

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2016

MINISTERIO DE HACIENDA

DIRECCIÓN DE COMPRAS Y
CONTRATACIÓN PÚBLICA

Marzo de 2017
Monjitas 392, Piso 8. Fono: (2) 2290 4400
www.chilecompra.cl

Índice

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo.....	3
2. Resumen Ejecutivo Servicio	5
3. Resultados de la Gestión año 2016	8
4. Desafíos para el año 2017	18
5. Anexos.....	21
Anexo 1: Identificación de la Institución	22
a) Definiciones Estratégicas	22
b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio.....	25
c) Principales Autoridades.....	26
Anexo 2: Recursos Humanos.....	27
Anexo 3: Recursos Financieros.....	37
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016.....	46
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	50
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.....	51
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016	53
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	55
Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2016.	56
Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2016.....	60
Anexo 11a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	61
Anexo 11b: Leyes Promulgadas durante 2016.....	61
Anexo 12: Premios o Reconocimientos Institucionales	62

1. Presentación Cuenta Pública del Ministro del ramo

Ministerio de Hacienda

La misión del Ministerio de Hacienda es gestionar eficientemente los recursos públicos a través de un Estado moderno al servicio de la ciudadanía; generando condiciones de estabilidad, transparencia y competitividad en una economía integrada internacionalmente, que promuevan un crecimiento sustentable e inclusivo. Esta tarea es encomendada al ministerio por la Presidenta de la República y es llevada a cabo a través de sus Servicios dependientes y relacionados, como lo son la Subsecretaría de Hacienda, Dirección de Presupuestos, Servicio de Impuestos Internos, Tesorería General de la República, Servicio Nacional de Aduanas, Dirección de Compras y Contratación Pública, Superintendencia de Valores y Seguros (próximamente bajo la Comisión para el mercado Financiero), Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras, Superintendencia de Casinos de Juego, Dirección Nacional del Servicio Civil, Unidad de Análisis Financiero y Consejo de Defensa del Estado. Estas instituciones cuentan con un presupuesto de M\$ 406.442.528 y una dotación de 10.284 funcionarios y funcionarias. Así, la gestión del Ministerio y de los Servicios mencionados atiende a la ciudadanía en general, desde instituciones del sector privado hasta las que conforman el Estado, pasando por la sociedad civil.

Durante el año 2016 el Ministerio llevó a cabo una serie de acciones para dar cumplimiento al programa de la Presidenta, la que se enfoca en tres ejes principales: políticas para la productividad, mejoramiento de los mercados financieros e impulso a las exportaciones de servicios.

Dentro de las iniciativas llevadas a cabo por el Ministerio en el marco del cumplimiento de sus funciones, se discutieron y aprobaron las siguientes iniciativas legales: Ley 21.000 que crea la Comisión para el Mercado Financiero, Ley N° 20.997 que moderniza la legislación aduanera, Ley N° 20.989 que autoriza traspasar recursos provenientes de la aplicación de la Ley Reservada del Cobre al Tesoro Público, permitiendo una capitalización extraordinaria a la Corporación Nacional del Cobre de Chile (Codelco); Ley N° 20.981 de Presupuestos del sector público correspondiente al año 2017, Ley N° 20.975 que concede un reajuste general de remuneraciones y otros beneficios, Ley N° 20.971 que concede aguinaldos y otros beneficios, Ley N° 20.970 que otorga un reajuste extraordinario en la pensión básica solidaria, Ley N° 20.935 que reajusta el ingreso mínimo mensual así como la asignación familiar y maternal y el monto del subsidio familiar, Ley N° 20.955 que perfecciona el Sistema de Alta Dirección Pública y fortalece la Dirección Nacional del Servicio Civil, Ley N° 20.950 que permite la emisión de medios de pago con provisión de fondos por entidades no bancarias, Ley N° 20.940 que moderniza relaciones laborales y modifica el Código del Trabajo, y la Ley N° 20.956 que establece un conjunto de medidas para impulsar la productividad.

Durante el segundo semestre de 2016, en un esfuerzo adicional por mejorar la productividad, complementariamente a la ley, se impulsaron 10 medidas administrativas, entre las cuales están; el financiamiento a pequeñas empresas a través de Corfo, la incorporación de nuevas herramientas que simplifican la exportación de servicios y acciones para facilitar la entrega de información tributaria para acceso a financiamiento.

Respecto a las exportaciones de servicios, durante el pasado año se trabajó en una campaña que promueve este sector de la economía como un nuevo eje de crecimiento. Para ello se desarrolló la

plataforma web www.chileservicios.com y se incorporaron nuevas funcionalidades dentro de la plataforma SICEX, las cuales están destinadas a simplificar y automatizar los procesos de comercio exterior. También se institucionalizó el Comité Técnico Público Privado de Exportación de Servicios, liderado por el Ministerio de Hacienda, el cual unifica los esfuerzos del Estado y el sector privado para proponer y monitorear estrategias para el desarrollo de este sector.

Dirección de Compras y Contratación Pública

Con 13 años de existencia, ChileCompra cuenta con 123.000 empresas participando activamente en el sistema de compras públicas durante el 2016, de las cuales el 93% de quienes realizan negocios con el Estado son micro y pequeñas empresas y venden sus productos y servicios a organismos públicos, ministerios, servicios de salud, hospitales, municipios, fuerzas armadas y universidades desde Arica a Punta Arenas. Una gran cantidad de personas naturales, empresas locales, dueñas de casa, familias enteras que encontraron oportunidades y lograron salir adelante gracias a ChileCompra.

El mercado público se configura como un entorno seguro para los negocios de miles de emprendedores pese al complejo panorama económico nacional. Es un sistema que, aún con desaceleración, ha mostrado resultados positivos con ventas que superaron los 6,8 millones de millones de pesos y un nivel de ahorro estimado en 457 mil millones de pesos.

Es interesante observar la proporción de participación de las micro y pequeñas empresas en los montos transados en el mercado público: en contraposición a lo que ocurre en la economía nacional, donde este segmento no supera el 8,4% de participación de los montos, en ChileCompra las empresas de menor tamaño alcanzaron el 2016 un 45% de las ventas, es decir cinco veces más. Esta participación se sitúa muy por encima de lo que ocurre en otros países, como por ejemplo en las compras gubernamentales de la Unión Europea donde la participación de la MIPE alcanza un 17% de los montos transados.

Aún con tan positivos resultados para los negocios de menor tamaño, el Gobierno busca generar un mercado público todavía más competitivo y facilitar el acceso de nuevos proveedores a estas oportunidades. Con ese objetivo, durante el 2016 se trabajó en la incorporación voluntaria de las Obras Públicas y Consultorías del MOP a la plataforma www.mercadopublico, realizando todos los preparativos en las plataformas y procesos para que esta integración se materialice a inicios del 2017. En este nuevo escenario, se estima que las transacciones a través de mercado público aumenten en un 20%, superando los 8 billones de pesos.


MINISTRO
Rodrigo Valdés Pulido
MINISTERIO DE HACIENDA
Ministro de Hacienda

2. Resumen Ejecutivo Servicio

La Dirección de Compras y Contratación Pública - Dirección ChileCompra - es un Servicio Público descentralizado, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Hacienda, creado con la Ley de Compras Públicas N° 19.886 y que comenzó a operar formalmente el 29 de agosto de 2003. La misión de esta Dirección es “ser la institución pública que facilite la contratación de bienes y servicios a las instituciones del Estado, conectando sus necesidades con la oferta de los proveedores, a través del Sistema de Compras Públicas, promoviendo un mercado transparente, probo, accesible e inclusivo”.

El foco de acción está orientado al trabajo conjunto con los dos grupos de usuarios definidos:

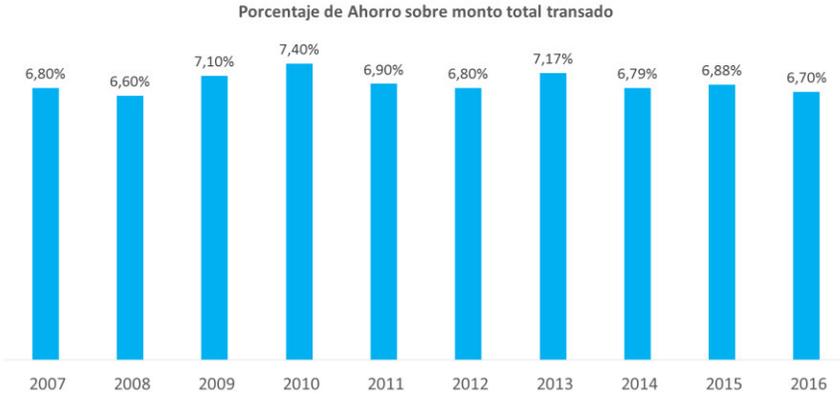
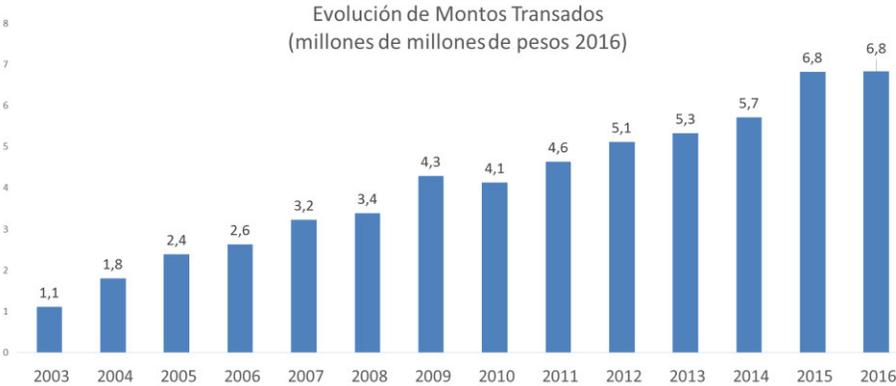
- **Compradores**, que corresponde a todos los organismos y servicios públicos afectos a la ley N° 19.886 de compras públicas y su reglamento, tales como Gobierno Central, Municipios, Fuerzas Armadas y Orden, Municipalidades y Universidades, además de otros organismos que se incorporaron de forma voluntaria a la utilización de la plataforma www.mercadopublico.cl, tales como el Poder Judicial, la Casa de Moneda, entre otros.
- **Proveedores del Estado**, que corresponde a las personas naturales y jurídicas, tanto nacionales como internacionales, que participan vendiendo sus productos y servicios en los procesos de adquisiciones que realizan los organismos compradores a través de la plataforma www.mercadopublico.cl.

La Dirección ChileCompra tiene sus oficinas en la Región Metropolitana, desde donde opera de forma centralizada. Adicionalmente, se encuentra presente a lo largo del país en 13 regiones, a través de los servicios gratuitos de asesoría y capacitación que brindan sus 16 Centros ChileCompra. En términos de su estructura organizacional, el Servicio está conformado por un total de 174 funcionarios, de los cuales 124 corresponden a su dotación efectiva, la que a su vez presenta una representación igualitaria entre mujeres y hombres. Por otra parte, el presupuesto inicial aprobado para la Institución fue de \$9.368 millones para el año 2016, lo que corresponde al 0,0223% del total aprobado en la Ley de Presupuestos 2016 para el sector público.

Resumen de los principales resultados

Durante el 2016 se emitieron más de 2 millones de órdenes de compra por un total de 6,8 millones de millones de pesos transados a través de la plataforma www.mercadopublico.cl, registrando un aumento del 4,4% nominal respecto del nivel de transacción del año anterior y registrando un ahorro estimado por 457 mil millones de pesos, equivalentes a un 6,7% de los montos transados.

Los resultados del periodo fueron especialmente auspiciosos para el segmento de la micro y pequeña empresa (Mipe) que vendió sus productos y servicios por 3,1 millones de millones de pesos a ministerios, hospitales, municipios y Fuerzas Armadas, entre otras entidades que operan en www.mercadopublico.cl. Esto equivale a una participación por monto de 45%, frente al 15% de la mediana empresa (\$1 millón de millones) y al 40% (\$2,7 millones de millones) de las grandes compañías. El total de los montos transados alcanzó los 6,8 millones de millones de pesos.



El foco de la gestión estuvo puesto en fortalecer la probidad de los procesos de compra y en ofrecer más oportunidades de acceso inclusivo en el mercado público, en particular para las empresas de menor tamaño y de regiones, así como a mujeres que participan de este mercado. Asimismo se realizaron programas especializados de capacitación que fomentaron el desarrollo de proveedoras, ayudándolas a mejorar las técnicas desarrolladas para formar parte del mercado de compras públicas.

Otro foco de acción fue el aumentar los niveles de eficiencia en las compras que efectúan los organismos del Estado, para lo cual se emitió la Directiva de Contratación Pública n°26 “Recomendaciones para una mayor eficiencia en la contratación de bienes y servicios”, donde se les

insta a los funcionarios públicos a hacer un buen uso de los recursos públicos y se les enfatiza que comprar bien y a buenos precios constituye un objetivo estratégico para todos los organismos del Estado. Adicionalmente se realizaron una serie de campañas orientadas en este sentido, siendo la principal de éstas orientada a obtener una mejora en el comportamiento de compra de pasajes aéreos.

Para el año 2017 el principal desafío es la integración del Ministerio de Obras Públicas (MOP) a la plataforma de ChileCompra www.mercadopublico.cl, incorporando de manera paulatina sus licitaciones durante el año 2017 y paralelamente capacitando tanto a los nuevos usuarios compradores como proveedores.

Se continuará el trabajo orientado a promover la eficiencia en las compras mediante el asesoramiento a organismos para la realización de compras conjuntas de bienes y servicios. Y otra de las aristas a abordar será el contribuir a que los organismos públicos resuelvan de mejor manera sus necesidades a través de Innovación en los procesos de compras públicas y/o en la compra de productos o servicios innovadores. Finalmente, se continuará trabajando en el Proyecto de Fortalecimiento Institucional, patrocinado por el Banco Interamericano de Desarrollo, cuyo objetivo es la redefinición del modelo bajo el cual opera nuestro sistema de compras públicas, poniendo énfasis en el estudio para la implementación del nuevo modelo de convenio marco y el levantamiento de buenas prácticas de innovación para la optimización del proceso de compras.



Trinidad Inostroza Castro
Directora
Dirección de Compras y Contratación Pública

3. Resultados de la Gestión año 2016

3.1. Resultados asociados al Programa de Gobierno, las 56 medidas, mensajes presidenciales del 21 de mayo y otros aspectos relevantes para el jefe de servicio.

3.1.1. Programa de Gobierno

La Dirección ChileCompra apoya en la materialización del Programa de Gobierno a través de proyectos enmarcados en las siguientes áreas:

Reforma Tributaria: el desafío de ChileCompra se centra en masificar la utilización de la factura electrónica en las compras públicas. Con ese objetivo, se implementó el Programa de Pago Oportuno y, en particular, la funcionalidad de “Mis Pagos”, nuevo módulo de mercado público que se encuentra disponible desde octubre del 2016, en el cual tanto compradores como proveedores podrán tener una trazabilidad de sus documentos a pago, permitiéndoles conocer en línea el estado de cada uno de ellos, los tiempos de pagos de las distintas instituciones y gestionar potenciales dificultades.

En una primera etapa de implementación, los esfuerzos se han enfocado en la capacitación a compradores, de tal manera que se masifique la utilización de este aplicativo como herramienta para la gestión de sus pagos, para posteriormente realizar la difusión con proveedores.

Programa económico para la micro y pequeña empresa. Durante este periodo se implementó el Registro de Proveedores MIPE, en donde se puede acceder a una ficha de caracterización de las empresas registradas en ChileProveedores. Complementariamente, se ha puesto a disposición información de la Superintendencia de Bancos e Instituciones Financieras (SBIF) respecto de las tasas de interés cobradas a la MIPYME, así como de herramientas de financiamiento que se ofrecen a los proveedores, convenios y alianzas con instituciones financieras y los distintos instrumentos de garantías que acepta el Estado. Finalmente, se firmó un acuerdo de colaboración con SERCOTEC para la atención conjunta de proveedores, definiendo los lineamientos y las bases del plan de trabajo, tal como perfil de los proveedores a capacitar, condiciones, requisitos para derivar mutuamente como los alcances de trabajo de cada Institución.

Es importante destacar que cada uno de estos proyectos requiere de una coordinación con otros organismos, lo que da cuenta de la transversalidad del Programa y la integración necesaria para cumplirlo.

3.1.2 Resultados de aspectos relevantes para el Jefe de Servicio

Durante el 2016 se continuó el trabajo basado en las orientaciones estratégicas resultantes del trabajo de revisión y planificación estratégica realizado durante el año 2014 y liderado por la Directora del Servicio, Trinidad Inostroza. Es así como ChileCompra se orienta en función de los siguientes cinco ejes estratégicos hacia el año 2018, sobre la base de una misión y visión institucional que se ajustan a los lineamientos establecidos por la Presidenta Michelle Bachelet para su periodo de gobierno, así como de la declaración de los valores organizacionales, según se describe en la figura N°1.

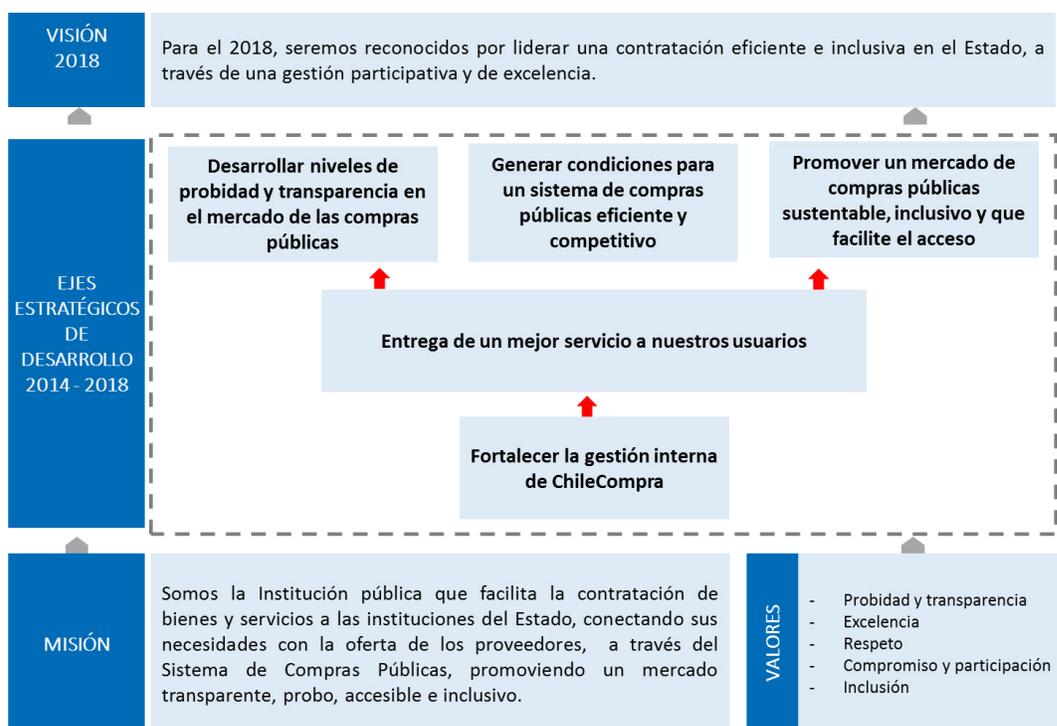


Figura N°1: Declaraciones Estratégicas ChileCompra

De este modo, la Dirección ChileCompra asume un rol importante en proveer un marco en el cual los lineamientos presidenciales puedan ser realizados, desde la modificación reglamentaria para propender a un mercado público con iguales oportunidades, disminuyendo así las barreras de entrada y facilitar el acceso a financiamiento de empresas de menor tamaño, optimizando el encuentro entre organismos públicos y proveedores, entre otras acciones orientadas a promover procesos de compras eficientes, transparentes y probos.

a. Participación de las MIPES en las compras del Estado

La cantidad de proveedores que participan del sistema de compras públicas, ya sea ofertando y/o recibiendo órdenes de compra, ha alcanzado un volumen sobre los 123.000 durante el 2016. De este universo, la participación de la micro y pequeña empresa en el mercado público ha mostrado un constante ascenso desde la creación de la plataforma www.mercadopublico.cl.

En efecto, la participación de las micro y pequeñas empresas en los montos transados a través de mercado público se ha estabilizado en un valor cercano al 45% durante los últimos cuatro años, cifra muy superior al 24% que registraba en el año 2003. En particular para el periodo 2016, el monto transado por micro y pequeñas empresas superó los 3,1 millones de millones de pesos. Este liderazgo en las ventas con el Estado de los proveedores de menor tamaño quintuplica la participación que tienen en la economía nacional, donde este segmento alcanzó un 8,4% de participación de los montos el año 2015¹ y casi triplica respecto de las compras gubernamentales de la Unión Europea donde la participación de la MIPE alcanza un 17% de los montos transados².

Desglosando los resultados a nivel regional para el 2016, se observa que en regiones la participación de las Mipes en montos supera en promedio 55%, liderando las regiones de El Maule con 63%, Los Ríos con 60% y Tarapacá con 59%.

¹ Fuente: www.sii.cl

² GHK, Evaluation of SMES' Access to Public Procurement markets in the EU, Final Report September 2010

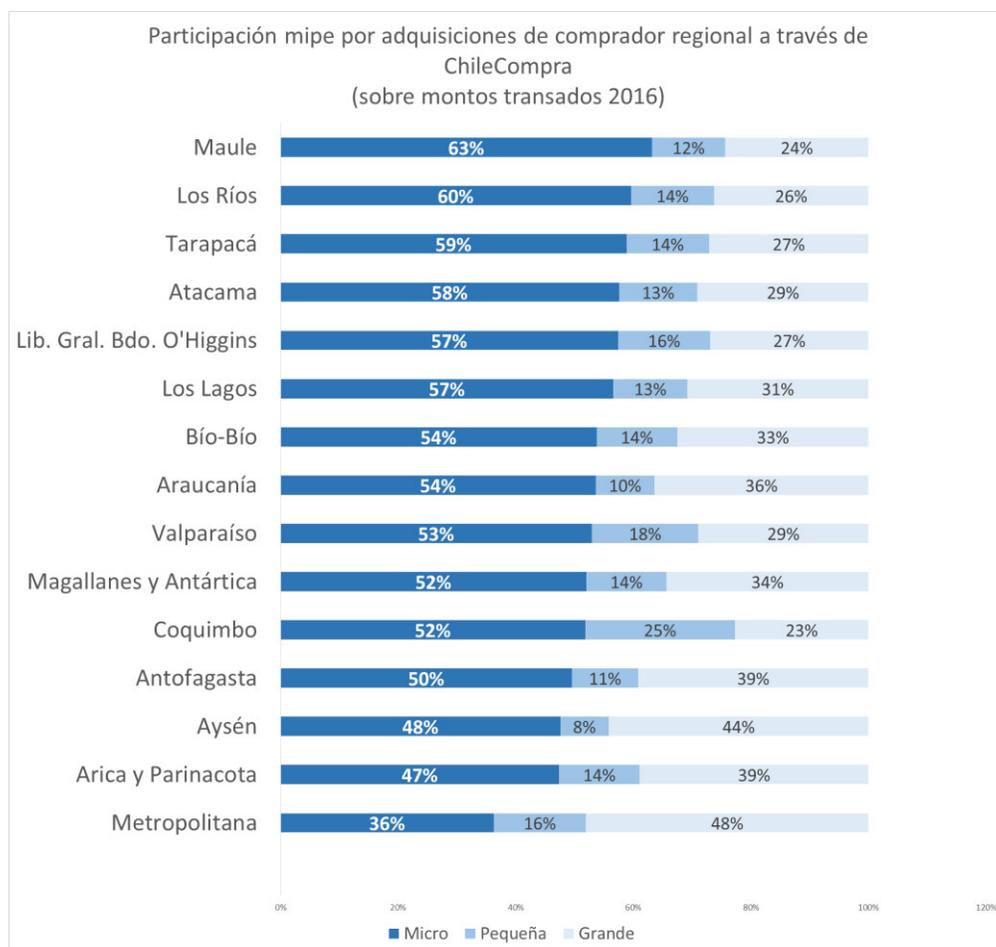


Gráfico N°1: Participación regional por segmento de empresa

b. Participación de mujeres en Mercado Público

En el contexto de promover mayor inclusión e igualdad en el mercado de las compras públicas, facilitando la igualdad de oportunidades a mujeres y hombres, la Dirección ChileCompra inició el año 2015 una serie de acciones que permitan visualizar y fomentar la participación de las mujeres en los negocios con el Estado. El objetivo es identificar y abordar las brechas específicas del género y facilitar su inclusión como proveedoras en el mercado público. En este sentido, se pudo detectar que del total de las personas naturales que participaron en las compras públicas en el periodo 2007-2013, sólo el 36% son mujeres y su participación respecto a los montos transados es de un 26%. Con el propósito de impulsar la contratación de mujeres como proveedoras del Estado, una de las modificaciones al reglamento de compras públicas del año 2015 corresponde a la incorporación de criterios con enfoque de género para su utilización por parte de los servicios públicos.

Durante el año 2016 se realizaron programas especializados de capacitación que fomentaron el desarrollo de 515 proveedoras a través de seminarios, programas y talleres que generan redes, enseñan y mejoran las técnicas desarrolladas para formar parte del mercado de compras públicas. Paralelamente se lanzó una directiva de compras con enfoque de género, realizando capacitaciones a compradores para su adopción. En esta misma línea, se lanzó el Sello Empresa Mujer, para que los compradores públicos puedan identificar a las empresas lideradas por mujeres o con más del 50% de la propiedad de una o más mujeres. Así este certificado puede ser incluido como criterio de evaluación en las bases de licitación de las entidades estatales o como característica de impacto social en sus compras directas menores a 10 UTM, favoreciendo su contratación.

Como resultado de estas acciones, se consiguió un porcentaje de participación de mujeres de 36,5% respecto del total de personas naturales que participan en el mercado público, lo que equivale a más de 21.300 mujeres cotizando, ofertando o recibiendo órdenes de compra durante el 2016.

c. Pago oportuno a proveedores (Programa ChilePaga):

Las micro y pequeñas empresas son las que se ven más seriamente afectadas ante incumplimiento en sus pagos, al no contar con liquidez para efectuar sus negocios. Por esta razón, durante el año 2015 se implementa el programa de pago oportuno a proveedores, que monitorea e incentiva el cumplimiento del compromiso de pago a 30 días por parte de los organismos públicos a sus proveedores.

Durante su primer año de implementación, el programa obtuvo un 44% de éxito en la gestión de casos (pago confirmado al proveedor o fecha comprometida de pago), mientras que durante el año 2016 la tasa de éxito alcanzó el 66,3% respecto de los 16.282 reclamos gestionados. Cabe destacar que la gestión de reclamos de pagos se realiza transversalmente, por lo que se trabaja con organismos de Gobierno Central, Salud, Fuerzas Armadas y Municipalidades. Por su parte, durante el año 2016, el 79% de los montos pagados por los organismos del Estado se realizó dentro de los plazos establecidos. Con todo, durante el año 2016, el programa de pago oportuno benefició a cerca de 1.300 proveedores.

Con el objeto de aumentar la trazabilidad de los pagos, durante el año 2016 se implementó el aplicativo "Mis Pagos" en la plataforma Mercado Público, que apoya la gestión de los servicios públicos al poder visualizar todos los documentos de cobro que han sido emitidos por proveedores, así como aceptar/rechazar dichos documentos e informar cuándo estarán disponibles los pagos. Este aplicativo cuenta con una conexión con el Servicio de Impuestos Internos que permite trabajar con facturas electrónicas.

3.2 Resultados de los Productos Estratégicos y aspectos relevantes para la Ciudadanía.

a. Desarrollar niveles de probidad y transparencia en el mercado de las compras públicas.

Durante el 2016 se trabajó en conjunto con el Ministerio de Obras Públicas (MOP) para la incorporación gradual de sus consultorías y licitaciones de obras al sistema de compras públicas, lo que se estima elevará en un 20% los montos transados anualmente a través de la plataforma, disminuyendo además los costos de transacción e incorporando mayor transparencia a los procesos. Los esfuerzos estuvieron orientados a ajustar las plataformas para recibir este nuevo flujo de procesos, adaptándolas para incorporar las particularidades de estos, además de implementar un registro especial para que se registren los proveedores del MOP. El lanzamiento oficial de esta integración será en enero del 2017.

En el contexto de promover la probidad y la transparencia en las compras del Estado, el Observatorio ChileCompra es encargado del monitoreo y alerta preventiva de posibles errores e irregularidades en los procesos de compra de más de 850 organismos públicos mediante un set de alertas que permite contribuir a la mejora de los procesos de compra del Estado.

Las principales alertas que el Observatorio ChileCompra genera dicen relación con ^{critérios} de evaluación subjetivos, fragmentación de compras, exceso de requisitos de participación, cláusulas discriminatorias, garantías desproporcionadas y plazos de publicación reducidos.

En consideración a las casi 200.000 licitaciones que se publicaron en www.mercadopublico.cl durante el 2016, el Observatorio modernizó sus herramientas para la supervisión del sistema, incorporando nuevas variables al monitoreo, además de la configuración de una herramienta que permite predecir el comportamiento de los usuarios a partir de sus acciones pasadas. En esta misma línea, se implementó un programa que procesa la información contenida en los documentos adjuntos, permitiendo realizar un monitoreo automatizado de estos archivos, labor que hasta el 2015 debía realizarse de forma manual, disminuyendo los tiempos de revisión drásticamente y permitiendo un monitoreo más completo de potenciales irregularidades.

Como resultado final del trabajo realizado por el Observatorio durante el 2016, se detectaron 1.144 hallazgos, de los cuales 536 fueron corregidos (47% de efectividad).

Por otra parte, la Dirección ChileCompra profundiza en su política de datos abiertos, disponiendo de forma sencilla y accesible la información de las compras públicas, facilitando el análisis en detalle que contribuya a la toma de decisiones por parte de proveedores interesados en ingresar o aumentar su

participación en el mercado público y posibilitando la fiscalización ciudadana de los procesos de compra realizados por el Estado. En diciembre de 2016, ChileCompra se unió a la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP – Open Government Partnership), adhiriendo específicamente a la Declaración de París que se suscribió en la capital gala, sumándose asimismo al Tercer Plan Nacional de Gobierno Abierto de Chile (2016-2018), en el que se releva la necesidad de disponibilizar la información generada a través de las compras públicas.

b. Generar condiciones para un sistema de compras públicas eficiente y competitivo.

Uno de los principales énfasis de ChileCompra en el 2016 ha sido el de aumentar los niveles de eficiencia en las compras que efectúan los organismos del Estado. Por ello se emitió en agosto 2016 la Directiva de Contratación Pública n°26 “Recomendaciones para una mayor eficiencia en la contratación de bienes y servicios”, donde se les insta a los funcionarios públicos a hacer un buen uso de los recursos públicos y se les enfatiza que comprar bien y a buenos precios constituye un objetivo estratégico para todos los organismos públicos.

En particular se recomienda efectuar comparaciones de precios en el catálogo de convenios marco, realizar análisis económicos y técnicos antes de licitar, y evaluar agregar demanda en compras conjuntas con otros organismos del Estado, entre otras recomendaciones. Otro cuidado que se les ha subrayado a los organismos dice relación con comprar en forma eficiente los pasajes aéreos nacionales, solicitando que los adquieran con -al menos- diez días de anticipación para conseguir precios más convenientes. Estadísticamente, ChileCompra comprobó que los valores de los boletos aumentan un promedio de 10% cada día a medida que se acerca la fecha del viaje. Respecto de este punto se realizó una campaña con 551 organismos compradores durante nueve meses, logrando una mejora importante en el comportamiento de compra de pasajes aéreos, comenzando con una línea base de un 39% de pasajes comprados en un plazo de al menos diez días previo al vuelo y logrando subir este resultado a 49% una vez finalizada la campaña.

Asimismo, para aumentar las capacidades y la calidad de las compras públicas, en el caso de compradores, se dispone de una plataforma de formación donde pueden acceder a material de apoyo (normativa, directivas, Ley y Reglamento de Compras, presentaciones, manuales, guías, etc.), cursos de e-learning orientados a las necesidades específicas según el tipo de usuario, además de la posibilidad de inscribirse en cursos presenciales en diversas materias que son dictados a lo largo del país, incluido un “Sitio de Pruebas”, en el que los compradores pueden simular procesos de compra y practicar el manejo de la plataforma, ya que ofrece todas las funcionalidades de www.mercadopublico.cl, en modo de entrenamiento.

Es así como en el 2016 se realizaron 47 actividades de capacitación presencial a lo largo del país, con un total de 4.000 asistentes capacitados en temáticas relativas a normativa de compra, modalidades

de compra, uso del portal, bases de licitación, criterios de evaluación, entre otras. Del mismo modo, se realizaron 235 cursos de e-learning en los que cerca de 9.800 funcionarios fueron capacitados en materia de reglamento de compras públicas, uso de convenio marco, gestión de abastecimiento, licitaciones y elaboración de bases de licitación, criterios de evaluación, pago oportuno, grandes compras, entre otras.

Durante el 2016, se realizaron dos procesos de acreditación, en los cuales más de 9.300 usuarios compradores rindieron una prueba diseñada para medir sus competencias en diversos ámbitos, con una aprobación de aproximadamente el 83% y una calificación promedio de 80%. Con esto, los organismos públicos cuentan con 19.410 compradores con acreditación vigente para operar la plataforma transaccional www.mercadopublico.cl.

Adicionalmente, y con el objeto de relevar la importancia de las compras al interior de los servicios y garantizar el uso eficiente de los recursos fiscales y buenas prácticas en la materia, durante el 2016 se continuó con las jornadas de acreditación de jefes de servicio y altos directivos de los organismos públicos. En las seis jornadas realizadas en Concepción, Iquique, Santiago, Talca fueron acreditados 206 Jefes de Servicios y autoridades regionales, acumulando un total de 721 directivos acreditados desde que esta iniciativa comenzó el año 2014.

En el caso de la formación de proveedores, durante el año en revisión se capacitaron más de 13.600 proveedores en modalidad presencial y más de 25.800 en modalidad online. Algunos de los temas abordados fueron: utilización de la plataforma www.mercadopublico.cl, normativa en compras públicas, normas ISO 9001, neuromarketing, ventas, factura electrónica, cómo reorganizar una empresa, además de distintas cápsulas de los diferentes temas realizados durante el año. Complementariamente se realizaron 114 actividades en las que se trabajaron temas relacionados con mejorar las capacidades y herramientas para alcanzar el éxito en sus negocios.

c. Promover un mercado de compras públicas sustentable, inclusivo y que facilite el acceso.

Con el propósito de impulsar la sustentabilidad ambiental en las compras públicas, durante el 2016 se publicó la Directiva n° 25 "Recomendaciones para la contratación de bienes y servicios incorporando criterios ambientales y de eficiencia energética". En esta directiva, elaborada conjuntamente con el Ministerio de Medio Ambiente y con el apoyo del Ministerio de Energía, el Consejo para la Producción Limpia, y del Consejo de la Sociedad Civil de ChileCompra, se entregan recomendaciones que permiten a los organismos compradores, realizar un análisis previo para determinar si los vehículos, lámparas, papel y productos de calefacción a adquirir cumplen con criterios de sustentabilidad, observando principios de ahorro, eficacia y eficiencia.

Se inició además el proyecto “Sellos en la tienda de Convenio Marco”, en el que se está analizando aquellos sellos existentes en el mercado chileno que permitan a los compradores conocer y distinguir a los proveedores de mercado público que han realizado esfuerzos por lograr una producción ambientalmente más sustentable. Una vez definidos estos sellos, se generará una comunicación directa entre el Registro de Proveedores y la entidad emisora del sello o certificación, de manera de mostrar con total vigencia, la información a los compradores. Esta iniciativa estará operativa en 2017.

En esta misma línea, se han introducido consideraciones de sustentabilidad ambiental en las bases de los convenios marco elaborado durante el año. A través del Comité de Sustentabilidad al interior de ChileCompra, se han trabajado estas consideraciones adaptándolas a cada industria, y con apoyo de los socios institucionales, tales como el Consejo Nacional de Producción Limpia, Ministerio Medio Ambiente, Ministerio de Energía, entre otros.

En materia de inclusión, durante el 2016 se implementó el Sello Mujer en la Tienda ChileCompra Express, que es una identificación explícita para las mujeres proveedoras y las empresas caracterizadas como mujer (lideradas por mujeres o con más del 50% de la propiedad de una o más mujeres). Esto permite al comprador visualizar fácilmente a estas proveedoras y así acceder a ellas, facilitando de este modo la materialización de las recomendaciones contenidas en la Directiva n° 20 de enfoque de género.

d. Entrega de un mejor servicio a nuestros usuarios

Con el objeto de fortalecer la institución y entregar mejores servicios desde ChileCompra, el año 2015 se da inicio a la ejecución del proyecto de fortalecimiento institucional, financiado mediante un préstamo con el Banco Interamericano de Desarrollo, por un monto de \$5.400 millones y cuatro años de duración. El principal objetivo es propiciar procesos de compra de mayor calidad, teniendo dos principales líneas de acción: la primera de ellas consiste en diseñar e implementar un nuevo modelo de convenio marco que permita garantizar la continuidad de negocio, bajo una lógica de eficiencia y satisfacción de compradores y proveedores. Durante el 2016 se realizaron diversos estudios orientados al análisis del modelo actual y su funcionamiento, recopilación y análisis de experiencia internacional y estudios relativos a la materia. Como principal resultado, se han realizado mejoras que permiten asegurar la operación de convenios marco, que inicialmente estaba en riesgo de pérdida de continuidad. Actualmente se trabaja en el diseño del nuevo modelo de convenio marco, el cual posteriormente se implementará como parte del proyecto de fortalecimiento.

La segunda de las líneas de acción consiste en la innovación para la optimización del proceso de compras. En este sentido se han realizado estudios de diagnóstico, y diversos proyectos relativos a la planificación de compras, elaboración de bases de licitación, gestión de contratos, mejoras del área de formación y monitoreo de las compras (Observatorio ChileCompra). El principal resultado a la fecha

es la finalización de los diagnósticos al proceso de compras, la mejora de la cobertura del plan de compras, y el fortalecimiento del monitoreo de las compras públicas mediante software de inteligencia artificial.

Respecto al proceso de compra, se rediseñó el módulo de gestión de contratos, elevando su estándar de funcionamiento y usabilidad al desplegar la información relevante ingresada en etapas previas (licitación y adjudicación), evitando así la doble digitación por parte del usuario y permitiendo el monitoreo de hitos de gestión y pago necesarios para la correcta administración de un contrato.

Se trabajó además con la Contraloría General de la República para estandarizar las bases de licitación de los procesos de compra por montos menores a 100 UTM, que representan cerca del 80% del total de licitaciones del sistema. El principal objetivo es disminuir, y ojalá eliminar, los archivos adjuntos para estas compras, para lo cual se ha trabajado en el diseño de cláusulas tipo y modificaciones al formulario. Se estima que este nuevo formulario será implementado, en modo piloto, durante el primer semestre del 2017.

En materia de plataforma y simplificación del proceso de compra, durante el año 2016 se trabajó en la incorporación de firma electrónica avanzada en las licitaciones, iniciativa que fue impulsada en conjunto con la Secretaría General de la Presidencia, para lo cual se han realizado adecuaciones a los flujos de procesos contenidos en mercado público y acondicionado los sistemas para el reconocimiento de la firma electrónica avanzada. Al cierre del 2016 este proyecto se encuentra en su fase de piloto con seis organismos, siendo utilizada sólo en un proceso de la Dirección ChileCompra.

Adicionalmente, se rediseñó la Tienda de convenios marco ChileCompraExpress, particularmente en los mecanismos de búsqueda de productos/servicios y la estructura de las fichas que los contienen, mejorando así la usabilidad del sitio y facilitando la búsqueda y la comparación de proveedores, apuntando así a una compra más eficiente.

En la constante búsqueda de ChileCompra por entregar un mejor servicio a sus usuarios, de este modo, durante el 2016 se realizaron un total de 30.060 atenciones a usuarios en los Centros ChileCompra, de las cuales 18.071 fueron asistencia técnica a proveedores, 2.326 correspondieron a asesorías a compradores y el resto se compone de charlas, talleres y apoyos operativos para la utilización de la plataforma.

Finalmente, y con el objeto de facilitar el acceso a la información relevante por parte de los usuarios se reestructuró y rediseñó el sitio chilecompra.cl, mejorando la usabilidad y estructura de contenidos. Asimismo, se implementó la unificación del sitio de formación, concentrando en un único lugar la oferta de cursos para proveedores y compradores.

4. Desafíos para el año 2017

Desarrollar niveles de probidad y transparencia en el mercado de las compras públicas.

- a) **Incorporación Obras Públicas al Sistema de Compras Públicas.** A partir de enero del 2017, las distintas licitaciones que haga el MOP, tanto de obras como aquellas de ingeniería, diseño o de consultoría, se van a hacer a través del sistema ChileCompra, contribuyendo a aumentar los niveles de productividad, eficiencia, competencia y transparencia.

Para asegurar una integración exitosa, la migración a ChileCompra se realizará de manera gradual, permitiendo así evaluar la integración, detectar y corregir las dificultades que se presenten para así incorporar de manera segura el resto de las direcciones del ministerio en todo país, de manera paulatina, hasta completar la totalidad de estos procesos de compra para el año 2019. Del mismo modo, durante el primer semestre se realizarán capacitaciones respecto del uso del portal a compradores y proveedores en las distintas regiones del país. Estas capacitaciones se realizarán en conjunto con personal del ministerio.

Por otra parte, está planificado para el segundo semestre implementar una versión mejorada del registro de proveedores, la cual estará disponible para todos los organismos públicos. Asimismo, se completará la migración de los proveedores inscritos en registro del MOP al registro de proveedores implementado por ChileCompra para su operación en el Sistema.

Generar condiciones para un sistema de compras públicas eficiente y competitivo.

- a) **Compra pública innovadora.** Durante el 2017 se pretende contribuir a que los organismos públicos resuelvan de mejor manera sus necesidades o requerimientos a través de Innovación en los procesos de compras públicas y/o en la compra de productos o servicios innovadores.

Para lograr lo anterior, se trabajará en conjunto con tres organismos públicos, facilitando mediante talleres y otras actividades la detección de necesidades y el replanteamiento de sus procesos y prácticas actuales, en busca de definir desafíos específicos de innovación para cada uno de ellos. El siguiente paso es apoyar a estos servicios para abordar los desafíos identificados, ya sea mediante una compra, una contratación o en un cambio en sus procesos actuales.

En base a la experiencia y aprendizajes obtenidos, se elaborará una Directiva para la Compra Pública Innovadora, la que será impulsada a través de una serie de actividades que apalanquen su difusión y adopción parte de los organismos compradores del Estado.

- b) **Nuevo modelo de formación compradores.** se implementará el nuevo modelo para la formación de compradores públicos, el que integra un nuevo paradigma para la entrega de herramientas que apunten a “comprar bien”. En efecto, se implementará un modelo de formación por competencias en que se ampliarán las dimensiones abordadas en los contenidos conceptuales, respecto de la normativa y uso de la plataforma, añadiendo las dimensiones actitudinales y procedimentales. Asimismo, el diseño de la malla curricular contendrá contenidos específicos para cada uno de los perfiles contemplados en el proceso de compra, optimizando de este modo la entrega de conocimiento a partir de las funciones y responsabilidades asociadas a los distintos usuarios de la plataforma www.mercadopublico.cl.
- c) **Medidas eficiencia.** Para el 2017 se tiene contemplado publicar cinco nuevas compras conjuntas, para lo cual se realizará un trabajo coordinado con un grupo aproximado de 18 organismos, todo debido al gran interés mostrado por los organismos compradores de poder acceder a esta modalidad de compra.

En esta misma línea, se continuará con el trabajo desarrollado a través de campañas que persiguen modificar comportamiento en los compradores. De acuerdo al diagnóstico de principales focos de pérdida de eficiencia en el sistema, se diseñarán e implementarán 4 campañas en pos de la eficiencia del Sistema de Compras Públicas.

Entrega de un mejor servicio

Durante el 2017 se pondrán en producción diversos que proyectos que al cierre del 2016 se encontraban en fase de programación.

- a) **Gestión de contratos:** se pondrá en marcha un programa piloto para este nuevo módulo, el que estará habilitado para un grupo acotado de organismos, de tal forma de poder verificar su funcionamiento antes de su implementación definitiva.

Simplificación del formulario de licitación en el proceso de compra. Al igual que con la gestión de contratos, se lanzará un programa piloto de simplificación del proceso de compra que se inicia con la implementación de nuevo formulario de bases de licitación menores a 100 UTM que facilitará el proceso de licitación aumentando los niveles de eficiencia y permitiendo

ahorros en los procesos dado que se busca eliminar o disminuir el uso de los archivos adjuntos, entre otras medidas. Este proyecto se llevó a cabo en conjunto con la Contraloría General de la República (CGR) que participó en la elaboración de las cláusulas tipo y validación de los cambios a implementar en esta iniciativa. Este proyecto implica además un desafío cultural, puesto que se debe concientizar a los compradores para que modifiquen su práctica habitual de solicitar demasiados documentos en sus procesos de compra. Este proyecto se inicia con un piloto a 10 organismos públicos durante tres meses y se habilitará a todos los organismos del Estado a mediados del 2017.

- b) **Atención especializada en Obras Públicas.** Se pondrá en operación la atención especializada en obras públicas a través de la mesa de ayuda de ChileCompra, para lo cual se capacitará a los ejecutivos en normativa básica y características propias de la industria. No obstante lo anterior, el apoyo normativo más específico será resuelto por el MOP, previa derivación de la mesa de ayuda.

Objetivos asociados la gestión – Formulario H institucional

La gestión del año 2017, será evaluada en función del cumplimiento de los Indicadores Estratégicos que la Dirección ChileCompra ha definido y comprometido; estos son:

Indicador	Meta
Porcentaje de Licitaciones Exitosas (año t)	77%
Porcentaje de Satisfacción Compradores (año t)	66%
Porcentaje de Satisfacción de Proveedores (año t)	71%
Porcentaje de Compras que incorporan criterios de sustentabilidad (año t)	41%
Porcentaje de Ahorro por Precio en el Mercado Público en el año t	6,7%
Porcentaje de Cobertura Observatorio ChileCompra año t	41%
Porcentaje Ahorro por Precios en Convenio Marco (año t)	11%
Uptime Sistema de Compras Públicas (año t)	98%

5. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución.
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros.
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016.
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno.
- Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas.
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo 2016
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional y Leyes Promulgadas durante 2016
- Anexo 10: Premios y Reconocimientos Institucionales.

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

N° Leyes y normativas que rigen el funcionamiento de la institución	
1	Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios (Ley N° 19.886), más conocida como Ley de Compras Públicas, publicada en el diario oficial con fecha 30 de julio del año 2003. Esta ley entra en vigencia el 29 agosto del mismo año.
2	Decreto N° 250 del Ministerio de Hacienda que aprueba Reglamento de la ley de compras, publicado el 24 de septiembre de 2004. Este Decreto entra en vigencia el 23 de octubre de 2004.

- Misión Institucional

Misión Institucional
“Ser la Institución pública que facilite la contratación de bienes y servicios a las instituciones del Estado, conectando sus necesidades con la oferta de los proveedores, a través del Sistema de Compras Públicas, promoviendo un mercado transparente, probo, accesible e inclusivo.”

- Objetivos Estratégicos

N° Objetivos Estratégicos	
1	Desarrollar niveles de probidad y transparencia en el Mercado de Compras Públicas, facilitando, desde las funciones de ChileCompra, un mercado probo y transparente.
2	Promover un Mercado de Compras Públicas inclusivo, competitivo y que facilite el acceso, trabajando de manera de facilitar el acceso y la generación de oportunidades a los usuarios de ChileCompra.
3	Entregar un mejor servicio a nuestros usuarios, a partir del fortalecimiento de la gestión interna de ChileCompra, fortaleciendo la gestión interna de ChileCompra de tal manera de entregar un mejor servicio a través de personas calificadas, sistemas informáticos y plataformas que sean capaces de soportar la gestión de ChileCompra y eficiencia y disponibilidad en todos los procesos de entrega de servicio.

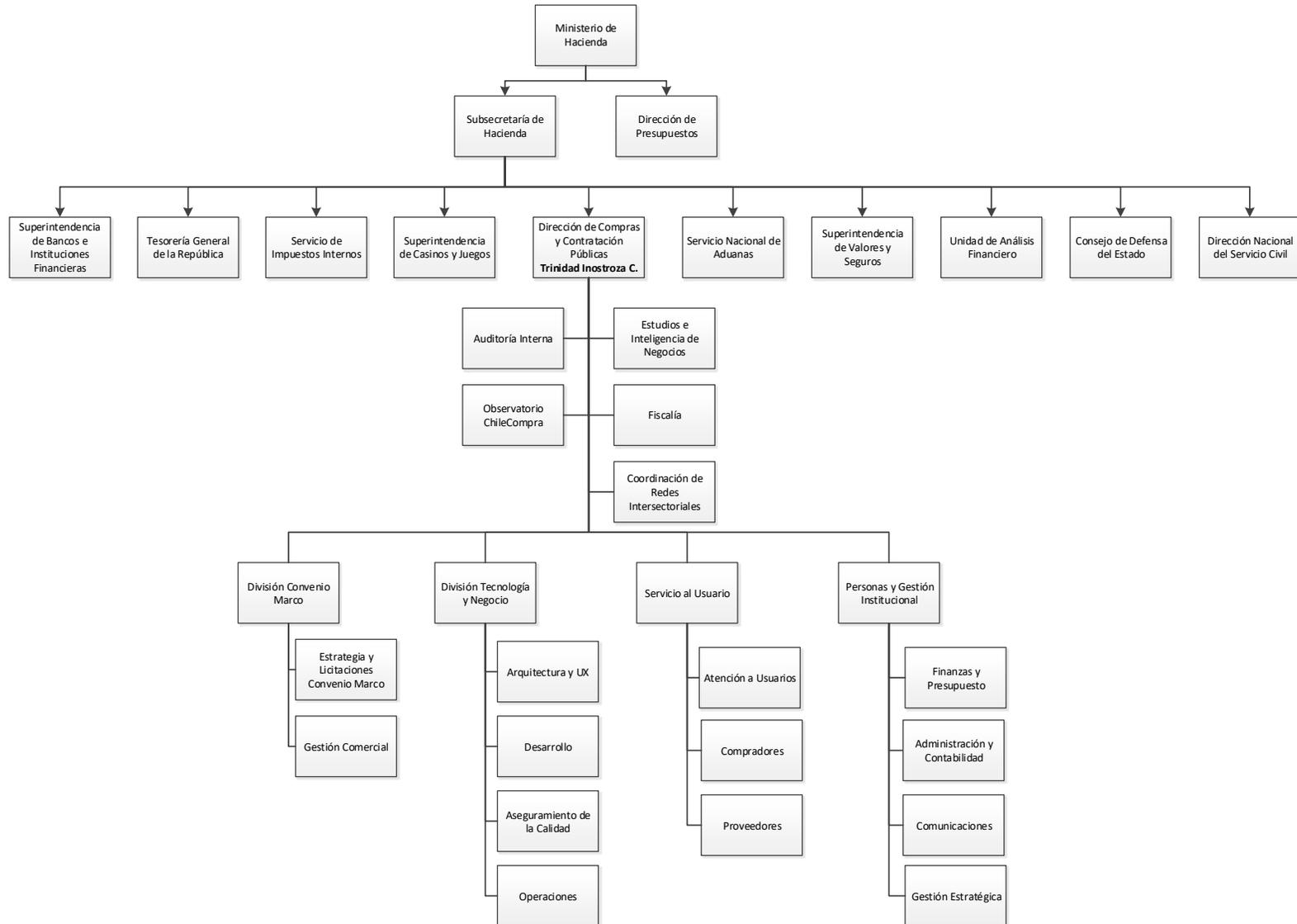
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos

N°	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégico
1	<p>Sistema de Información de las Compras Públicas Plataforma de servicios que permite a los compradores y proveedores del Estado efectuar sus procesos de compra/venta de bienes y servicios de manera transparente y con altos estándares de calidad y servicio.</p>	1, 2, 3
2	<p>Convenios Marco Productos y servicios licitados por la Dirección ChileCompra que permiten hacer más eficiente la contratación pública. De acuerdo a la ley 19.886, en cada convenio marco se establecen las condiciones comerciales a las que pueden adherir todos los compradores del Estado.</p>	1, 2, 3
3	<p>Servicios a Usuarios Servicios de asesoría y formación que tienen por objetivo entregar orientación, conocimientos y competencias necesarias a compradores y proveedores del Estado para que puedan operar adecuadamente el Sistema de Compras Públicas, realizar buenos procesos de compras, fomentar una gestión transparente del mercado público, facilitando además el acceso, participación, inclusión y competitividad de los proveedores del mediante la promoción activa de oportunidades de negocio.</p>	1, 2, 3
4	<p>Observatorio ChileCompra Sistema integrado de alertas, monitoreo y gestión activa a las instituciones compradoras y al comportamiento de los proveedores del Estado, utilizado como herramienta de prevención y detección de errores, la disminución del riesgo de ocurrencia de irregularidades en los procesos de compras públicas efectuados por los organismos del Estado, así como el fomento de la inclusión y buenas prácticas en los procesos de compra a través de www.mercadopublico.cl.</p>	1, 2, 3

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

N° Clientes/Beneficiarios/Usuarios	
1	Compradores: Corresponde todos los organismos y servicios públicos afectos a la ley N° 19.886 de compras públicas y su reglamento, tales como Gobierno Central, Municipios, Fuerzas Armadas y Orden, Municipalidades y Universidades, además de otros organismos que se incorporaron de forma voluntaria a la utilización de la plataforma www.mercadopublico.cl , tales como el Poder Judicial, la Casa de Monedas, entre otros.
2	Proveedores: Corresponde a las personas naturales y jurídicas, tanto nacionales como internacionales, que participan vendiendo sus productos y servicios en los procesos de adquisiciones que realizan los organismos compradores.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



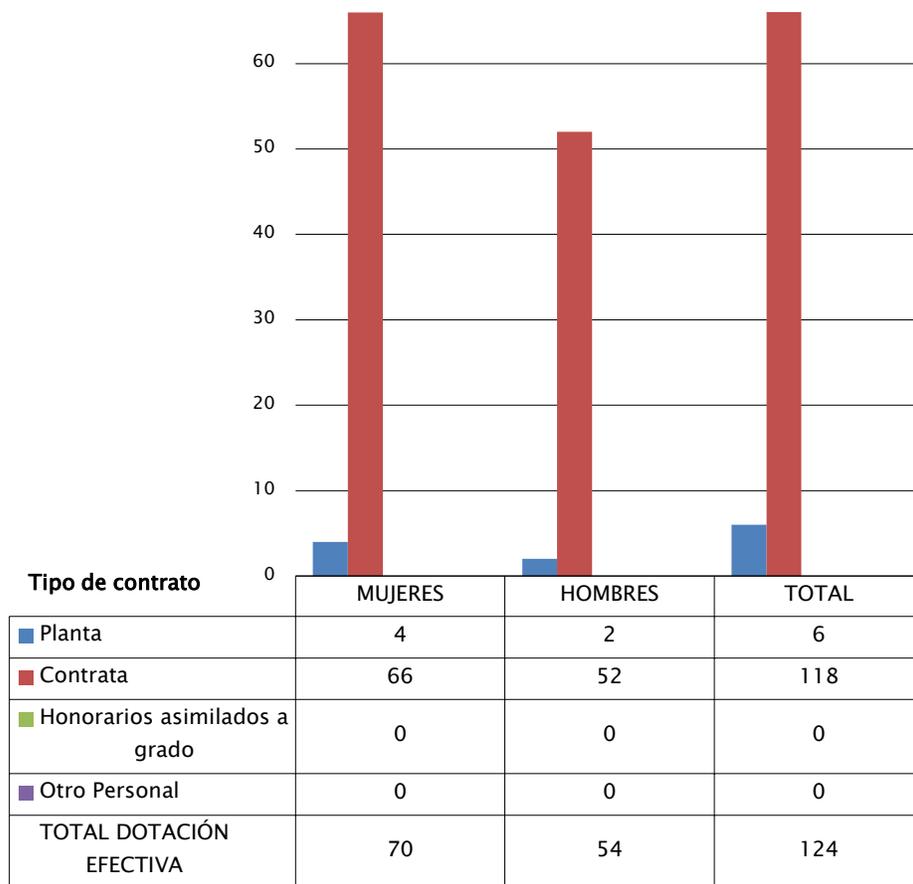
c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Directora	Trinidad Inostroza Castro
Jefe de División Convenio Marco	Dora Ruiz Madrigal
Jefe de División Servicio a Usuarios	Karina Van Oosterwyk
Jefe de División Tecnología y Negocios	Claudio Loyola Castro
Jefe de División Personas y Gestión Institucional	Patricia Ibáñez Crino

Anexo 2: Recursos Humanos

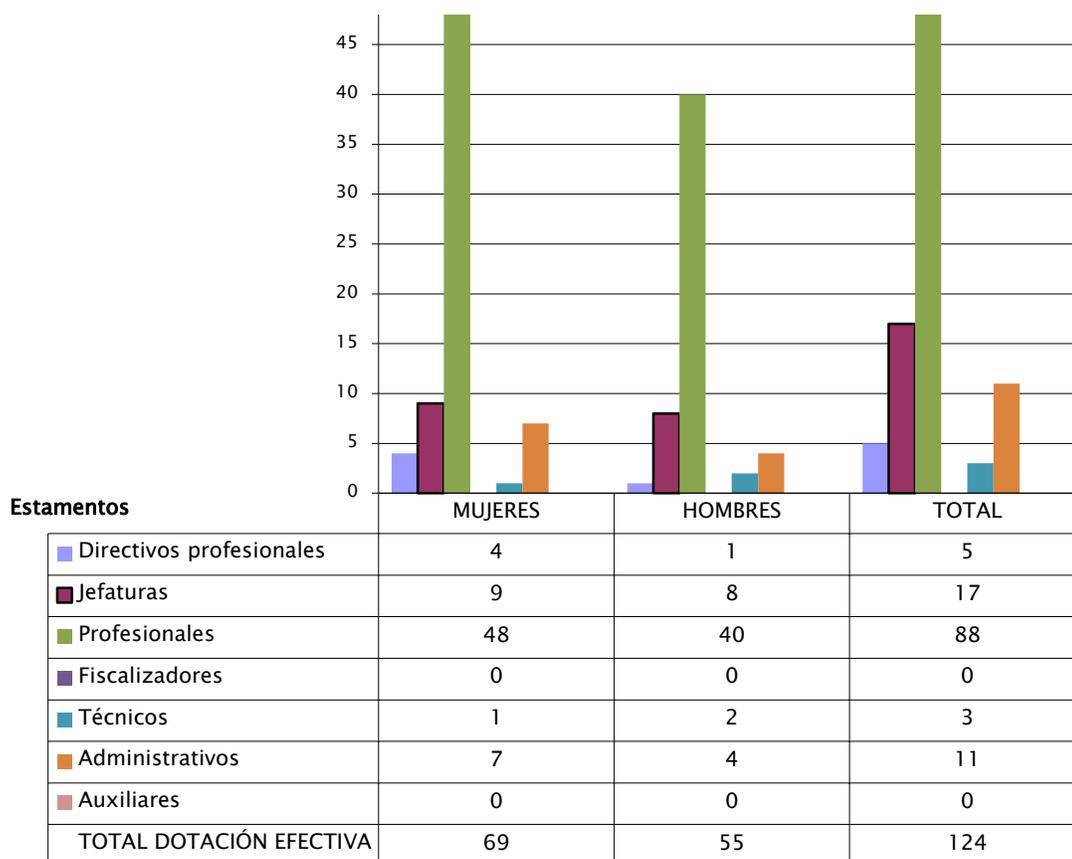
a. Dotación de Personal

Dotación efectiva 2016 por tipo de contrato (hombres y mujeres)



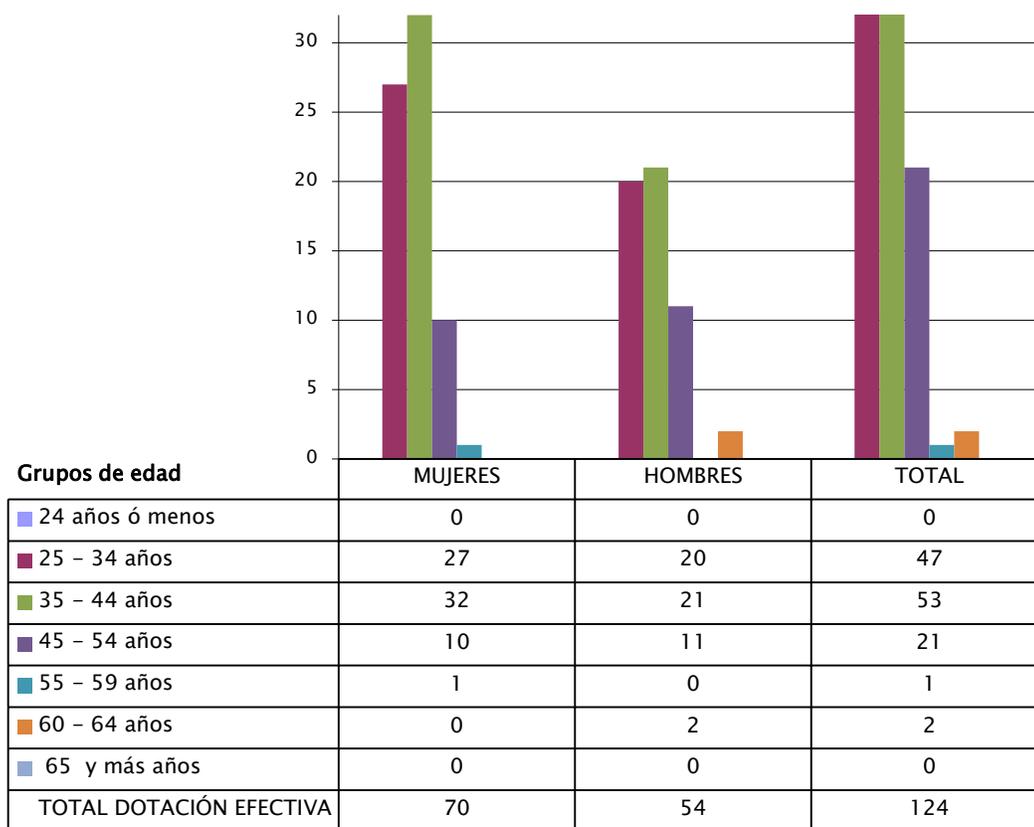
N° de funcionarios por sexo

Dotación efectiva año 2016 por estamento (mujeres y hombres)



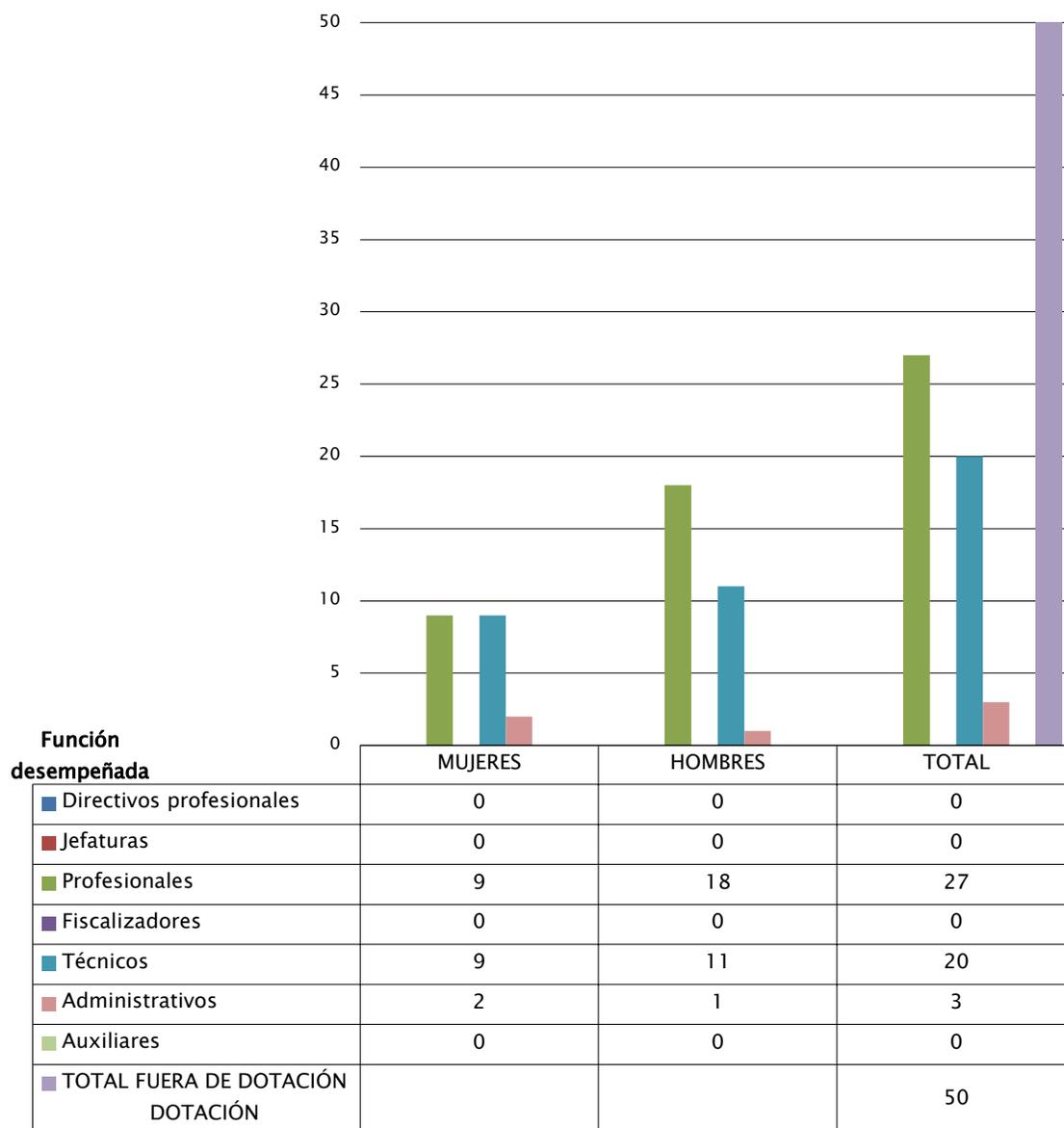
N° de funcionarios por sexo

Dotación efectiva año 2016 por grupos de edad (mujeres y hombres)

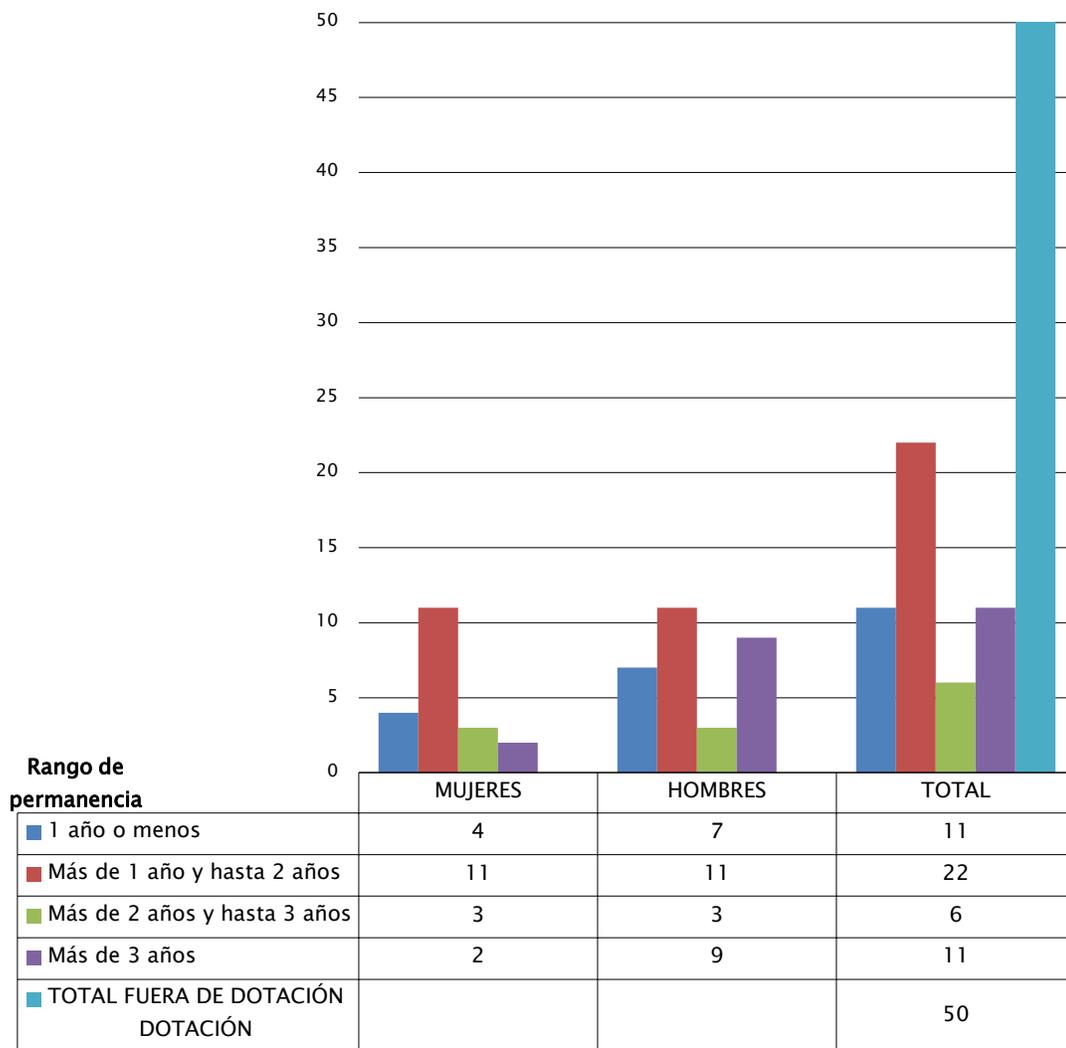


N° de funcionarios por sexo

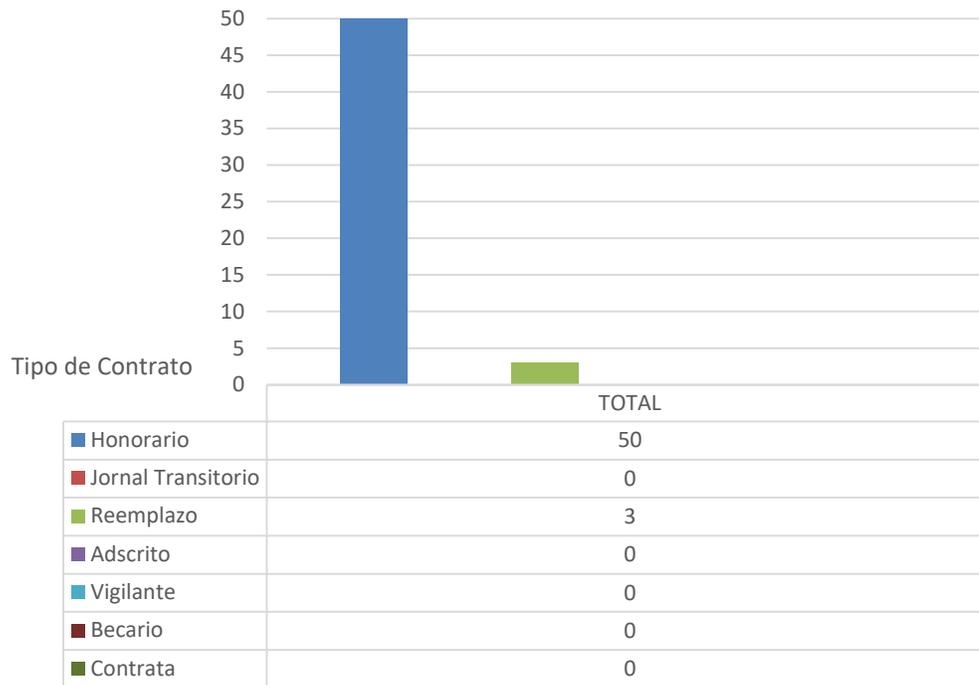
b. Personal fuera de dotación año 2016



Personal a honorario año 2016 según permanencia en el Servicio (Hombres y Mujeres)



Personal por tipo de contrato



c. Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2015	2016		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁵ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁶	$(N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	100,00	100,00	100%	
1.2 Efectividad de la selección	$(N^{\circ} \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / N^{\circ} \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100,00	86,67	87%	(1)
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	10,74	14,52	135%	
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
- Funcionarios jubilados	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios Jubilados año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	NA	
• Funcionarios fallecidos	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{ Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	NA	
- Retiros voluntarios					
o con incentivo al retiro	$(N^{\circ} \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	0	0	NA	
o otros retiros voluntarios	$(N^{\circ} \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	7,44	8,06	108%	
• Otros	$(N^{\circ} \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t / \text{ Dotación efectiva año } t) * 100$	3,31	6,45	195%	(2)

³ La información corresponde al período Enero 2015 - Diciembre 2015 y Enero 2016 - Diciembre 2016, según corresponda.

⁴ El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

⁵ Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2014.

⁶ Proceso de reclutamiento y selección: Conjunto de procedimientos establecidos, tanto para atraer candidatos/as potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización, como también para escoger al candidato más cercano al perfil del cargo que se quiere proveer.

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2015	2016		
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}}$	2,77	1,28	46%	
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$\frac{\text{(N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos)} / \text{(N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva)} * 100$	0	0	NA	
3.2 Porcentaje de funcionarios recontratados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$\frac{\text{(N}^\circ \text{ de funcionarios recontratados en grado superior, año t)}}{\text{(Total contratos efectivos año t)}} * 100$	15,38	10,48	68%	
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$\frac{\text{(N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t)} * 100$	78,40	66,94	85%	(3)
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$\frac{\sum (\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas en act. de capacitación año t} * \text{N}^\circ \text{ participantes en act. de capacitación año t})}{\text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t}}$	11,10	14,38	130%	
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ⁷	$\frac{\text{(N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t)} * 100$	56,00	88,46	158%	(4)
4.4 Porcentaje de becas ⁸ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t}} * 100$	24,00	25,81	108%	
1.1.1.1.1 5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1). 	$\frac{\text{(N}^\circ \text{ de días de licencias médicas tipo 1, año t} / 12)}{\text{Dotación Efectiva año t}}$	0,63	0,98	156%	

⁷ Evaluación de transferencia: Procedimiento técnico que mide el grado en que los conocimientos, las habilidades y actitudes aprendidos en la capacitación han sido transferidos a un mejor desempeño en el trabajo. Esta metodología puede incluir evidencia conductual en el puesto de trabajo, evaluación de clientes internos o externos, evaluación de expertos, entre otras.

No se considera evaluación de transferencia a la mera aplicación de una encuesta a la jefatura del capacitado, o al mismo capacitado, sobre su percepción de la medida en que un contenido ha sido aplicado al puesto de trabajo.

⁸ Considera las becas para estudios de pregrado, postgrado y/u otras especialidades.

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2015	2016		
• Licencias médicas de otro tipo ⁹	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,94	0,45	48%	
1.1.1.1.2 5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,35	0,41	117%	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	8,09	6,30	77,87%	(5)
7. Evaluación del Desempeño¹⁰					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	N° de funcionarios en lista 1 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	96,9%	93,62%	97%	
	N° de funcionarios en lista 2 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	3,1%	6,38%	204%	(6)
	N° de funcionarios en lista 3 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	NA	
	N° de funcionarios en lista 4 año t / Total funcionarios evaluados en el proceso año t	0	0	NA	
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹¹ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI	-	
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹² formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI	-	

⁹ No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

¹⁰ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

¹¹ Sistema de Retroalimentación: Se considera como un espacio permanente de diálogo entre jefatura y colaborador/a para definir metas, monitorear el proceso, y revisar los resultados obtenidos en un período específico. Su propósito es generar aprendizajes que permitan la mejora del rendimiento individual y entreguen elementos relevantes para el rendimiento colectivo.

¹² Política de Gestión de Personas: Consiste en la declaración formal, documentada y difundida al interior de la organización, de los principios, criterios y principales herramientas y procedimientos que orientan y guían la gestión de personas en la institución.

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ³		Avance ⁴	Notas
		2015	2016		
9. Regularización de Honorarios					
9.1 Representación en el ingreso a la contrata	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / \text{ Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	47,22	8,70	18%	(7)
9.2 Efectividad proceso regularización	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios traspasadas a la contrata año } t / N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	32,08	6,06	19%	(8)
9.3 Índice honorarios regularizables	$(N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t / N^{\circ} \text{ de personas a honorarios regularizables año } t-1) * 100$	33,96	85,29	251%	(9)

Notas

- (1) Se reduce efectividad de la selección dado que dos funcionarios seleccionados en el año 2016 fueron desvinculados de la institución por no cumplir el desempeño esperado.
- (2) El 50% de los retiros se deben al cumplimiento del plazo del contrato.
- (3) Disminuye el porcentaje de funcionarios capacitados dado que se contrató un menor número de actividades de capacitación, las que, por corresponder en su mayoría a iniciativas de formación del ámbito TI tenían un costo mayor.
- (4) Se efectuó evaluación de transferencia para todas las actividades de capacitación con una duración mayor a 12 horas.
- (5) El indicador contabiliza el total de horas extras efectivamente realizadas por los funcionarios.
- (6) Se estima que se duplica el número de funcionarios calificados en lista 2 dado que se efectuó comité de calibración para aplicación estándar de los criterios de evaluación, relevándose que nota 6 aplica para el funcionamiento esperado, mientras que se debe asignar nota 5 cuando existe un espacio de mejora respecto del desempeño en el factor correspondiente.
- (7) En este porcentaje se incluyen a quienes participan de concursos de promoción interno y quienes son traspasados a la contrata por regularización.
- (8) Disminuye el número de personas traspasadas a la contrata, ya que en el año 2016 la dotación máxima autorizada fue la misma que en el 2015.
- (9) Disminuye el número de personas regularizables entre un año y otro en función de los aumentos de cupos en la contrata según ley de presupuesto.

Anexo 3: Recursos Financieros

a. Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2015 – 2016			
Denominación	Monto Año 2015	Monto Año 2016	Notas
	M\$ ¹³	M\$	
Ingresos	8.722.632	9.113.479	
Transferencias Corrientes		1.007.971	(1)
Otros Ingresos Corrientes	211.497	151.264	
Aporte Fiscal	8.511.135	7.954.244	
Gastos	9.047.353	10.298.105	
Gastos en Personal	4.276.847	4.266.695	
Bienes y Servicios de Consumo	3.652.983	3.900.470	(2)
Transferencias Corrientes	378.939	708.787	(3)
Adquisición de Activos no Financieros	355.348	349.959	
Servicio de la Deuda	383.235	1.072.194	(4)
Resultado	-324.721	-1.184.626	

Notas:

(1) La diferencia del año 2016 respecto al año 2015 se debe a la incorporación de los recursos provenientes del convenio de cooperación con la Subsecretaría de Hacienda para ejecutar el Programa de Modernización del Estado - BID

(2) Inicialmente se aprobó un Presupuesto de M\$3.394.926. Sin embargo, se traspasaron recursos (M\$606.184) desde el Subt. 24 Programa de Modernización del Estado - BID al no estar incorporados en la glosa presupuestaria para ejecutarse por el Subt.24.

(3) El mayor gasto se debe a un aumento en la asignación Tribunal de Compras producto del aumento en el N° de sesiones por las causas y a la incorporación del gasto en personal del Programa de Modernización del Estado - BID.

(4) El aumento de la Deuda flotante es producto del aumento de arrastres de devengo no pagados al 31 de diciembre del año 2015.

¹³ La cifras están expresadas en M\$ del año 2016. El factor de actualización de las cifras del año 2015 es 1,0379.

b. Comportamiento Presupuestario año 2016

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2016								
Subt.	Ítem	Asig.	Denominación	Presupuesto Inicial ¹⁴	Presupuesto Final ¹⁵	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ¹⁶	Notas ¹⁷
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	9.368.864	10.339.601	10.352.568	-12.967	
05			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.195.153	1.007.971	1.007.971	0	
	02		Del Gobierno Central	1.195.153	1.007.971	1.007.971	0	
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	4.085	138.297	151.264	-12.967	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	4.065	86.737	100.239	-13.502	(1)
	02		Multas y Sanciones Pecuniarias	10	17.190	17.990	-800	
	99		Otros	4.085	138.297	151.264	-12.967	
09			APORTE FISCAL	8.157.626	7.954.244	7.954.244	0	
	01		Libre	8.157.626	7.954.244	7.954.244	0	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	12.000	1.239.089	1.239.089	0	
			GASTOS	9.368.864	10.339.601	10.298.105	41.496	
21			GASTOS EN PERSONAL	4.237.367	4.286.361	4.266.695	19.666	(2)
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.394.926	3.907.852	3.900.470	7.382	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	1.527.653	719.126	708.787	10.339	
	03		A Otras Entidades Públicas	1.527.653	719.126	708.787	10.339	
		032	Tribunal de Compras Públicas	320.500	447.499	447.206	293	
		034	Devolución Boletas de Garantía	12.000	12.000	4.252	7.748	(3)
		251	Programa de Modernización del Estado-BID	1.195.153	259.627	257.329	2.298	
29			ADQUISICIÓN DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	208.908	354.068	349.959	4.109	(4)
	04		Mobiliario y Otros	0	10.000	10.000	0	
	05		Máquinas y Equipos	0	3.000	2.944	56	
	06		Equipos Informáticos	0	54.575	53.033	1.542	
	07		Programas Informáticos	208.908	286.493	283.982	2.511	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	10	1.072.194	1.072.194	0	
			Resultado (Ingresos-Gastos)	0	0	54.463		

14 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

15 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2016.

16 Corresponde a la diferencia entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados.

17 En los casos en que las diferencias sean relevantes se deberá explicar qué las produjo.

Notas:

- (1) La sobre ejecución se produce, principalmente, al obtener un mayor ingreso por licencias médicas que la estimación de recuperación proyectada inicialmente.
- (2) La diferencia se produce por la menor ejecución en viáticos nacionales y por ahorro en la ejecución producto de la rotación de personal y el tiempo en reponer los cargos. Esto origina un menor gasto de carácter transitorio.
- (3) La diferencia se produce al ejecutar un menor gasto en boletas en garantía ejecutadas producto del incumplimiento de proveedores, respecto al presupuesto asignado para este concepto.
- (4) La menor ejecución en activos no financieros se produce principalmente por un menor valor al ejecutarse los recursos debido la diferencia por tipo de cambio.

c. Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁸			Avance ¹⁹ 2016/ 2015	Notas
			2014	2015	2016		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²⁰)	Porcentaje	1,121	0,970	1,025	106	(1)
	[IP Ley inicial / IP devengados]	Porcentaje	0,017	0,019	0,027	142	(2)
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]	Porcentaje	1,000	1,000	1,000	100	(3)
	[IP percibidos / Ley inicial]	Porcentaje	59,95	1,77	37,029	72	(4)
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]	Porcentaje	0,815	0,859	0,859	100	(5)
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)	Porcentaje	0,815	,859	0,859	100	(6)

Notas:

- (1) Se aprecia un alza respecto al año 2015 producto de una mejor gestión de cobro en las licencias médicas y cobro oportuno de garantías lo que permitió rebajar el aporte fiscal incorporando eficiencia en el gasto público.
- (2) Se aprecia una notable mejoría respecto al año anterior producto del cobro oportuno de licencias médicas, cobro de garantías y otros ingresos.
- (3) Este indicador mantiene el comportamiento respecto al año anterior y se debe a que todos los ingresos devengados fueron percibidos en el mismo ejercicio.

18 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2016. Los deflatores son a y b para los años 2014 y 2015, respectivamente.

19 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene.

20 Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

- (4) Se aprecia una leve baja respecto al periodo anterior. Sin embargo, los ingresos percibidos respecto a la ley inicial son notablemente superiores y permitieron rebajar el aporte fiscal para financiar gasto corriente.
- (5) Se mantiene la consistencia en la relación deuda flotante versus saldo final de caja lo que indica que el saldo final se mantiene en el tiempo.
- (6) Consistente con el anterior indicador, este se mantiene con el mismo comportamiento respecto al año anterior producto que no hay variación entre el saldo final de caja de un año a otro.

Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2016²¹				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS				
Carteras Netas		-	-394.252.193	-394.252.193
115	Deudores Presupuestarios	-	-	-
215	Acreedores Presupuestarios	-	-394.252.193	-394.252.193
Disponibilidad Neta		2.568.935.151	-162.712.678	2.406.222.473
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	2.568.935.151	-162.712.678	2.406.222.473
112	Disponibilidades en Moneda Extranjeras	-	-	-
Extrapresupuestario neto		-1.320.478.583	-627.659.399	-1.948.137.982
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	6.696.013	9.588.449	16.284.462
116	Ajustes a Disponibilidades	99.405.814	-	99.405.814
119	Trasposos Interdependencias	-	-	-
214	Depósitos a Terceros	-1.409.482.305	-637.247.848	-2.046.730.153
216	Ajustes a Disponibilidades	-17.098.105	-	-17.098.105
219	Trasposos Interdependencias	-	-	-

21 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

d. Cumplimiento Compromisos Programáticos

La Dirección de Compras y Contratación Pública no contempló dentro de la Ley de Presupuesto 2016 Compromisos Programáticos.

e. Transferencias²²

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2016 ²³ (M\$)	Presupuesto Final2016 ²⁴ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁵	Notas
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	1.527.653	719.126	708.787	10.339	(1)
Gastos en Personal	619.077	673.549	671.251	2.298	
Bienes y Servicios de Consumo	748.577	27.196	26.903	293	
Inversión Real	147.999	6.381	6.381	0	
Otros ²⁶	12.000	12.000	4.252	7.748	
TOTAL TRANSFERENCIAS	1.527.653	719.126	708.787	10.339	

Notas:

(1) El saldo presupuestario no ejecutado durante el 2016, se explica principalmente por:

La asignación Tribunal de Compras Públicas, tuvo un presupuesto inicial de M\$320.500 el cual fue modificado con un aumento de M\$ 126.999 necesarios para solventar el mayor gasto producto del aumento de sesiones y causas. Con todo, la ejecución en esta asignación ascendió a M\$447.206 que equivale a un 99,93%, quedando sin ejecutar M\$ 293 debido a que algunos servicios programados no alcanzaron a ser ejecutados.

La asignación Devolución Boletas en Garantía, tuvo un presupuesto que no tuvo variación de M\$12.000 ejecutándose un gasto de M\$4.252 que equivale a un 35,43% de ejecución.

La asignación Programa de Modernización del Estado - BID, tuvo un presupuesto inicial de M\$1.195.153 el cual fue modificado con una disminución de M\$ 935.526 debido a que era inviable ejecutar recursos equivalentes al Subt. 22 y 29 por esta asignación. Por esta razón estos recursos M\$ 606.184 y M\$ 142.160 fueron traspasados a los Subt. 22 y 29, respectivamente. Además, se solicitó una rebaja de M\$ 187.182 los cuales debido a atrasos en la implementación del programa no era factible ejecutar. Por tanto, la ejecución de esta asignación ascendió a M\$259.627 que equivale a un 99,11% de ejecución. La menor ejecución en gastos en personal por M\$ 2.298, corresponde a viáticos nacionales que fueron programados pero producto de atraso en la ejecución del programa no se pudieron realizar.

22 Incluye solo las transferencias a las que se les aplica el artículo 7° de la Ley de Presupuestos.

23 Corresponde al aprobado en el Congreso.

24 Corresponde al vigente al 31.12.2016.

25 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

26 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

f. Inversiones²⁷

No aplica para el Servicio

²⁷ Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2016

a. Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuesto año 2016

N°	Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2016	Logro ²⁸ %	Notas
					2014	2015	2016			
1	Sistema de Compras Públicas	Porcentaje de Licitaciones Exitosas (año t) Enfoque de Género: No	(N° de Licitaciones adjudicadas con 3 o más ofertas (año t)/N° de licitaciones adjudicadas en www.mercado publico.cl (año t))*100	%	78% (220109 /282919)*100	78% (215302 /277806)*100	77,00% (178956 /231372) *100	75 % (187436 /249914) *100	100%	(1)
2	Servicio a Usuarios	Porcentaje de Satisfacción de Compradores (año t) Enfoque de Género: No	N° de Compradores Satisfechos (año t)/N° de Compradores Encuestados (año t)*100	%	67.1% (1197/1785)*100	69,2% (1140.0 /1647.0) *100	57,60% (343.0 /595.0) *100	66.0 % (660.0/1000.0)*100	87,27%	(2)
3	Servicio a Usuarios	Porcentaje de Satisfacción de Proveedores (año t) Enfoque de Género: No	(N° de Proveedores Satisfechos (año t)/N° de Proveedores Encuestados (año t))*100	%	70.9% (1287/1815)*100	69,4% (1137.0 /1639.0) *100	69,50% (413.0 /594.0) *100	71.0 % (710.0/1000.0)*100	100%	(3)
4	Convenio Marco	Porcentaje de Compras que incorporan criterios de sustentabilidad (año t) Enfoque de Género: No	(Compras con criterios de sustentabilidad (año t)/Total de Compras del Período (año t))*100	%	39.5% (285621.0/723556.0)*100	38,9% (293159.0 /752970.0) *100	42,10% (263360.0 /625663.0)	38.0 % (285000.0/750000.0)*100	100%	(4)

²⁸ El porcentaje de logro mide cuánto cumple el indicador en relación a su meta; y es el resultado del valor efectivo dividido por la meta comprometida, si el indicador es ascendente. Si éste es descendente se divide la meta respecto al valor efectivo. El cociente obtenido se denomina "Porcentaje de logro". Este porcentaje toma valores en el rango entre 0% y 100%.

N°	Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2016	Logro ²⁸ %	Notas
					2014	2015	2016			
5	Sistema de Compras Públicas	Porcentaje de Ahorro por Precio en el Mercado Público en el año t Enfoque de Género: No	(Monto de Ahorro Estimado (año t)/Monto Total Transado (año t))*100	%	6.8% (625.7/9195.7)*100	6,9% (690.0/10023.0)*100	6,70% (679.1/10100.3)*100	6.4 % (640.0/10000.0)*100	100%	(5)
6	Observatorio ChileCompra	Porcentaje de Cobertura Observatorio ChileCompra año t Enfoque de Género: No	(N° Procesos mayores a 1000 UTM monitoreados en el año t/N° Procesos mayores a 1000 UTM generados el año t)*100	%	47.3% (7522.0/15895.0)*100	41,4% (7270.0/17578.0)*100	42,30% (5880.0/13912.0)*100	41.0 % (5330.0/13000.0)*100	100%	(6)
7	Convenios Marco	Porcentaje Ahorro por Precios en Convenio Marco (año t) Enfoque de Género: No	(Monto ahorrado por mejores precios en convenios marco año t (MM USD)/Monto total transado en convenios marco año t (MM USD))*100	%	8.6 % (190.0/2214.0)*100	11,8% (259.3/2198.6)*100	19,50% (518.1/2661.0)	8.7 % (191.0/2200.0)*100	100%	(7)
8	Sistema de Compras Públicas	Uptime Sistema de Compras Públicas (año t) Enfoque de Género: No	(Tiempo Disponible Sistema de Compras Públicas (año t)/Tiempo Total del Sistema de Compras Públicas (año t))*100	%	99.80 % (524548.80/525600.00)*100	100,00 % (525600.00/525600)*100	99,79% (525918.02/527040)	98.00 % (515088.00/525600.00)*100	100%	(8)

N°	Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2016	Logro ²⁸ %	Notas
					2014	2015	2016			
Porcentaje de Logro del Servicio ²⁹								98,4%		

Notas

- (1) Licitaciones exitosas se consideran las licitaciones que contienen 3 o más ofertas al momento de su adjudicación.
- (2) La medición de este indicador es realizada por una empresa externa al Servicio y consta de una encuesta telefónica con preguntas cerradas, que aplica una escala tipo Likert de 7 puntos, donde 1 representa totalmente insatisfecho y 7 totalmente satisfecho a la dimensión de funcionamiento del sistema de compras. La unidad de análisis está constituida por usuarios que hayan realizado transacciones en el Sistema, siendo éstas publicación de licitaciones y/o envío de órdenes de compra en los últimos 6 meses, en el segmento de compradores. Respecto a los medios de verificación, estos consisten en una base de datos de resultados (tabla de resultados, con resultados por caso), cuestionarios aplicados, un informe con una descripción metodológica con los resultados descriptivos, conclusiones y características metodológicas, fechas de levantamiento de información, procedimiento de limpieza y validación de datos.
- (3) La medición de este indicador es realizada por una empresa externa al Servicio y consta de una encuesta telefónica con preguntas cerradas, que aplica una escala tipo Likert de 7 puntos, donde 1 representa totalmente insatisfecho y 7 totalmente satisfecho a la dimensión de funcionamiento del sistema de compras. La unidad de análisis está constituida por usuarios que hayan realizado transacciones en el Sistema, siendo éstas la recepción de órdenes de compra y/o envío de ofertas en los últimos 6 meses, en el caso de proveedores. Respecto a los medios de verificación, estos consisten en una base de datos de resultados (tabla de resultados, con resultados por caso), cuestionarios aplicados, un informe con una descripción metodológica con los resultados descriptivos, conclusiones y características metodológicas, fechas de levantamiento de información, procedimiento de limpieza y validación de datos.
- (4) Considera licitaciones y órdenes de compra directas o por convenio marco, Sólo considera rubros relevantes según estándar UNSPSC (Estándar de clasificación que usa ChileCompra, desarrollado por las Naciones Unidas). El detalle de rubros que considera esta medición es el siguiente: Componentes y Suministros de Fabricación y Producción; Componentes y Suministros para Estructuras, Obras y Construcciones; Equipo, Accesorios y Suministros de

²⁹ El "Porcentaje de Logro por Servicio" corresponde al promedio simple del logro de cada uno de los indicadores comprometidos y evaluados por el Servicio, en el rango de 0% a 100%.

Oficina; Equipos y Suministros de limpieza; Materiales y Productos de Papel; Muebles, Accesorios, Electrodomésticos y Productos Electrónicos de Consumo; Servicios de Construcción y Mantenimiento; Servicios de Limpieza Industrial; Servicios Medioambientales; Sistemas, Equipos y Componentes para el acondicionamiento, distribución y filtrado de aire, gases ; Suministros, componentes y accesorios eléctricos y de iluminación.

- (5) El ahorro se calcula comparando el precio adjudicado en cada licitación con el precio promedio de las ofertas recibidas a través de www.mercadopublico.cl (mercado interno). De este modo, el ahorro total por precios corresponde a la suma de los ahorros calculados para cada licitación, resultado que posteriormente se expande a todo el Sistema de Compras Públicas. Los procesos licitatorios considerados son los realizados por los Organismos Públicos obligados por Ley a utilizar El portal Mercado Público, así como aquellas corporaciones que voluntariamente adhirieron a utilizarlo.
- (6) La cobertura del Observatorio ChileCompra contempla el monitoreo de todos los procesos de compra mayores a 1000 UTM que sean realizados por un grupo acotado de aproximadamente 190 servicios.
- (7) El ahorro en Convenio Marco considera la eficiencia producto de menores precios con respecto al mercado de una canasta representativa, la cual es comparada con precios en el mercado externo, consiguiendo un índice aplicable al volumen total de transacciones vía este mecanismo de compra. Es importante destacar que los ponderadores para los productos que componen la canasta se actualizan cada seis meses, mientras que los productos que componen la canasta se verifican mensualmente en función de su volumen de transacción en la Tienda ChileCompra Express.
- (8) Esta medición apunta a la disponibilidad de la plataforma [www.mercadopublico](http://www.mercadopublico.cl) en régimen 24 hrs y 7 días a la semana, sin contabilizar como caída de sistema los periodos en que se estén realizando trabajos programados sobre la plataforma.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

El siguiente cuadro es un extracto de la información entregada por SEGPRES para la confección de este Balance de Gestión Integral.

Subsecretaría	Servicio	Compromiso	Estado de Avance entregado por el Ministerio
Subsecretaría de Hacienda	Dirección de Compras y Contratación Pública	Establece un Registro Nacional de Proveedores	Cumplido
Subsecretaría de Hacienda	Dirección de Compras y Contratación Pública	Hacer que los Centros de Desarrollo Empresarial den asistencia técnica a las empresas de menor tamaño para participar adecuadamente en el sistema de Compras Públicas	Cumplido
Subsecretaría de Hacienda	Dirección de Compras y Contratación Pública	Evaluar mecanismos que otorguen preferencias a las empresas de menor tamaño	Cumplido

Anexo 6: Informe Preliminar³⁰ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas³¹

Programa/Institución: Dirección de Compras y Contratación Pública
 Año evaluación: 2013
 Fecha del Informe: 01 de Julio al 31 de Diciembre de 2016

Cuadro 11 Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento
Informar a los usuarios de ChileCompra respecto del comportamiento de los proveedores de servicio de internet en cuanto al uptime de www.mercadopublico.cl	Se han tomado las medidas necesarias para informar a los usuarios de ChileCompra respecto del comportamiento de los proveedores de servicio de internet en cuanto al uptime de www.mercadopublico.cl. La medida tomada fue incorporar en la página www.chilecompra.cl un banner al final de la página titulado "Descarga informe proveedor de internet (ISP)".
Presentar metodología sancionada por la autoridad del servicio, con los criterios y mecanismos de selección de los Convenios marco a auditar, y con ello se transparente este proceso de selección previo.	Cumplimiento será informado en siguiente entrega.
Auditar convenios marco, ya auditados en el pasado, para realizar un seguimiento, en especial en convenios marco que resultaron no ser competitivos en auditorías anteriores.	Cumplimiento será informado en siguiente entrega.
Entregar informe sobre los resultados en aquellos convenios marcos en los cuales se incorporan nuevos proveedores (realizan nuevos llamados) dentro del período de vigencia de éste. En particular, a lo menos se ha de analizar antes y después de la incorporación de nuevos proveedores, la evolución del precio pagado de los bienes y/o servicios que considera el convenio marco, la distribución en términos de número de órdenes de compra, y volumen de gasto entre los proveedores; realizar una evaluación respecto de la eficiencia de incorporar nuevos proveedores.	Cumplimiento será informado en siguiente entrega.

30 Se denomina preliminar porque el informe no incorpora la revisión ni calificación de los compromisos por DIPRES.

31 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige DIPRES.

Cuadro 11
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas

Compromiso	Cumplimiento
<p>Identificar e informar respecto de los convenios marcos en que se haya utilizado la aplicación llamada “reporte de precio caro” a través de la cual los compradores de todas las instituciones informan cuáles precios y proveedores están más caros que los precios de referencia que ellos manejan durante el año 2015. También informar las medidas tomadas para mejorar la eficiencia del convenio marco.</p>	<p>Cumplimiento será informado en siguiente entrega.</p>
<p>Evaluar cualitativamente la aplicación llamada “reporte de precio caro” respecto del uso y utilidad que le asignan los compradores, en particular, respecto de los incentivos que existen o no para que los servicios públicos informen los datos de los proveedores más baratos, para que otros servicios puedan acceder a ellos. También, en función de la evaluación anterior, informar las medidas tomadas para asegurar la competitividad ex-post licitación.</p>	<p>Cumplimiento será informado en siguiente entrega.</p>
<p>Cuantificar el indicador Tiempo transcurrido entre hallazgos (Sumatoria de días entre uno y otro hallazgo de un mismo tipo para cualquier institución) para verificar si existe aprendizaje en los organismos. De no ser así, informar las nuevas medidas que se implementarán para lograr el aprendizaje y que en el tiempo se minimice el número de veces en que el observatorio debe realizar la corrección.</p>	<p>De acuerdo a las prácticas desarrolladas por el Observatorio de Compras no es posible cuantificar actualmente el indicador Tiempo transcurrido entre hallazgos, por lo cual se desarrolla metodología para medir el aprendizaje, entendido este como la disminución de la repetición de conductas "no adecuadas" en un periodo dado. Esta nueva medida para lograr aprendizaje con las acciones del Observatorio da cumplimiento a lo establecido en el compromiso inicial.</p>

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2016

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2016

IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA PRESUPUESTARIA	08
SERVICIO	DIRECCION DE COMPRAS Y CONTRATACION PUBLICA	CAPÍTULO PRESUPUESTARIO	07

FORMULACIÓN

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderación Comprometida	Ponderación obtenida
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance			
			I			
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100%	94%
Porcentaje Total de Cumplimiento :						94%

SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación
Marco MEI	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Auditoría Interna	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Gobierno Digital	Modificar	1	El servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.

DETALLE EVALUACIÓN SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

RESUMEN RESULTADOS POR OBJETIVO DE GESTIÓN

N°	Objetivos de Gestión	Compromiso		Resultado Evaluación		N° Indicadores Descuento por error	Dificultades de Implementación no previstas	Ponderación Resultado Final
		Ponderación	N° Indicadores Comprometidos	Ponderación	N° Indicadores Cumplidos			
1	Cumplir Meta de Indicadores de Productos Estratégicos	60%	8	59%	7	0		59%
2	Medir, informar correctamente y publicar los Indicadores Transversales	30%	6	25%	5	No aplica	No aplica	25%
3	Cumplir Meta de Indicadores Transversales	10%	1	10%	1	No aplica		10%
	Total	100%	15	94%	13	0		94%

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

La Dirección de Compras y Contratación Pública no ha comprometido Convenios de Desempeño Colectivos para el año 2016.

Anexo 9: Resultados en la Implementación de medidas de Género y descentralización / desconcentración en 2016.

Durante el 2016 se realizaron diversas actividades enmarcadas en cuatro grandes temáticas, las que se revisan a continuación:

a. Implementación de la Directiva 20 sobre compras inclusivas

El principal objetivo en este ámbito fue definir un programa de trabajo que permitiera la correcta implementación de la Directiva 20 que entrega lineamientos para la incorporación de criterios de equidad de género en los procesos de evaluación y selección en las compras públicas realizadas por los compradores públicos.

El programa de trabajo consideró la realización de 5 actividades presenciales, 4 de ellas corresponden a actividades y/o eventos puntuales y 1 actividad permanente realizada a nivel nacional en el transcurso del año denominado taller práctico en compras públicas.

Nombre	Objetivo	Asistentes Compradores
Directiva Enfoque de Género "Promoviendo la participación de las mujeres en las compras públicas"	Esta Actividad, realizada en la Cámara de Comercio de Santiago tuvo como fin dar a conocer las diferentes iniciativas con las que se busca fomentar y potenciar la incorporación de las mujeres dentro del marco de la directiva y en aumento de la participación activa de mujeres en el Mercado Público favoreciendo la diversidad y equidad en el sistema de compras públicas y potenciando el crecimiento de mujeres emprendedoras, microempresarias y empresarias del país	43
Video de Capacitación (Cápsula) Directiva de Compras y Contratación Pública N° 20 Enfoque de Género en Materia de Compras Públicas	Enseñar sobre la directiva número 20 y su implementación de manera dinámica. Esta actividad es desarrollada por el área de compradores donde se realizó la solicitud de incluir en las capacitaciones temas referentes a la directiva N°20.	No mide la cantidad de asistentes
Taller práctico en compras públicas	Conocer y comprender el contexto legal y uso del portal en compras públicas dentro de los cuales se incluyó la implementación de la directiva N°20 como parte del contenido. Además, es repartida a todos sus usuarios un Mousse Pad de la directiva N° 20 como material de apoyo para los compradores. Esta actividad es desarrollada por el área de compradores donde se realizó la solicitud de incluir en las capacitaciones temas referentes a la directiva N°20.	2.978

<p>VideoConferencia Directiva compras y contratación pública N°20: Enfoque de género en materia de compras públicas</p>	<p>Esta actividad, realizada por medio de un sistema online que permitió la conexión de compradores de diferentes partes de Chile y el cual estuvo dirigido por la Directora Trinidad Inostroza, en donde abordó el manejo y uso de la directiva N°20 por parte de los organismos mostrando la importancia de incorporar a las mujeres en las compras públicas</p>	<p>171</p>
<p>Más mujeres Más productividad</p>	<p>La adopción del sello se fundamenta principalmente en la medida que el comprador público, en sus licitaciones utilice criterios con enfoque de género o bien genere tratos directos, modalidad de compra que permitiría comprar directamente a una mujer, bajo esta premisa se realizó este evento, que su objetivo era que por medio de invitados claves, líderes de opinión respecto al tema, los compradores públicos se involucren en la importancia no sólo del tema social si no del impacto a la economía que estarían generando las compras con enfoque de género. La actividad se realizó en el centro cultural la moneda con la importante participación de ARANCHA GONZÁLEZ/NATALIA PIERGENTILI/YOKASTA GUZMÁN/GONZALO GEBARA Quienes comentaron su experiencia desde diferentes escenarios de los cuales ellos son partícipes, sobre la importancia de abordar el tema de género tanto en el sector público y privado y la importancia del impacto en la economía. El evento tuvo una asistencia de 173 personas, con un Peak de 1000 personas conectados Streaming (dado entre las 10:00-11:15 horas)De este evento contamos con dos videos, el cual contiene líderes de opinión que dan su visión del tema y otro generado por la Presidenta Michelle Bachelet que serán utilizados constantemente como difusión y marketing.</p>	<p>173</p>
<p>Taller área de compradores y Comunicaciones</p>	<p>Estos talleres tuvieron como fin desarrollar y fortalecer las capacidades del equipo de comunicaciones y compradores de la Institución en la incorporación de la perspectiva de género en sus actuales prácticas laborales y asesorarlos en la implementación de una campaña dirigida a actuales y potenciales proveedores. Estos talleres estuvieron a cargo de Comunidad Mujer.</p>	<p>6 Compradores / 6 Comunicaciones</p>

b. Capacitaciones presenciales a mujeres proveedoras del Estado

Esta iniciativa tuvo por objetivo busca fomentar el desarrollo de las proveedoras a través de talleres que les permitan generar redes, les enseñen y mejoren las técnicas desarrolladas para formar parte del mercado de compras públicas.

El programa Empodérate, Conéctate y Crece entregó herramientas de liderazgo y fortalecimiento en la propuesta comercial a las proveedoras, que les permitirá empoderarse en el sistema de compras públicas y así lograr una mejor participación en el mercado público.

El público objetivo fueron proveedoras que estén inscritas en mercado público y que hayan realizado transacciones con el Estado, pertenecer al segmento de la micro y pequeña empresa y que tengan una participación activa siendo dueña o tomadoras de decisión.

Es así como se realizaron cinco versiones del taller en las regiones de Concepción, Santiago, Valdivia, Talca y La Serena a un total de 140 proveedoras.

c. Mentoría a mujeres proveedoras del Estado

El Programa Mentoring benefició a 64 proveedoras del Estado quienes adquirieron herramientas para mejorar sus competencias personales, interpersonales y de negocio.

La asesoría personalizada y grupal desarrollada por ComunidadMujer, constó de seis meses de aprendizaje, donde trabajaron competencias de liderazgo, herramientas para una mejor toma de decisión y fortalecimiento y aumento de redes de contacto, en el desarrollo inicial de un negocio y en su crecimiento.

d. Metodología para asignación de género a personas jurídicas

Esta actividad resultó en una metodología aprobada por el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género³² que permite la identificación de las empresas lideradas por mujeres.

El Sello Mujer consta de un certificado y un logotipo que permitirá identificar a las empresas lideradas por mujeres. Así los compradores públicos podrán incluir este sello como criterio en la evaluación de sus bases de licitación o en las compras directas menores de 10 UTM que se fundamentan con la característica de impacto social, fundamentado en la directiva 20 la cual entrega recomendaciones para fomentar las contrataciones del Estado con empresas de mujeres.

³² Oficio 346 del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género.

El sello fue lanzado en abril del 2016 y no tiene costo para la proveedora, tendrá una vigencia de un año con la opción de renovación por otro año más y estará visible en la ficha electrónica de la proveedora, sección documentos acreditados/ informes especializados donde también podrá descargar un certificado que acredita que es una empresa liderada por mujer. Los requisitos para obtener este sello son:

- Persona natural: la única condición es ser mujer, y la validación será automática a través del Registro Civil.

- Persona jurídica se solicita cumplir con dos condiciones:
 - Que más del 50% de la propiedad de la empresa sea de una o más mujeres,
 - Que su representante legal o gerente general sea mujer.

Anexo 10: Oferta Programática identificadas del Servicio en su ejecución 2016.

La siguiente tabla ha sido proporcionada por DIPRES para la elaboración de este Balance de Gestión Integral.

N	Nombre	Tipo
1	ChilePaga	Programa
2	Tribunal de Compras Públicas	Iniciativa

Anexo 11a: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

La Dirección de Compras y Contratación Pública, no registra durante este período leyes en tramitación en el Congreso Nacional.

Anexo 11b: Leyes Promulgadas durante 2016

La Dirección de Compras y Contratación Pública, no registra leyes promulgadas durante este período.

Anexo 12: Premios o Reconocimientos Institucionales

En diciembre del 2016, la Secretaría General de Gobierno premió a ChileCompra por su labor en la implementación de buenas prácticas en participación ciudadana.