sea más transparente, sobre todo en los tiempos de la propuesta"
"Deberían exponer las razones o motivos por lo que no es aceptada la cotización"
"Además en el mail-aviso, deberia mencionar, en forma resumida y precisa, el producto solicitado y su cantidad"
"En muchos casos da la impresión que el demandante ha enviado a su proveedor "preferido" la solicitud de compra, antes de ingresarla al sistema Chile Compras"
"Es importante validar más la información que se le entrega a proveedores"
"Existe la percepción de que los requerimientos ya están adjudicados de antemano y si vale la pena cotizar"
"Las cotizaciones deberían venir sin marca"
"No se publican los resultados de la adjudicación ni los valores"
"Se comenta en el ambiente que este sistema es para hacer más transparente la compra, pero que ya la decisión de proveedor estaría tomada con anticipación"

4) Mesa de Ayuda – Soporte

"He enviado mail que no ha sido contestados"
"He enviado varias veces mails con sugerencias para agregar rubros. Me canse, ya que jamás se me ha respondido un mail"
Hemos enviado varios e-mails, sin contar con respuesta alguna"
"Insisto un teléfono para pode contactar, ya que los correos no me los responden"
"Me gustaría que se contestara a los e-mails que he enviado"
"Mejorar feedback a los oferentes"

ANEXO 7

LA METODOLOGÍA BESTMETHOD

"La mayoría de los sitios web son muy difíciles de usar, estudios de usabilidad demuestran que típicamente la tasa de éxito es menos del 50%.

Cuando un usuario promedio desea cumplir una tarea simple en un sitio web, en la mayoría de los casos no lo logra, producto de problemas de diseño de los sitios".

Jakob Nielsen y Donald Norman.
Expertos en usabilidad y autores de decenas publicaciones, entre ellas: Designing Web Usability, The Practice of Simplicity, The Invisible Computer.

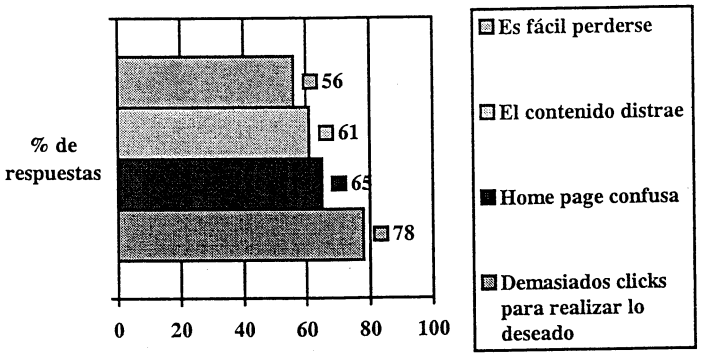
Introducción

El presente documento, tiene por objetivo presentar la metodología BestMethod desarrollada por BestWeb para evaluar la usabilidad de sitios web.

BestWeb es una organización compuesta por destacados profesionales de las áreas comunicación y tecnología, orientada a realizar evaluaciones de sitios web, desde la perspectiva del usuario final.

Nuestra misión es entregar a nuestros clientes una opinión experta e integral de su actual presencia en Internet, con el fin que puedan mejorar y potenciar el servicio que prestan a sus visitantes.

Hoy en día existen millones de sitios web en la red y la mayoría de ellos tienen problemas de usabilidad, el siguiente gráfico muestra los reclamos habituales de los usuarios frente a los sitios web.

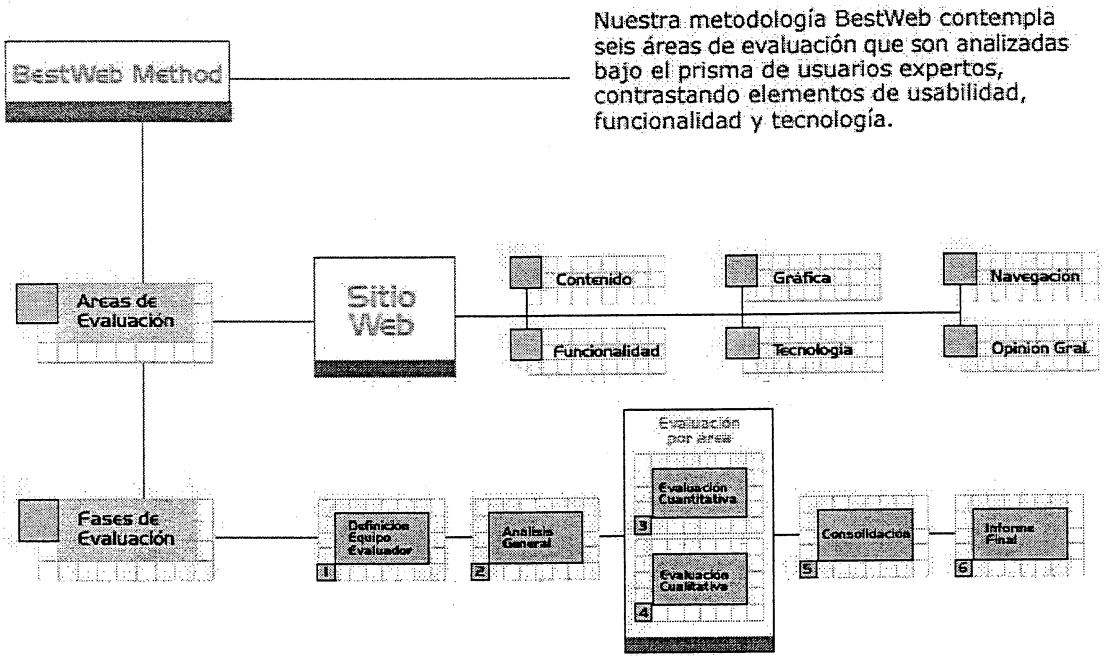


BestWeb ha diseñado un enfoque metodológico – BestWeb Method©[1] – que permite evaluar sitios de manera objetiva, con criterios claros y resultados verificables. En base a esta metodología, hemos desarrollado tres servicios, los que se diferencian por el nivel de profundidad en el análisis y de variables que se analizan.

[1] Copyright Bestweb 2001. Registro de propiedad Intelectual Nº 118.498

Enfoque Metodológico

EL método BestWeb ha desarrollado diferentes tipos de evaluaciones que comprenden distintos niveles de profundidad y complejidad. En el siguiente diagrama se presentan las áreas de evaluación y las fases del método.



Áreas de Evaluación

Las áreas de evaluación del método corresponden a Contenido, Gráfica, funcionalidad, tecnología, navegación y opinión general.

Contenido

Se evalúa el contenido del sitio, tanto desde el punto de vista de su formato, como de la información en si. Un sitio con buen contenido debe entregar información relevante, novedosa y motivadora a su audiencia.

- *Ubicabilidad*: Se evalúan criterios como dominios existentes, ubicabilidad por buscadores locales y globales, palabras clave, meta tags, vínculos con sitios relacionados y elementos de marketing entre otros (dependiendo del servicio contratado, se evalúan hasta 11 sub-criterios)

- *Comprensión* Incluye calificación de textos (redacción, lenguaje, ortografía y estilo entre otros), diagramación de textos, títulos, listas, nivel de actualización, uso de múltiples lenguajes (dependiendo del servicio contratado se evalúan hasta 20 sub-criterios)

- *Legibilidad*: Se evalúa la tipografía utilizada, justificación, espaciado, uso de mayúsculas, numeración (dependiendo del servicio utilizado, se evalúan hasta 10 sub-criterios)

Gráfica

Se evalúa la gráfica del sitio en sus diferentes áreas. Un sitio con buena gráfica no sólo es aquel que su página de entrada es "*bonita*", sino más bien aquel en el que los elementos gráficos se utilizan para apoyar el mensaje que se quiere entregar.

- *General*: Presentación, consistencia de look (hasta 3 criterios)

- *Visibilidad*: Uso de colores (codificación, aspectos estéticos, efectos), presentación de links, contraste, background (hasta 9 sub-criterios)

- *Visualización*: Uso de elementos gráficos, etiquetas, íconos (hasta 7 sub-criterios)

- *Animación*: Se evalúa utilización de animación, su resolución, funcionamiento en pantallas con baja resolución, utilización de recursos multimediales (hasta 5 sub-criterios)

Navegación

Se evalúa la estructura de navegación del sitio, su usabilidad y la ortogonalidad que ofrece a su audiencia al momento de navegarlo.

Se analiza la consistencia de vínculos y la coherencia de su estructura.

- General: Uso de vínculos anidados, orden lógico de links, etiquetas de links, organización del material, motores de búsqueda, mapa del sitio, disponibilidad de íconos de navegación, información de contexto, facilidad de "*perderse*" (hasta 16 sub-criterios)

Funcionalidad

En esta área se analizan los aspectos funcionales del sitio entre los que destacan el nivel de interactividad, funciones que se ponen a disposición del usuario, así como el nivel de cumplimiento de la promesa inicial.

- *General*: Políticas de confidencialidad y de spam

- *Formularios*: Botoneras, capacidad de edición, uso de delimitadores, campos de uso obligatorio, etiquetas destacadas, valores por defecto, manejo de errores (hasta 9 sub-criterios)

- *Consultas*: Disponibilidad de interlocutores (webmaster, soporte comercial), newsletter, subscripciones

- *Ayuda*: Ayuda en línea, FAQ's

- *Sitio Transaccional*: ¿Es un sitio seguro?, ¿Transmite confianza al cliente?, se evalúan elementos relacionados con nivel se servicio (hasta 7 sub-criterios)

- *Valor Agregado*: Se evalúa cumplimiento de la "promesa" del sitio (objetivo declarado), nivel de información adicional sobre productos/servicios (características, disponibilidad), horarios de atención (hasta 9 sub-criterios)

- *Tasa de Éxito (Success Rate):* Indicador que mide el éxito al realizar una operación específica (disponible como funcionalidad estándar del sitio).

Tecnología

En esta área se evalúan los aspectos tecnológicos del sitio, bajo el prisma de usuarios expertos; tipo de servidor y herramientas tecnológicas que soportan la operación del sitio, entre otras.

- *Desempeño:* Tiempos de respuesta, errores, recuperación ante errores

- *Seguridad:* Se evalúan aspectos relacionados con la seguridad del sitio, manejo del browser y ventanas.

- *Estándares*: Se evalúa el uso de componentes, plug-in, compatibilidad con distintas versiones de software y hardware

Evaluación General

Opinión general de cada evaluador respecto al sitio, esta área no es un promedio de las anteriores, si bien de alguna manera se verán reflejadas las otras áreas.

Un buen sitio en esta área es aquel que motiva a quedarse o a recomendarlo.

Fases de Evaluación

La metodología de BestWeb consta de las siguientes fases:

- ***Fase I - Definición equipos evaluador***: Se selecciona el equipo evaluador en función de las características del sitio a ser evaluado.

  Resultado: equipo evaluador conformado

- ***Fase II - Análisis General***: Cada evaluador navega en el sitio con el objeto de hacerse una idea general del sitio a ser evaluado. En esta etapa el equipo evaluador discute los criterios y elementos más importantes a considerar.

  Resultado: Idea general del sitio

- ***Fase III Evaluación Cuantitativa/Cualitativa***: Sobre la base de pautas predefinidas cada evaluador analiza el sitio y sus páginas, tanto en los elementos cuantitativos como cualitativos.

  Resultado: Evaluación individual

- ***Fase IV - Consolidación***: Se recopila la información de cada miembro del equipo evaluador, se consolida y generan los estadígrafos necesarios.

  Resultados: Evaluación consolidada

- ***Fase V - Informe Final***: A partir de los estadígrafos y opiniones de los evaluadores se emite la opinión final y las recomendaciones en caso de ser necesario.

  Resultado: Informe Final

ANEXO 8

Detalle del Cálculo de los Gastos de Administración del Programa[1]

GASTOS DIRECTOS CHILECOMPRA.

N°	GLOSA	MONTO
Nº 297	Se Cancela A Nic Chile	$ 80.000
Nº 307	Actualización De Antecedentes En La Web	$ 150.000
Nº 333	Stand En Cyberamerica	$ 1.137.591
Nº 334	Conexión A Internet En Cyberamerica	$ 191.455
Nº 336	Por Trabajo De Recepcion Y Promocion Cyber America	$ 222.222
Nº 346	Coffe Break 2, Jugo De Frutas Y Agua	$ 63.358
Nº 362	Jc & L Comunicaciones Ltda Cyberamerica	$ 6.549.665
Nº 379	Sistema De Exhibicion Light Cromo C/Impresión	$ 826.000
Nº 385	Instalacion De Grafica En Pvc En Feria Tecnointernet	$ 141.600
Nº 390	1000 Carpetas Chile Compra	$ 241.900
Nº 391	1000 Tripticos Para Chile Compra	$ 200.600
Nº 422	Cambio De Autoadhesivo Front-Light	$ 24.780
Nº 437	Periodo De Prueba De Servicio De Monitoreo	$ 645.387
Nº 452	2000 Carpetas Couche 350 Grs	$ 533.360
Nº 453	Por Recurso De Apelación Por Registro De Marca	$ 56.992
Nº 454	Por Recurso De Apelación Por Registro De Marca	$ 56.992
Nº 455	Media Training	$ 1.200.000
Nº 464	Por Registro De La Marca Chilecompra.Com	$ 50.000
Nº 468	Lapices Metalicos Plateado Con Clip	$ 98.554
Nº 473	100 Mouse Pad Con Calculadora	$ 594.130
Nº 474	500 Tacos	$ 265.500
Nº 483	Apoyo En El Registro De Proveedores Chilecompra	$ 250.000
Nº 486	500 Folleto Informativo Tamaño 28 X 44 Cms	$ 767.000
Nº 488	2000 Tripticos	$ 191.160
TOTAL GASTOS DIRECTOS		**$ 14.538.246**

[1] NOTA: Esta información fue suministrada al Panel demasiado tarde como para poder ser verificada, por lo que se presenta tal cual fue enviada por la DAE.

PERSONAL		GASTOS GENERALES		
ASIGNACION		MONTO	$ 3.570.018	p/p
20%	Administrativo Contabilidad	$ 606.793	$ 714.004	12
100%	Asesor Portal Chilecompras	$ 20.166.000	$ 3.570.018	12
50%	Administrativa Operaciones	$ 1.424.524	$ 446.252	3
75%	Jefa Depto. Comercial	$ 7.946.111	$ 1.561.883	7
100%	Depto. Portal Chilecompras	$ 9.423.774	$ 3.570.018	12
25%	Secretaria Finanzas y Administración	$ 1.005.645	$ 892.505	12
20%	Auxiliar Administrativo	$ 629.256	$ 714.004	12
20%	Asesor, Desarrollo Proceso Informático	$ 2.040.000	$ 714.004	12
50%	Secretaria Depto. Operaciones y Chilecompras	$ 1.488.095	$ 1.190.006	8
40%	Abogado	$ 6.011.576	$ 1.428.007	12
20%	Jefe Finanzas y Administración	$ 2.869.792	$ 714.004	12
20%	Administrativo Contabilidad	$ 596.647	$ 714.004	12
20%	Jefe Depto. Contabilidad	$ 2.040.000	$ 714.004	12
100%	Jefe Depto. Operaciones	$ 14.361.288	$ 2.975.015	10
100%	Asesor Registro proveedores	$ 12.505.555	$ 595.003	2
20%	Depto. Infomática	$ 784.896	$ 714.004	12
100%	Asesor Depto. Portal Chilecompras	$ 6.800.000	$ 2.380.012	8
10%	Jefe Depto. Informática	$ 266.666	$ 59.500	2
30%	Director	$ 5.564.245	$ 1.071.005	12
50%	Asesor informática	$ 4.861.112	$ 148.751	1
50%	Secretaria	$ 125.000	$ 148.751	1
60%	Comunicaciones	$ 1.199.999	$ 535.503	3
TOTAL GASTOS PERSONAL		**$ 102.716.974**		
TOTAL GASTOS GENERALES		**$ 25.570.256**		

CONTRATOS

100%	Atentus	$ 1.211.742
70%	JCyL	$ 11.307.156
TOTAL CONTRATOS		**$ 12.518.898**

VIATICOS Y COMISIONES

SAN FELIPE		$ 27.539
LOS ANDES		$ 26.989
TALAGANTE		$ 24.769
VALPARAISO		$ 136.455
TOTAL VIATICOS		**$ 215.752**

CONTRATO SONDA		**$ 39.664.627**

Total gasto imputado al Programa Chilecompra durante el año 2001	**$ 195.224.753**