

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2010

DIRECCIÓN DE COMPRAS Y
CONTRATACIÓN PÚBLICA

SANTIAGO DE CHILE

Índice

1. Presentación.....	3
2. Resultados de la Gestión año 2010	6
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010	6
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios	13
3. Desafíos para el año 2011	19
4. Anexos.....	27
Anexo 1: Identificación de la Institución	28
Anexo 2: Recursos Humanos	31
Anexo 3: Recursos Financieros	37
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010	48
Anexo 5: Compromisos de Gobierno.....	51
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas	52
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010	53
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo.....	56
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional.....	57
Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública.....	58

1. Presentación

La Dirección de Compras y Contratación Pública -Dirección ChileCompra- es un Servicio Público descentralizado, dependiente del Ministerio de Hacienda, y sometido a la supervigilancia del Presidente de la República, 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 la Dirección de Compras y Contratación Pública es crear valor en el mercado de las compras públicas, a través de la introducción de instrumentos tecnológicos y de gestión de excelencia. Para ello desarrolla una serie de iniciativas que se enfocan en garantizar elevados niveles de transparencia, eficiencia y uso de tecnologías en el mercado de las compras públicas, beneficiando así a empresarios, organismos públicos y a la ciudadanía.

Más acceso para los emprendedores

Durante el 2010 en el mercado público se transaron US\$6.577 millones aumentando al 40% los montos adjudicados a micro y pequeñas empresas (Mipes). Así, este segmento duplica su participación en relación con lo que ocurre en la economía nacional.

Para alcanzar dichas cifras, uno de los focos principales de nuestro trabajo fue facilitar el acceso al mercado público. Esto ha sido un esfuerzo permanente en nuestra gestión porque creemos que mientras más empresas participan, el Estado compra mejor, se fortalece la transparencia y se beneficia el emprendimiento. De esta forma, pudimos cerrar el año 2010 con 100.000 proveedores transando, es decir 8.000 proveedores adicionales al cierre del 2009.

Una iniciativa importante fue la entrada en vigencia a comienzos de año de las modificaciones al reglamento de la Ley de Compras Públicas N°19.886: se establecieron, por ejemplo boletas, de garantías parcializadas, que permiten la devolución de estos instrumentos en la medida que las prestaciones son ejecutadas. Otro ejemplo de estas modificaciones fue el incremento de los umbrales de inhabilidad por deuda pública de \$0 a \$15 millones, es decir, todas las empresas con deudas en la Tesorería General de la República y que estaban inhabilitadas para ser proveedores del Estado, pueden ahora sumarse al mercado público siempre y cuando esta deuda no supere las 500 UTM.

También, en el 2010 se incorporaron a este mercado los certificados de fianza como alternativa a las boletas de garantías. Estos instrumentos son más flexibles, permiten tasas más bajas y plazos más convenientes. Son adecuados para empresas con dificultades para acceder a capital de trabajo y que quieran reforzar su participación en el mercado público.

Además nos enfocamos en la “encontrabilidad”, este concepto se refiere a hacer que los sistemas web puedan ser fácilmente encontrados en internet. Para esto, a mediados de año, lanzamos una nueva versión del sitio www.chilecompra.cl que incorporó todos los elementos de la web 2.0: uso de

estándares de construcción W3C, metatags, contenidos multimedia e interactividad con los usuarios, entre otros. De esta forma, logramos que la Dirección ChileCompra y el mercado público aparezcan en los primeros lugares de búsqueda en la web para palabras claves asociadas a las compras públicas y cómo vender productos y servicios al Estado.

Mayor credibilidad y eficiencia

Durante el 2010, un segundo foco de trabajo fue mejorar la eficiencia del proceso de compras del Estado, alcanzando un ahorro de US\$ 230 millones, es decir un aumento en el ahorro de US\$ 50 millones en comparación con los US\$ 180 millones del año 2009. Esto es consecuencia del perfeccionamiento de los procesos y sobre todo, del incremento en las ofertas por proceso y de la transparencia del sistema.

Respecto de este último punto, el 2010 dimos un paso fundamental, abrimos las ofertas técnicas al entregar a los compradores la posibilidad de mostrar las ofertas técnicas de cada proceso licitatorio en ChileCompra. Esta simple acción fuerza a los compradores a ser más rigurosos en la evaluación de los procesos puesto que los proveedores que participan en las licitaciones tienen ahora la misma información que utilizó el servicio público para las evaluaciones y saben exactamente por qué unos ganan y otros pierden.

Con la plataforma de inteligencia de negocios www.analiza.cl, que se lanzó a mediados de año, también les ofrecemos ahora más información a los proveedores para hacer mejores ofertas: es una iniciativa inédita que permite a las empresas y al público en general navegar de manera inteligente y con más facilidad y profundidad la información de la base de datos del sistema de compras públicas, gracias a distintas herramientas de inteligencia de negocios, desde informes prehechos hasta funcionalidades que posibilitan sacar todos los indicadores del sistema.

Pero como en todo proceso, al final lo importante son las personas que están en torno al mercado público, por este motivo hemos promovido el desarrollo de las habilidades y conocimientos de los usuarios, tanto proveedores como compradores públicos. Respecto de estos últimos, de quienes depende la calidad de las bases de licitación, realizamos el año pasado un masivo proceso de acreditación de competencias: cerca de 13.000 compradores recibieron capacitación presencial o vía e learning y en la prueba de Acreditación de Competencias en Gestión de Abastecimiento (símil a la PSU), 5.812 funcionarios públicos lograron aprobar de un total de 9.327 que rindieron el examen. Así, avanzamos en la profesionalización de la función pública e identificamos con precisión los ámbitos donde existen carencias que deben ser superadas.

Mejores estándares

El gobierno del Presidente Piñera está comprometido con el desarrollo económico del país, pero también con el cuidado del medio ambiente. Estos conceptos están presentes en las compras públicas, y por lo tanto el 2010 hemos reforzado la incorporación de criterios de sostenibilidad social

y ambiental al mercado público. Esto es consistente además con los objetivos de eficiencia porque comprar bien, no significa siempre lo más barato.

La Dirección ChileCompra ha asumido el desafío de coordinar esfuerzos para avanzar hacia un mercado público más sustentable (www.comprassustentables.cl), por tanto ha establecido como meta que para el año 2012 el 15% de las compras que se realicen en este mercado, en los rubros que corresponda, tendrán criterios de sustentabilidad. Entre junio de 2009 y junio de 2010, el 5,2% de las compras que se realizan por esta vía poseen criterios de sustentabilidad, cuatro veces más que el 1,3% del período anterior. Esta cifra es mucho mayor si nos referimos únicamente a la tienda virtual de convenios marco ChileCompra Express, donde el 12,5% de las compras tienen criterios de sustentabilidad. En el 2011, ChileCompra y el Consejo de Producción Limpia, a través de su programa Tecnolimpia, trabajarán conjuntamente para identificar criterios de sustentabilidad en el mercado y con las actuales empresas adheridas a los Acuerdos de Producción Limpia (APL).

En el ámbito internacional, cabe destacar la publicación en el 2010 de la evaluación Country Procurement Assesment Report (o CPAR por sus siglas en inglés) realizada por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en el que ChileCompra calificó con un 2,73 sobre 3, lo que lo ubica muy cerca de los niveles de excelencia en la materia de acuerdo a los estándares establecidos por la OCDE. Por último, en el marco de la participación de Chile en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), ChileCompra ha jugado un activo rol en el Grupo de Expertos de Integridad de dicho organismo multilateral y fue elegido asimismo para evaluar el sistema de compras públicas de los Estados Unidos a fines del 2010. Se reconoce así el modelo chileno como un sistema que contempla, regula y aplica las buenas prácticas internacionales establecidas por la OCDE, las que persiguen una mayor eficacia, transparencia, ahorro y optimización de recursos públicos.

Para el año 2011 nos hemos propuesto mantener como objetivo, incrementar la satisfacción de proveedores y así la participación de empresas, lo que implica aumentar también las licitaciones exitosas y por lo tanto el ahorro para el fisco. Nuestras acciones se centran en la satisfacción y en el incremento de proveedores transando, puesto que las licitaciones exitosas y el ahorro, son consecuencia de los dos primeros elementos. Además, por el lado comprador, reduciremos los costos de transacción para que puedan hacer su trabajo de manera más productiva y sostenible.



Felipe Goya Goddard
Director de Compras y Contratación Pública

2. Resultados de la Gestión año 2010

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2010

Positiva Evolución en el Desarrollo del Mercado Público

Mientras el mercado crece a tasas normales asociadas al crecimiento de la economía, durante el año 2010, el incremento del ahorro generado por ChileCompra ha sido sustancial producto de mejores precios y eficiencia de procesos.

En efecto, el mercado público generó ahorros en 2010 por US\$ 230 millones, lo que representa un incremento de más de un 30% respecto de 2009.



Gráfico 1: Monto Transado y Ahorro en el Mercado Público
Fuente: Departamento de Estudios – Dirección ChileCompra

La tienda electrónica de convenios marco ChileCompra Express, el mayor catálogo virtual del país, se ha expandido constantemente, logrando un crecimiento durante 2010 de cerca de US\$ 200 millones, que corresponde a un 22% más a lo transado por este canal de ventas en el año 2009.

Durante el último año, el principal convenio marco, en términos de monto transado, fue el de Servicios de Diálisis, cuya participación dentro de la tienda alcanzó al 16%.

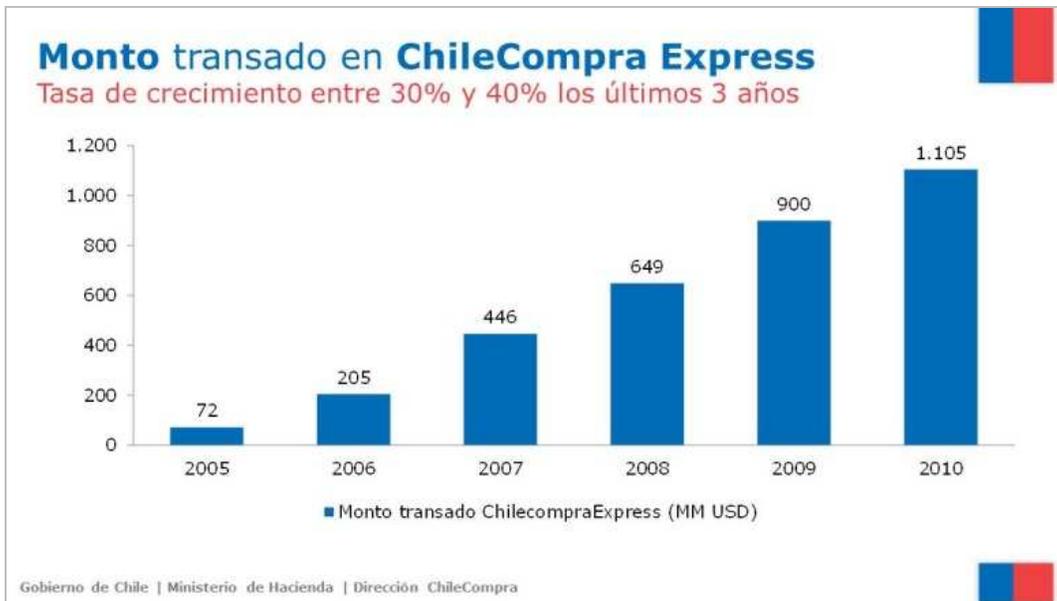


Gráfico 2: Monto Transado en ChileCompra Express
Fuente: Departamento de Estudios – Dirección ChileCompra

De los montos transados en el mercado público durante el 2010, el 83% correspondió a procesos licitatorios a través de la plataforma de licitaciones de ChileCompra www.mercadopublico.cl y el 17% corresponde a adquisiciones realizadas a través de la tienda electrónica de convenios marco ChileCompra Express, participaciones que se han mantenido constantes los últimos años.

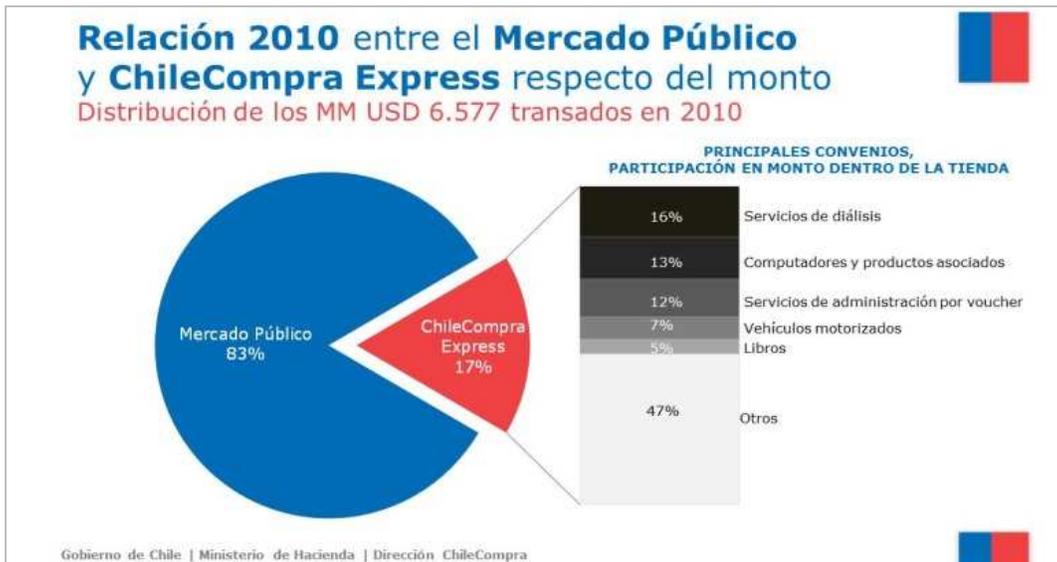


Gráfico 3: Relación Mercado Público y ChileCompra Express
Fuente: Departamento de Estudios – Dirección ChileCompra

La participación de Proveedores, entendida como la cantidad de proveedores que envían ofertas y reciben órdenes de compra, y los resultados exitosos en los procesos licitatorios, es decir de licitaciones que han sido adjudicadas con tres o más ofertas y de licitaciones que no han sido declaradas desiertas han mostrado una positiva evolución. Esto se explica principalmente por el apoyo en el acceso y capacitación respecto del mercado público realizada a proveedores, la incorporación de directivas de contratación orientadas a facilitar el acceso a proveedores al mercado, la capacitación y apoyo permanente a compradores a través de talleres presenciales, cursos e-learning y rendición de la prueba de acreditación de competencia, la incorporación de indicadores de gestión de abastecimiento para los organismos públicos y un marco normativo sencillo uniforme y con muy bajas barreras a la entrada.

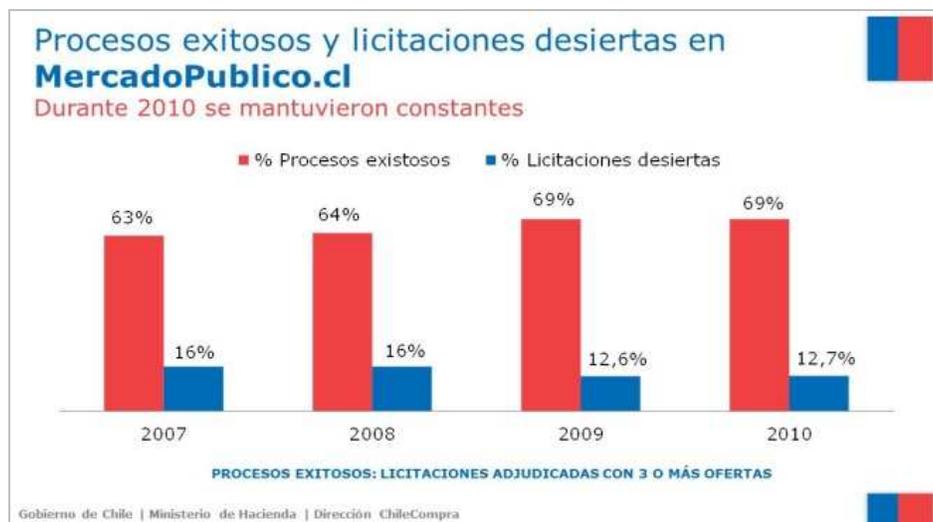


Gráfico 4: Procesos Exitosos y Licitaciones Desiertas
Fuente: Departamento de Estudios – Dirección ChileCompra

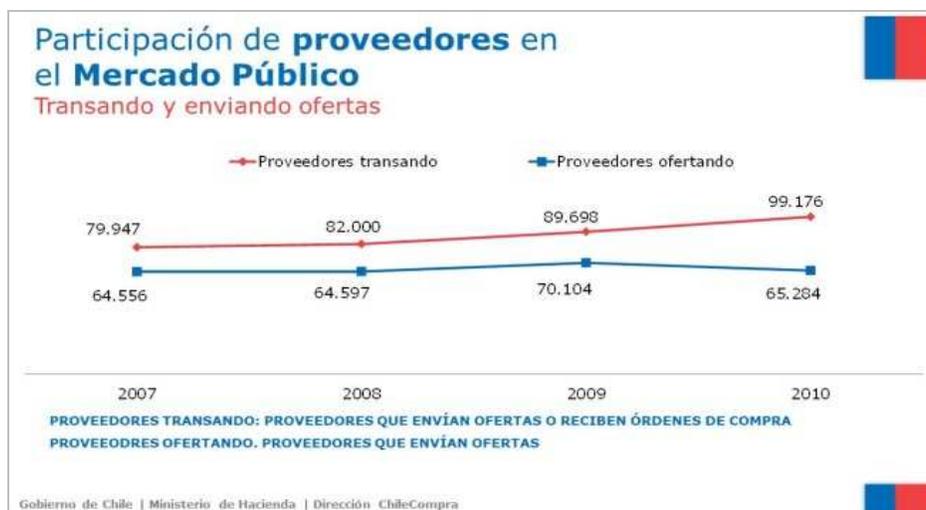


Gráfico 5: Participación de Proveedores
Fuente: Departamento de Estudios – Dirección ChileCompra

ChileCompra ha establecido como principios fundamentales de su labor asegurar el acceso universal al mercado público, así como la ausencia de discriminación en los procesos de compras públicas.

Lo anterior se refleja en el aumento constante de la participación de la micro y pequeña empresa (MIPE) en el mercado público, que a 2010 superó el 40% en términos de monto.

El Registro Nacional de Proveedores, ChileProveedores, terminó el 2010 con más de 41.000 empresas registradas, con el consecuente ahorro en costos de transacción para estas empresas y para el sistema en general.

Durante 2010 la Dirección ChileCompra preparó y ejecutó la licitación para contratar la operación del señalado registro para un próximo período, bajo un modelo que prioriza la incorporación de más empresas al registro



Gráfico 6: Proveedores Inscritos en ChileProveedores
Fuente: Departamento de Estudios – Dirección ChileCompra



Gráfico 7: Participación de la MYPE en el Mercado Público
Fuente: Departamento de Estudios – Dirección ChileCompra

Balance año 2010: Mejor acceso, eficiencia y participación en el Mercado Público

La siguiente tabla refleja los avances de las principales variables durante el 2010:

Indicadores	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Monto Transado en Mercado Público (millones de dólares)	1.038	1.933	2.877	3.466	4.458	5.045	6.193	6.577
Nº Oportunidades de negocio publicadas	186.656	254.256	434.152	459.715	450.023	450.231	443.418	365.937
Nº Órdenes de compras emitidas	-	374.931	917.145	1.230.424	1.491.054	1.637.877	1.848.799	1.894.477
Monto transado en ChileCompraExpress (millones de dólares)	-	32	80	205	445	649	929	1.105
Nº Organismos Compradores Inscritos (acumulado)	348	718	883	862	859	847	848	851
Nº Proveedores Inscritos (acumulado)	48.006	97.262	164.022	224.143	270.031	311.239	365.794	401.401
Nº Proveedores enviando ofertas por año	-	33.451	58.355	65.344	64.551	64.424	70.104	65.284
Nº Proveedores adjudicados por año	-	21.179	37.323	42.974	44.501	41.239	47.353	41.803
Nº Proveedores que reciben órdenes de compra por año	-	26.318	47.213	57.545	59.654	64.012	65.894	70.858

Los siguientes indicadores reflejan el comportamiento básico del mercado público. Como se aprecia, en todas las dimensiones los resultados son altamente positivos:

- **Incremento de satisfacción de usuarios:** El resultado de la gestión 2010 es un aumento en la satisfacción neta¹ de compradores desde **51%** a **56%** y en proveedores desde **37%** a **50%**², comparando los resultados de la evaluación realizada en 2009 y 2010, respectivamente.
- **Aumento del monto transado:** Incremento del monto transado en más de US\$ 350 millones, el mercado de las compras públicas registró transacciones por US\$ 6.577 millones, en comparación con los US\$ 6.193 millones transados en el 2009.

1 Satisfacción Neta representa la diferencia entre el % de usuarios que evalúa el sistema con notas 6 ó 7, menos el % de usuarios que evalúa el sistema con notas 4 o inferior. Las notas 5 no se cuentan, pues se considera que no señalan claramente satisfacción o insatisfacción.

2 Resultados en base a estudio de satisfacción realizado por la empresa FRONTDESK en noviembre de 2010.

- **Mayor ahorro para el Estado:** La operación del mercado público permitió ahorros al Fisco por cerca de 230 millones de dólares. Estos ahorros son producto de la mayor competencia en el mercado público y del incremento en la eficiencia de los procesos administrativos del Estado. En efecto, en términos de competencia, durante este año se incrementaron las ofertas en los procesos desde 5,3 en 2009 a 6 en 2010. Los siguientes indicadores están relacionados también al incremento de ahorro:
 - **Más acceso al mercado público:** El año 2010 cerca de 70.000 proveedores participaron ofertando y hubo cerca de 100.000 proveedores activos³ en el mercado público.
 - **Aumento en N° de procesos exitosos:** Durante 2010 el 69% de las licitaciones fueron adjudicadas con al menos 3 ofertas
 - **Disminución en % de licitaciones desiertas:** durante el año 2010 se mantuvo constante la tasa de licitaciones desiertas, en 12%.
- **ChileCompra Express:** La tienda electrónica de convenios marco ChileCompra Express cerró el 2010 con transacciones por US\$ 1.105 millones, es decir US\$ 170 millones más que el 2009.
- **ChileProveedores:** El Registro de Proveedores del Estado cerró con más de 41.000 proveedores.

Perfeccionamiento del marco regulatorio para la transparencia y el acceso

Durante los años de funcionamiento del mercado público han aparecido distintos ámbitos de perfeccionamiento del marco regulatorio. Las modificaciones más sustanciales se concentraron en el nuevo reglamento de la Ley de Compras aprobado por decreto supremo (H) N° 1.763 del 6 de octubre de 2009, y respecto del cual la totalidad de las disposiciones entraron en vigencia el 03 de febrero de 2010. Sus principales características son: la profundización de la transparencia, facilidades de acceso para la MIPE, facilitar los procesos de adquisiciones, la implementación de ley 20.238, el cumplimiento de compromisos para el ingreso de Chile a la OCDE y una regulación especial para servicios.

Además, durante el año 2009 la Dirección de Compras y Contratación Pública fue parte de la implementación de la ley 20.235 de acceso a la información pública.

³ Considera proveedores que han ofertado a licitaciones al menos una vez o recibido una Orden de Compra durante el año.

2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios

- **Reduciendo los costos de transacción del mercado público:** Con el objeto de reducir los costos que implica tanto para proveedores como para compradores transar en el mercado público y facilitar por tanto una participación más eficiente y eficaz, se realizó un estudio para identificar los costos de transacción asociados al uso de la plataforma www.mercadopublico.cl. El estudio permitió identificar en detalle las actividades que concentran los principales costos tanto para proveedores como compradores del Estado, así como las principales actividades (y sus costos) de las duplicidades de tareas en torno a los procesos de adquisición. Con los resultados obtenidos, fue posible establecer un grupo de iniciativas y proyectos que permitirán reducir los costos que implica realizar transacciones a través de Mercado Público, y con ello aumentar el match entre la oferta y la demanda, además de la satisfacción de los usuarios. El desarrollo del estudio implicó un costo de \$ 15 millones.
- **Mayor conocimiento del mercado público:** Durante 2010 se complementó el Datawarehouse institucional con tres nuevas bases de datos (Datamarts) orientadas a satisfacer las demandas internas y externas de información relativa a los procesos y licitaciones en la plataforma de licitaciones www.mercadopublico.cl, las transacciones del catálogo de convenios marco ChileCompra Express y los procesos de formación y acreditación de usuarios. Las principales dimensiones de estas bases de datos han sido puestas a disposición de la ciudadanía a través de la plataforma de inteligencia de negocios www.analiza.cl, gracias a lo cual, los ciudadanos externos también pueden adquirir un mejor conocimiento del mercado público, mejorar sus ofertas y sacar mayor provecho a las oportunidades que se ofrecen a través de www.mercadopublico.cl. El desarrollo de la consultoría tuvo un costo de \$ 19,8 millones.
- **Mayor ahorro:** En 2010 pudimos estimar el impacto en dólares que tiene la plataforma www.mercadopublico.cl, esto es, el ahorro en los precios de los bienes y servicios adquiridos por los compradores de las instituciones del Estado. La cifra de ahorro alcanzada durante 2010 fue de US\$ 232 millones. El cálculo se obtuvo a través de un estudio que estimó mes a mes el impacto que tuvo en los precios el contar con la plataforma de licitaciones de ChileCompra. Además de un monto de ahorro, este estudio permite entender la importancia que tiene una ejecución presupuestaria balanceada durante el año, a fin de que los procesos tengan un nivel de competitividad adecuada. El desarrollo del estudio implicó un costo de \$ 19 millones.
- **Gestión de contratos en línea:** durante el año 2010 se realizó un exhaustivo diagnóstico de la gestión de contratos que se realiza en los organismos públicos, lo que incluyó al gobierno central; sector salud; universidades; municipios y fuerzas armadas. Con esta información se trabajó en el diseño y desarrollo, en conjunto con varios organismos públicos que aportaron al diseño, del nuevo módulo de gestión de contratos que se incorporará a la plataforma de

licitaciones www.mercadopublico.cl y que aumentará los niveles de transparencia y eficiencia del sistema. El gasto asociado a este proyecto alcanzó la cifra de \$ 46,5 millones, monto superior al proyectado, el cual fue financiado con recursos externos concursables (\$ 28,8 millones) provenientes del Fondo de Modernización de la Gestión Pública 2010. Dentro del monto informado se incluyó los servicios de programación contratados durante el año 2010, los que alcanzaron a la cifra de \$ 17,7 millones, repartidos en 2 programadores, los cuales estaban incluidos dentro del presupuesto del área para este año. El proyecto se desarrolló de acuerdo a lo programado, realizándose el diseño y desarrollo durante este período.

- **Implementación de pago electrónico en Mercado Público:** este proyecto se inserta en el marco de la interoperabilidad de la Plataforma de Mercado Público con SIGFE, sistema Financiero Contable que complementa con información de los pagos al ciclo de abastecimiento, que se desarrolla en Mercado Público. SIGFE posibilita además el pago a proveedores, vía transferencia electrónica. El gasto asociado a este proyecto alcanzó la cantidad de \$ 5 millones.
- **Implementación de un módulo de garantías en Mercado Público:** con el objetivo de mejorar la gestión, se evaluó la necesidad de que el registro de las garantías que se solicitan en los procesos licitatorios de este mercado y que son asociadas a los contratos constituya una funcionalidad del nuevo sistema de gestión de contratos. A su vez, se realizaron gestiones con entidades financieras para evaluar la factibilidad de desarrollar un proyecto de emisión de garantías electrónicas, producto no existente actualmente en el mercado y que permitirá aumentar los niveles de eficiencia del mercado público. El gasto asociado a este proyecto alcanzó la cifra de MM\$ 5.
- **Mantención de la red de centros de emprendimiento:** La red de CE tienen como misión apoyar el acceso de los proveedores al sistema de compras públicas, entregando capacitación y asistencia técnica en todo el proceso, desde la inscripción en el sistema. Durante el año 2010, los CE terminaron su etapa de expansión, con la inauguración de los CE de Quillota y Puerto Montt. Se realizó además la renovación del 50% de los equipos con la colaboración de la Estrategia Digital (dependiente del Ministerio de Economía, Fomento y Turismo). Durante el año la Red de CE recibió 40.000 visitas en los distintos centros.
- **Licitación del registro de proveedores del Estado (ChileProveedores):** Durante el año se llevó a cabo el proceso de licitación para la operación integral del registro de proveedores del Estado, ChileProveedores; la nueva licitación permitirá hacer un up-grade de los servicios actuales, agregar nuevos servicios y mantener una política de mejoramiento continuo. La nueva licitación permite además ampliar el alcance del registro, entregando un servicio gratuito para todos los proveedores del Estado. El registro mantuvo además, su operación normal alcanzando 42.000 proveedores inscritos vigentes a diciembre. La Dirección ChileCompra es el

administrador del registro de proveedores, en este rol, fija las tarifas, controla el cumplimiento del contrato y evalúa el desempeño del operador. El operador por otra parte, es el responsable de la prestación de todos los servicios para el adecuado funcionamiento del Registro. Entre otras tareas, recauda las tarifas por los servicios contratados por los proveedores. La recaudación es equivalente a los ingresos totales que recibe el operador como pago por el servicio. La Dirección ChileCompra verifica el cumplimiento del contrato y autoriza el pago mensualmente.

- **Proceso de acreditación de compradores:** La Prueba de Acreditación de Competencias en Gestión de Abastecimiento, similar de la PSU en compras públicas, organizada por la Dirección ChileCompra desde el año 2006, tiene por objeto profesionalizar la función pública al verificar las competencias y conocimientos de quienes intervienen en los procesos de adquisiciones de cada institución del Estado. Este año se realizó un único proceso en el mes de octubre de 2010 poniendo énfasis en los cambios al reglamento y en temáticas relacionadas con la transparencia en las compras públicas para mejorar los procesos de compra y la satisfacción de nuestros usuarios proveedores. La inscripción y rendición de la prueba fue el más amplio desde que se inició este proceso y alcanzó a los 9.327 usuarios inscritos. De los usuarios que asistieron a rendir la prueba, aprobaron el proceso 5.812 usuarios, los que alcanzan un total de 9.440 usuarios acreditados a diciembre de 2010 al sumarse a los usuarios que mantienen su acreditación vigente del año 2009, lo que representa un 73% del total de usuarios compradores activos en Mercado Público.

Esto fue posible gracias a la mantención del programa de capacitaciones regulares que desarrolla la División Clientes de la Dirección ChileCompra a lo largo de todo el país. Durante el 2010 se realizaron un total de 130 actividades presenciales con una asistencia de 8.823 usuarios compradores. De este mismo modo, y con el fin de abarcar más usuarios capacitados, se desarrollaron 16 actividades de capacitación vía e-learning, capacitando a un total de 4.441 alumnos, de los cuales el 71% aprobó el curso realizado bajo esta modalidad a distancia

- **Plataforma formación:** Se puso a disposición de los usuarios compradores una nueva plataforma web de Formación <http://formacion.chilecompra.cl/> que permitió la autogestión de los programas de capacitación y evaluación en compras públicas. Los participantes pueden verificar en qué cursos están inscritos, inscribirse en los cursos que les corresponden según perfil y prerrequisito, y además bajar certificados de asistencia a las actividades realizadas. Durante el año se inscribieron en distintos cursos y talleres 6.648 usuarios a través de esta plataforma y se gestionaron 6.202 solicitudes de certificados de asistencia a través de la misma.
- **Incorporación de un servicio de mediación de conflictos:** Se comenzó a realizar la mediación para apoyar a los proveedores y a los compradores a establecer mejores y más claros canales de comunicación. El objetivo principal de este servicio es lograr generar por parte

del comprador público, respuestas adecuadas a las consultas o reclamos que los proveedores realizan y que en algunas oportunidades requieren de análisis más en profundidad o bien de aclaraciones conceptuales sobre el uso del sistema de compras públicas y la normativa vigente. ChileCompra revisa los reclamos recibidos a través de los formularios en línea y, en determinados casos en los que el proveedor no se encuentra satisfecho, inicia gestiones con el organismo involucrado. Cabe destacar que el proceso de mediación no exime a las instituciones de la responsabilidad que tienen de responder los reclamos ingresados por el portal dentro de 48 horas.

Se comenzó a realizar la mediación de problemas entre los proveedores que reclamaban y los compradores reclamados, a partir del mes de marzo, logrando a final del año 2010 mediar 655 casos que representa el 17,4% de los reclamos por probidad que ingresan a través de nuestra Plataforma de Gestión de Reclamos.

- **Incorporación de temática criterios de sustentabilidad en programa de formación:** La incorporación de la sustentabilidad en las compras públicas agrega complejidad a los procesos y por lo tanto se reforzó la capacitación en esta línea, logrando que 4.101 usuarios compradores asistieran a cursos en los cuales se trató la temática de las compras sustentables en el sistema de compras públicas.
- **Mejoramiento de la mesa de ayuda e incorporación de atención especializada:** Durante todo el año 2010 se trabajó de manera permanente en asegurar una mejor calidad en la atención de la mesa de ayuda y se incorporó un nuevo grupo de atención especializado para consultas de compradores, que son de mayor complejidad. Dado este mejoramiento los niveles de satisfacción de los usuarios con respecto al servicio brindado por la mesa de ayuda aumentaron considerablemente, logrando un promedio de 75% neto, que es 10 puntos superior al nivel acordado con la empresa proveedora por contrato. En paralelo se elaboraron las nuevas bases de licitación que permitieron contratar un servicio de mesa de ayuda más adaptado a nuestras necesidades, con servicios segmentados por tipo de cliente y por servicios inbound (recepción de llamadas) y outbound (llamadas de salida), la cual comenzará a operar el 1 de febrero de 2011.
- **Monitoreo de comportamiento de clientes:** Este proyecto se implementó para mejorar la eficiencia y la transparencia de los procesos participativos de las entidades usuarias del Sistema a través del análisis, detección de anomalías y malas prácticas y proponer acciones correctivas y preventivas a compradores. La base para el análisis cuantitativo como cualitativo, es la plataforma de licitaciones www.mercadopublico.cl, a través del estudio de la información de las transacciones y usuarios, contenida en las distintas bases de datos que opera la Dirección ChileCompra (transaccional, CRM, base de reclamos, etc.). Durante el año se desarrollaron dos campañas a través de correos electrónicos dirigidas a los compradores públicos, una

relacionada con las actas de evaluación de los procesos de compras y otra relacionada con los tiempos óptimos de publicación. Las campañas presentaron buenos resultados, comparando el comportamiento de los procesos de compra 2009 con los del 2010, logrando que los nuevos procesos adjuntaran la documentación necesaria para justificar las adjudicaciones y respetando los tiempos óptimos de publicación.

- **Implementación de nuevo sitio institucional ChileCompra.cl montado sobre administrador de contenido CMS Joomla:** El lanzamiento de la nueva versión 2.0 del sitio www.chilecompra.cl a mediados de año mejoró los índices de “encontrabilidad”, permitiendo a la Dirección ChileCompra aparecer en los primeros lugares de búsqueda en la web para palabras relevantes asociadas a las compras públicas. Se facilitó así a las personas encontrar en los buscadores web, especialmente en Google, conceptos relacionados con las compras públicas, cómo acceder a la información de ChileCompra y hacerse parte de sus oportunidades de negocios. Se incorporaron en este nuevo sitio todos los elementos de la web 2.0: uso de estándares de construcción W3C, uso de metatags, contenidos multimedia e interactividad con los usuarios, entre otros. La implementación de este gestor de contenidos permitió hacer mucho más eficiente la administración de la página web de ChileCompra y otras relacionadas, liberando recursos para otras funciones. Este proyecto no generó gastos adicionales para la Dirección de Compras y Contratación Pública. Se contempla en el año 2011 migrar todos los otros sitios y plataformas de la institución a este CMS.
- **Implementación unidad de bienestar:** En julio de 2010 se implementó la Unidad de Bienestar de nuestra institución. A diciembre de 2010, se contaba con un total de 60 afiliados. El total de ingresos obtenidos durante el año ascendió a \$9.123.583, mientras que el gasto correspondió a \$7.900.498. De estos ingresos, el aporte institucional ascendió a \$2.426.358. La afiliación a este servicio tiene carácter voluntario, y quienes ya están afiliados cuentan con beneficios tales como Seguro de Salud Complementario, celebración de Fiestas (Navidad, fiestas patrias, entre otras), y acceso a convenios con diversas instituciones.
- **Ejecución programa de habilidades directivas para directivos y jefaturas de ChileCompra:** Durante el año 2010 se desarrolló, en el marco del Plan Anual de Capacitación, un Programa de Habilidades Directivas en el que participaron 25 Jefaturas de nuestra institución, y el que fue liderado por CDO Consulting Group. El objetivo de este programa estuvo orientado a desarrollar habilidades directivas críticas en nuestros Directivos y Jefaturas, con el propósito de lograr una conducción clara de los equipos de trabajo bajo un liderazgo coherente, participativo, alineado con la estrategia institucional y los nuevos desafíos que se viven en la organización. El objetivo fue generar valor al interior de la organización y contribuir a la instalación de una cultura de excelencia en el trabajo. Es por este motivo que surgió como prioritario implementar un programa formativo que permitiese fortalecer las competencias individuales y de los equipos,

con el propósito de definir un estilo de liderazgo para la Dirección ChileCompra, y desarrollar en los participantes competencias de liderazgo y de trabajo en equipo, mejorando el accionar de éstos, sus relaciones, comunicación y la efectividad de su gestión; así como generar la oportunidad de que las jefaturas transfieran el conocimiento adquirido a sus equipos de trabajo. Este proyecto implicó un gasto aproximado de \$ 14,5 millones, asociado a los servicios profesionales entregados por CDO Consulting Group y a la contratación de servicios de arriendo de salones y alimentación.

- **Levantamiento de perfiles por competencias para profesionales con asignación de funciones de tercer nivel:** En el marco de los compromisos asumidos en la Meta de Eficiencia Institucional de Capacitación 2010, nuestra institución desarrolló un proyecto de levantamiento de perfiles por competencias para Jefaturas de Tercer Nivel Jerárquico (Jefaturas de Departamento). Este proyecto, en el que participó un total de 11 jefaturas a este nivel, consideró la realización de entrevistas de eventos conductuales y de paneles de expertos que permitiesen validar la información recabada. El proyecto, además del levantamiento de los perfiles por competencias, implicó la evaluación de las brechas de competencias en cada una de las jefaturas involucradas, y la definición de un plan de formación que se implementará durante el 2011. Para la ejecución de este proyecto, se contó con el apoyo de un psicólogo en práctica, cuyos servicios fueron contratados entre los meses de Agosto y Diciembre de 2010.

3. Desafíos para el año 2011

Para el año 2011 las principales iniciativas a desarrollar en relación a los objetivos estratégicos de la Dirección ChileCompra antes mencionados son:

Objetivo N°1: Incrementar la efectividad del encuentro entre la oferta y la demanda en el mercado de las compras públicas.

La estrategia de trabajo estará puesta en tratar la información del mercado público como un activo valioso para compradores, proveedores y otros grupos de interés. Esto nos permitirá incrementar el ahorro y llegar a más proveedores ampliando la base de empresas que participan de este mercado.

Las principales iniciativas a desarrollar durante el 2011 en relación a este objetivo son:

- **Consolidación de plataforma de inteligencia de negocios (www.analiza.cl):** Potenciar este servicio con nuevas funcionalidades, permitiendo a los distintos usuarios del mercado público satisfacer sus necesidades particulares de información a través de una herramienta Web y acceder a herramientas de gestión y control basadas en información. A través de esta plataforma los clientes podrán analizar el mercado y diseñar estrategias precisas para fortalecer su participación. En esta etapa se incorporarán herramientas que permitan anticipar comportamientos en este mercado, mejorar la inteligencia que opera en el encuentro entre la oferta y demanda en el mercado y profundizar la fiscalización sobre el mercado público. Este proyecto será financiado a través de un presupuesto estimado de \$ 40 millones más fondos externos no reembolsables.
- **Detección de niveles de precios en el mercado público:** El objetivo de esta iniciativa es tratar de determinar si los niveles de ahorro alcanzados por el Estado a través de ChileCompra difieren de los que alcanzan otros organismos compradores públicos y/o privados (Benchmarking) y determinar mejores prácticas a incorporar en la plataforma de licitaciones de ChileCompra www.mercadopublico.cl. Este proyecto será financiado a través de un presupuesto estimado de \$15 millones.
- **Identificación de factores que determinan que un proveedor deje de transar en www.mercadopublico.cl:** Esta iniciativa busca entender los factores «revelados» que determinan que los proveedores dejen de transar en www.mercadopublico.cl para proponer acciones orientadas a disminuir este fenómeno. Este proyecto no requiere de recursos adicionales para la Dirección ChileCompra y es asumido por su Departamento de Estudios.
- **Nueva herramienta de monitoreo de ahorro:** Durante el año 2011 se instalará una herramienta que permitirá estimar mensualmente el ahorro generado por el mercado público, de

manera de proponer acciones y decisiones de gestión de forma más inmediata que en la actualidad.

- **Campaña de marketing online:** Con el objetivo de aumentar los proveedores transando se ejecutará una campaña de marketing online que busca incentivar a través de las redes sociales y la red contextual de Google que las personas –empresas y personas naturales- participen de las oportunidades de negocio que ofrece el mercado público. Este proyecto además de incluir banners publicitarios en los medios digitales antes mencionados, involucra el diseño de un light box o pop up que introduce el concepto de oportunidades de negocio con el Estado. Este proyecto tiene un presupuesto de \$12 millones.
- **Implementación del nuevo contrato de ChileProveedores:** El 2011 se implementará el nuevo contrato de ChileProveedores, ampliando el alcance y la integración tanto tecnológica como funcional entre el registro y el mercado público. Se contempla el desarrollo de una campaña de marketing, mejoras funcionales y la ampliación del alcance de los servicios de ChileProveedores incorporando a compradores, proveedores del Estado y potenciales proveedores.
- **Carrera del comprador público:** Con el objeto de profesionalizar la labor de abastecimiento y asegurar un adecuada realización de los procesos licitatorios del Estado, este proyecto busca crear los perfiles de cargo de los funcionarios que están involucrados dentro del proceso de compra de todos los organismos públicos afectos a la Ley N°19.886 de compras públicas y que cuentan con clave en la plataforma www.mercadopublico.cl. Estos perfiles incluirán niveles de estudio, experiencia requerida y competencias, tanto transversales como funcionales. Con este marco de referencia para su contratación sugerido por la Dirección ChileCompra a las distintas reparticiones del Estado, los proveedores podrán saber cuáles son las características y competencias de los funcionarios que se encuentran realizando los procesos licitatorios en las distintas reparticiones públicas. El presupuesto asociado a este proyecto alcanza a \$5 millones.
- **Malla básica y capacitaciones especiales:** Este proyecto consiste en la realización de una capacitación presencial para los compradores públicos a nivel nacional de 8 horas de duración en materias relacionadas con la eficiencia y transparencia en las compras públicas. El propósito de este proyecto es entregar conocimientos básicos en compras, como apoyo a la prueba de acreditación de competencias, y entregar conocimientos avanzados en compras a los funcionarios públicos con el fin de mejorar la calidad de las compras, tanto en el tema transparencia como en el apego a la normativa vigente. La malla básica tiene contemplado un presupuesto de \$ 50 millones para poder realizar las capacitaciones a los largo de todo el país, al menos dos veces dentro del año.

- **E-learning para compradores:** Se seguirán manteniendo los cursos que se realizaron durante el año 2010, y se desarrollarán nuevos cursos de manera de seguir realizando capacitación no-presencial a los compradores públicos a nivel nacional, con el propósito de entregar conocimientos básicos en compras, como apoyo en la prueba de acreditación, y con el fin de aumentar la calidad de las compras, tanto en el tema transparencia como en el apego a la normativa vigente. Se buscar satisfacer sobre todo las necesidades de los usuarios que no pueden acceder a los cursos presenciales o desean reforzar lo aprendido en ellos. El presupuesto asociado para la realización de nuevos cursos y el seguimiento de éstos y de los ya existentes es de \$33 millones.
- **Acreditación de competencias compradores del Estado:** Consiste en la evaluación de competencias de los compradores del Estado a lo largo de todo el país, para lograr la certificación o acreditación de los funcionarios que se relacionan con los procesos de abastecimiento del Estado. El propósito de esta certificación es contar con funcionarios públicos con un mínimo de conocimientos estándar para operar en el sistema y así contribuir a un mercado más transparente y eficiente. Durante el año 2011, se espera realizar 2 procesos a lo largo de todo el país, uno durante el mes de mayo y el otro durante el mes de octubre. El presupuesto asociado alcanza los \$40 millones.

Objetivo N°2: Incrementar la satisfacción de los clientes del mercado público.

La estrategia de trabajo estará orientada a reducir los costos de transacción entre los compradores y proveedores de este mercado.

Las principales iniciativas a desarrollar durante el 2011 en relación a este objetivo son:

- **Análisis de la calidad de servicio:** Determinar en cada punto de contacto de las diversas plataformas que administra ChileCompra, la satisfacción del usuario con la calidad del servicio. Consiste en la aplicación de una encuesta para medir la percepción de satisfacción. Este proyecto será financiado con un presupuesto de \$ 15 millones.
- **Incorporación de nuevas funcionalidades a www.mercadopublico.cl:** Durante el 2011 se pondrán en operación nuevas aplicaciones en la plataforma de licitaciones www.mercadopublico.cl, Estas aplicaciones serán diseñadas en función de la información recolectada en el estudio de costos de transacción y en el estudio de satisfacción de usuarios, ambos completados a finales de 2010. Este proyecto será financiado a través de un presupuesto estimado de \$30 millones.

- **Disminución de costos de transacción:** A partir de la identificación de los principales costos de transacción entre usuarios y el mercado se modificarán funcionalidades y se incorporarán nuevas tecnologías de manera de minimizar estos costos. Este proyecto será financiado a través de un presupuesto estimado de \$ 30 millones.
- **Community manager:** Para el año 2011, se incorporará la función de community manager, o administrador de redes sociales, lo que permitirá a la institución sumar un canal de escucha e interrelación con los usuarios. Este proyecto tiene un costo estimado de \$20 millones.
- **Capacitación no presencial:** Con el objeto de aumentar la cobertura de los servicios de capacitación para proveedores, se introducirán elementos de capacitación no presenciales. Estos incluyen elementos multimedia y cursos de e-Learning. Este proyecto tiene un presupuesto asociado de \$ 26 millones.
- **Proyecto mantención de los centros de emprendimiento:** Con el objeto de continuar mejorando los servicios de la red de centros de emprendimiento y apoyando a las empresas de menor tamaño en su participación en el mercado público, se realizará una mantención básica de la infraestructura, actividades de difusión y reubicación de centros. El costo estimado del proyecto es de \$40 millones.
- **Informes tipo de auditorías de servicios compradores:** Se contratará la elaboración de 50 informes tipo de auditoría de servicios compradores, que den cuenta en profundidad del estado actual de los organismos en materia de abastecimiento, implementación de normativa, uso del portal de compras públicas, uso de fondos fiscales, perfiles de los responsables de las compras, entre otros aspectos. Con lo anterior, se espera lograr impactar en la transparencia de los procesos de compra de los 50 servicios estudiados, y que además sirvan como ejemplo al resto de los servicios públicos, ya que la información de los servicios estudiados, será publicada en la sección de probidad del sitio www.chilecompra.cl, junto a otras acciones de difusión que la Dirección realizará. El presupuesto asociado para este proyecto es de \$50 millones.
- **Nueva plataforma de reclamos:** Se licitará el desarrollo e instalación de una nueva plataforma de reclamos que permita gestionar eficientemente los reclamos que se generan en contra de los compradores del Estado. Esta plataforma tendrá mejores funcionalidades para poder canalizar, gestionar y controlar mejor el procedimiento de envío y respuesta de reclamos y permitirá una trazabilidad completa del reclamo por parte del proveedor como del comprador. El presupuesto asociado es de \$ 11 millones.
- **Implementación y operación de nueva mesa de ayuda con niveles diferenciados de atención:** A partir del 1 de febrero entrará en operaciones el nuevo modelo de atención a

usuarios dentro de la mesa de ayuda, el que contará con 3 niveles distintos de atención, dependiendo de la complejidad de las consultas, para lograr que tanto los usuarios compradores y proveedores puedan resolver sus dudas y operar sin dificultad en la plataforma. El presupuesto asociado para este proyecto para el año 2011 asciende a \$ 300 millones.

- **Atención especializada para los proveedores de convenio marco dentro de la nueva mesa de ayuda:** Dado el nuevo modelo de atención contratado a partir de este año, se dará una atención diferenciada a los proveedores de convenio marco, puesto que su realidad es distinta del proveedor de licitaciones. Sus consultas son de mayor complejidad y detalle y se necesitan agentes mejores preparados en dichos temas. Se pretende aumentar la satisfacción de los proveedores de convenio marco, mejorar los tiempos de solución para las preguntas de este grupo y permitir que los profesionales de la División que realiza los convenios desarrolle tareas de mayor complejidad. Este proyecto no tiene presupuesto asociado de manera directa ya que es parte del contrato con la empresa proveedora y que se paga mensualmente
- **Masificación de mediación:** Con el objeto de poder abarcar una mediación del 100% de los reclamos ingresados por probidad a través de la plataforma de reclamos, este proyecto pretende automatizar la mediación de una parte de los reclamos, externalizar otra parte y gestionar los de alta complejidad con profesionales internos. La mediación realizada durante el 2010 (17% de los reclamos por probidad) dio un resultado positivo en la percepción de los proveedores respecto a la preocupación de la Dirección ChileCompra por los temas de transparencia y probidad. Con este proyecto se espera poder aumentar esta percepción. El presupuesto asociado a este proyecto es de \$10 millones.
- **Programa de apoyo a la gestión de abastecimiento:** Se continuará implementando el programa de apoyo a la gestión de abastecimiento para un nuevo grupo de 30 organismos públicos compradores, de todo el país, dado que a través de la mejora de los procesos y procedimientos de compra de los organismos públicos en el área de abastecimiento, se impacta en la mejora de satisfacción de los proveedores. Este proyecto tiene asociado un presupuesto de \$ 10 millones.
- **Migración e implementación de todas las plataformas de la Dirección ChileCompra sobre administrador de contenido CMS Joomla:** Se contempla en el año 2011 migrar todos los otros sitios y plataformas de la institución a este CMS, esto es la plataforma de licitaciones del Estado MercadoPublico.cl, el registro de proveedores y directorio de empresas ChileProveedores.cl, la plataforma de inteligencia de negocios Analiza.cl, el sitio de Compras Sustentables www.comprassustentables.cl, y la plataforma de formación y capacitación ChileCompra Formación, entre otros. Se incorporará así en estas nuevas versiones sitio todos los elementos de la web 2.0: uso de estándares de construcción W3C, uso de metatags, contenidos multimedia

e interactividad con los usuarios, entre otros, de manera a facilitar el acceso de los usuarios a estos servicios y mejorar así su satisfacción. A su vez se profundizará en las mejoras implementadas en el sitio institucional www.chilecompra.cl, potenciando el uso de redes sociales y contenidos multimedia especialmente. Este proyecto permitirá aumentar los niveles de eficiencia en la administración de las páginas web de ChileCompra, liberando recursos para otras funciones y no generará gastos adicionales para la Dirección ChileCompra.

- **Proceso de acreditación de profesionales de la Dirección ChileCompra:** El 2011, nuevamente la Dirección ChileCompra participará en el proceso de Acreditación de Compradores del Estado. Para aprobar esta prueba, se ha determinado un porcentaje mínimo correspondiente al 80% de respuestas correctas, considerando que para el resto de los funcionarios que deben acreditarse la aprobación se logra con un 60% de respuestas correctas. La meta definida para este año es que el 40% de los profesionales de la institución estén acreditados al finalizar el año. Para lograr esta meta, previo diagnóstico de las principales brechas detectadas, se definirá un plan de formación, el que será desarrollado con el apoyo del Departamento de Formación.
- **Implementación sistema de gestión del aprendizaje:** Durante este año, se desarrollará un programa para la instalación de un Sistema de Gestión del Aprendizaje y el traspaso del conocimiento, que permita incorporar el factor “innovación” en la cultura organizacional de la institución, generando nuevas prácticas de gestión y potenciando su fortalecimiento al interior de la organización. Este proyecto involucrará un gasto aproximado de \$ 1,5 millones.
- **Proyecto perfiles por competencias:** De acuerdo con las brechas de competencias detectadas en los profesionales con asignación de funciones de tercer nivel (Jefaturas de Departamento) a partir del proyecto realizado durante el 2010, se desarrollará un plan de formación, el que se focalizará en las competencias transversales respecto de las cuales se detectó una mayor brecha, es decir, Orientación de Servicio al Cliente y Orientación al Logro. A su vez, durante este año se realizará el levantamiento de las competencias por familias de cargos con asignación de funciones de 4° nivel (nivel profesional). Para la realización de este proyecto, se requerirá el apoyo de un psicólogo en práctica.

Objetivo N°3: Instalar los conceptos básicos para un mercado público sustentable y de amplio acceso.

El desarrollo de este concepto se apoya fuertemente en el uso de convenios marco y en la incorporación de criterios de sustentabilidad en las licitaciones de este tipo. De forma paralela se trabajará en la reducción de costos de transacción y tiempos de pagos, como también en la incrementar los niveles de transparencia en gestión de los recursos del Estado.

Las principales iniciativas a desarrollar durante el 2011 en relación a este objetivo son:

- **Consolidación de la gestión de contratos en línea:** la puesta en marcha del sistema involucra una importante gestión del cambio de diversos actores, especialmente de los compradores públicos, los que deben adoptar la nueva herramienta proporcionada por la Dirección ChileCompra a través de la Plataforma de Mercado Público e incorporarla a su quehacer diario. Para esto se contratarán servicios de difusión y capacitación del nuevo sistema, de manera de acompañar a los usuarios en este proceso. Se espera que al menos el 15% de los contratos relevantes estén ingresados al sistema al término del año. Por otro lado se incorporarán nuevas funcionalidades, relacionadas con disponer de contratos tipo, con el objetivo de hacer más eficiente la generación de los contratos y apoyar la gestión de los compradores. Este proyecto cuenta con un financiamiento estimado, que asciende a \$ 122 millones e impacta a los objetivos estratégicos de contribuir a un mercado público sustentable y de amplio acceso, por la visibilidad y transparencia que aporta, así como a incrementar la satisfacción de los usuarios al proporcionarle nuevas herramientas de gestión a los compradores y proveedores públicos.
- **Implementar indicadores de pago en Mercado Público:** la interoperabilidad con el Sistema Financiero Contable, SIGFE, nos permitirá entregar información de los pagos a los proveedores del Estado, generados desde la Plataforma de Mercado Público. Estos indicadores de pago estarán a disposición de los proveedores y usuarios del sistema de Compras Públicas, desde donde podrán consultar el estado de sus facturas y la situación de pago de los organismos públicos, pertenecientes al Gobierno Central. Este proyecto cuenta con un financiamiento estimado, que asciende a \$ 41 millones de presupuesto que considera además el desarrollo del Proyecto de Recepción Conforme de Bienes y Servicios en Mercado Público. Este proyecto al mejorar la información y transparencia de los pagos, contribuye a los objetivos estratégicos de contar con un mercado público sustentable y de amplio acceso, así como a incrementar la satisfacción de los usuarios al proporcionarles nuevas herramientas de gestión especialmente a los proveedores públicos.
- **Recepción conforme de bienes y servicios en Mercado Público:** el retraso en el pago a los proveedores se genera por múltiples causas, siendo una de ellas temas administrativos, los que se pueden abordar desde la Plataforma de Mercado Público, al incorporar el flujo de recepción conforme de los bienes y servicios contratados. Con la incorporación de esta nueva funcionalidad se espera facilitar y disminuir los plazos asociados a este proceso, así como contribuir a la transparencia de los pagos realizados por los organismos del gobierno central, efectos que apoyan a los objetivos estratégicos de incrementar la efectividad del encuentro entre la oferta y la demanda al proporcionarle mayor información a los proveedores, así como a mejorar la satisfacción de los clientes en el Mercado Público.

- **Implementación de garantías electrónicas en Mercado Público:** este proyecto que viene del año 2010, y durante el cual se trabajó con algunas Entidades Financieras. Las garantías electrónicas no existen aún en el mercado, producto de las complejidades normativas y de desarrollo que se requieren de realizar tanto en las entidades emisoras como en Mercado Público. Se espera que durante este año, se pueda concretar este proyecto con al menos una Entidad emisora, lo cual significará mayor eficiencia en la gestión de los proveedores de Mercado Público. Este proyecto cuenta con un financiamiento estimado, que asciende a \$ 6 millones. Este proyecto contribuye a la instalación de un Mercado Público sustentable, al entregarle nuevas herramientas a los proveedores y compradores públicos, así como a incrementar su satisfacción.
- **Incorporación de servicios innovadores a la Plataforma de Mercado Público:** la transversalidad de los desarrollos que se realizan en ChileCompra, no dan cuenta de las particularidades ni diferencias existentes entre los distintos tipos de usuarios, ya sea compradores, proveedores y ciudadanía interesada en el tema de las compras públicas. Para rescatar las ideas y desarrollos innovadores y de nicho desarrollados por los stakeholders, se realizarán convocatorias públicas cuyos resultados se pondrán a disposición de los usuarios para su descarga en Mercado Público, en un modelo de negocios beneficioso para las partes. Este proyecto cuenta con un financiamiento estimado, que asciende a \$ 17 millones. Este proyecto contribuye a la instalación de un Mercado Público sustentable, al entregarle nuevas herramientas a los proveedores y compradores públicos, así como a incrementar su satisfacción.
- **Incorporación de criterios de evaluación y cláusulas en licitaciones de rubros relevantes:** A través de aplicaciones especiales se incorporará en los formularios de bases de licitación de MercadoPublico.cl cláusulas y criterios de evaluación específicos en rubros que resulten relevantes, para potenciar la sustentabilidad de los productos y servicios finales.
- **Nuevo sitio web de compras sustentables:** durante el primer trimestre una nueva versión del sitio www.comprassustentables.cl que permitirá mayor comunicaciones con los usuarios y mejor uso de la información, además de coordinación con redes.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010
- Anexo 5: Compromisos de Gobierno
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010
- Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo
- Anexo 9: Proyectos de Ley en Trámite en el Congreso Nacional
- Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública (propuestas 2009, que fueron implementadas en 2010 y las propuesta del FMGP 2010,

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2010

- Leyes y Normativas que rigen el funcionamiento de la Institución

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.

Reglamento de la Ley de Compras. Decreto N° 250 del Ministerio de Hacienda que aprueba Reglamento de la ley de compras, publicado el 24 de septiembre de 2004.

- Misión Institucional 2010

“La misión de la Dirección ChileCompra es crear valor en el Mercado Público en beneficio del emprendimiento y las políticas públicas prioritarias en Chile, generando mayores usos a la información, las instituciones y las herramientas utilizadas en los sistemas de compras y contratación pública.”

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2010

Número	Descripción
1	Política Fiscal Responsable.
2	Modernización, probidad y calidad de las políticas públicas.
3	Innovación y tecnología.
4	Emprendimiento y apoyo a empresas de menor tamaño.

- Objetivos Estratégicos 2010

Número	Descripción
1	Incrementar la efectividad del encuentro entre la oferta y la demanda en el mercado de las compras públicas.
2	Incrementar la satisfacción de los clientes del mercado público.
3	Instalar los conceptos básicos para un mercado público sustentable y de amplio acceso.

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos - 2010

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	Plataforma ChileCompra Plataforma Mercado Público Plataforma ChileProveedores	1, 2, 3
2	Servicios de Asesoría Capacitación, Formación y Acreditación	1, 2
3	Gestión de Información Match Oferta Demanda	1, 2
4	Políticas de Acceso	2, 3

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Usuarios Compradores: Todos los organismos y servicios públicos. A su vez al interior de los servicios, los equipos directivos, encargados de PMG, encargados de administración y abastecimiento, auditores, y fiscales. Aproximadamente 900 organismos públicos, que incluyen a servicios públicos, servicios de salud, hospitales, municipios y fuerzas armadas.
2	Usuarios de las Empresas Proveedoras: Todos los proveedores, nacionales e internacionales que interactúan con el Estado en los procesos de adquisiciones.
3	Usuarios Ciudadanos: Al declarar la transparencia como un pilar fundamental en el desarrollo de toda la actividad estratégica, se debe asumir a la ciudadanía como un cliente al cual proveerle de la mejor y más oportuna información sobre las compras que realiza el Estado. Se puede contabilizar a través de visitantes únicos en la página www.ChileCompra.cl .
4	Organismos de Control: Todos los organismos que actúan con un rol fiscalizador de los procesos y acciones que se realizan en el Mercado Público.

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



c) Principales Autoridades

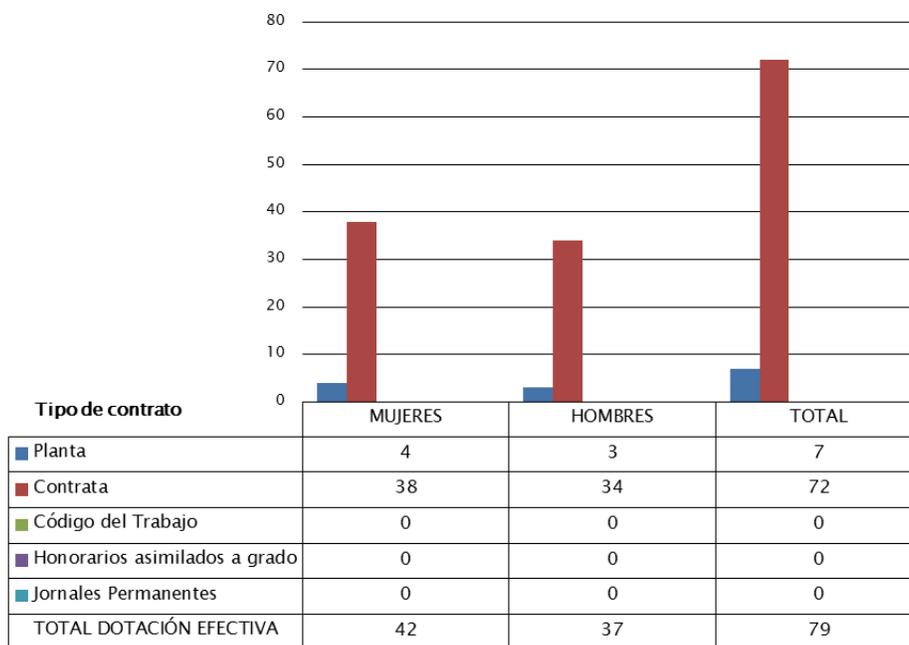
Cargo	Nombre
Director	Felipe Goya Goddard ⁴
Jefe de División de Gestión Corporativa – Jurídica	María Trinidad Inostroza
Jefe de División Clientes	Verónica Valle Sarah
Jefe de División Gestión de Compras Públicas	José Miguel de la Cuadra
Jefe de División Tecnología	Eduardo Pavéz Fuentealba
Jefe de Área Mercado Público	Claudio Loyola Castro
Jefe de Área Desarrollo Empresarial	Aurora Lara Mendoza
Jefe de Área Nuevos Negocios	Karina Van Oosterwyk

⁴ Nombramiento del cargo según Decreto N° 669 del 10 de Junio de 2009.

Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

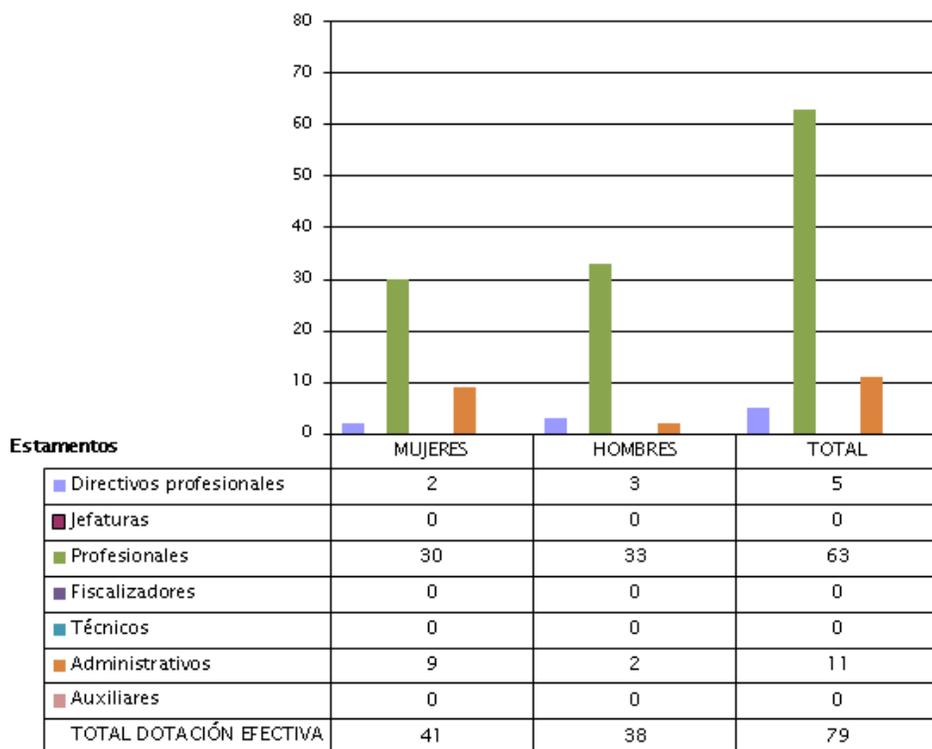
- Dotación Efectiva año 2010⁵ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



Nº de funcionarios por sexo

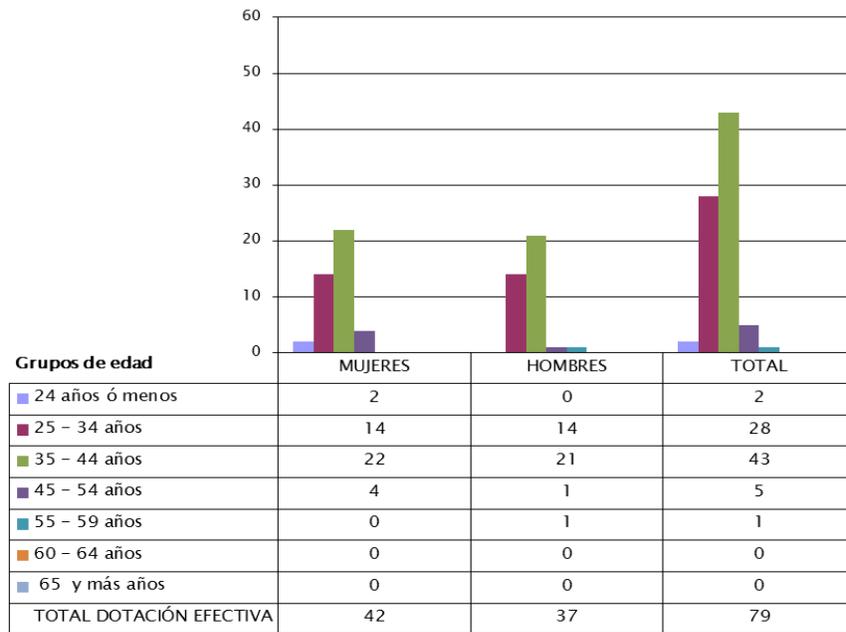
⁵ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2010. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2010 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2010 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



Nº de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1						
Indicadores de Gestión de Recursos Humanos						
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁶		Avance ⁷	Sentido del indicador	Notas
		2009	2010			
1. Días No Trabajados						
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días no trabajados año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	2,6	2,1	123,8	descendente	1
2. Rotación de Personal						
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	14,1	16,5	85,5	descendente	2
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.						
· Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	---	ascendente	
· Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	---	neutro	
· Retiros voluntarios						
- con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0,0	0,0	---	ascendente	
- otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	10,3	0,0	0,0	descendente	
· Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	3,8	16,5	23,0	descendente	3
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1,5	1,2	125,0	descendente	4

6 La información corresponde al período Enero 2009 - Diciembre 2009 y Enero 2010 - Diciembre 2010.

7 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. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1
Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados		Avance	Sentido del indicador	Notas
		2009	2010			
3. Grado de Movilidad en el servicio						
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos o promovidos, respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	14,3	0,0	0,0	ascendente	5
3.2 Porcentaje de funcionarios a contrata recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Contrata Efectiva año t}) * 100$	31,0	12,5	40,3	ascendente	6
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal						
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	102,6	97,5	95,0	ascendente	
4.2 Porcentaje de becas otorgadas respecto a la Dotación Efectiva ⁸ .	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	116,7	55,7	47,7	ascendente	7
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	15,0	1,7	11,3	ascendente	8
5. Grado de Extensión de la Jornada						
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	5,9	5,1	115,7	descendente	
6. Evaluación del Desempeño⁹						
	Lista 1 (% de funcionarios)	96,0	95,7%	99,7	ascendente	
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Lista 2 (% de funcionarios)	4,0	4,3%	107,5	descendente	
	Lista 3 (% de funcionarios)	0,0	0,0	---	descendente	
	Lista 4 (% de funcionarios)	0,0	0,0	---	descendente	

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

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

Notas

- 1.- Este indicador, si bien es cierto es menor que el año anterior, su actual valor se explica por el número de licencias presentadas por Enfermedad grave de hijo mejor cuya duración se encuentra en los tramos entre 60 y 120 días.
- 2.- Estos egresos se explican en gran medida por renunciaciones voluntarias de profesionales de la Dirección, situación que ha sido informada durante los últimos años a Hacienda, al solicitar reconsiderar la estructura de remuneraciones de la Dirección ChileCompra. Estos movimientos se explican por cambios a empresas con mejores rentas.
- 3.- Este indicador tiene directa relación con el indicador de Rotación, tiene gran impacto en su cálculo el porcentaje de renunciaciones voluntarias presentadas durante el período.
- 4.- El indicador presenta una disminución en relación al año anterior, no obstante en el período se mantiene por sobre el 100% debido a la producción y operación de proyectos estratégicos que tuvo que enfrentar la Dirección ChileCompra, por lo que requirió profesional altamente especializado para ejecutar tareas y proyectos específicos.
- 5.- La Dirección de Compras solo mantiene en su planta a cargos directivos, cuyas vacantes son llenadas por Concursos de Alta Dirección Pública.
- 6.- Este indicador obedece a la aplicación de la política de asignación de grados, que permite a los funcionarios ser promovidos de acuerdo a los criterios establecidos en ella.
- 7.- Este indicador tiene su explicación en dos variables: Reducción del presupuesto en Capacitación, lo que implicó menos recursos destinados al Fondo para Becas Concursables y por otra parte menos postulantes a las becas. Sin embargo, la Dirección ChileCompra mantuvo otros programas de perfeccionamiento sin modificaciones.
- 8.- Este indicador tiene su explicación en directa relación con el anterior. La principal, es la reducción presupuestaria en Capacitación. Sin perjuicio de lo anterior, la Dirección ChileCompra ajustó su programa de capacitación, y lo ejecutó en su totalidad. Asimismo contó con recursos externos obtenidos a través de proyectos adjudicados de Fondos otorgados por otras entidades del Estado.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2009 – 2010			
Denominación	Monto Año 2009	Monto Año 2010	Notas
	M\$¹⁰	M\$	
Ingresos	6.981.292	8.351.575	1
Otros Ingresos Corrientes	1.453.696	2.537.755	
Aporte Fiscal	5.527.596	5.813.820	
Saldo Inicial de Caja	—	—	
Gastos	7.276.368	8.322.163	2
Gastos en Personal	2.829.459	2.822.469	
Bienes y Servicios de Consumo	4.169.393	4.956.107	
Otras Transferencias Corrientes	-----	217.419	
Adquisición de Activos No Financieros	233.589	211.331	
Servicio de la Deuda	43.927	114.837	
Saldo Final de Caja	-----	—	
Resultado (Ingresos – Gastos)	-295.076	29.412	

Notas

1. Ingresos Devengados

En el bienio 2009-2010 se generó un incremento real del orden de M\$1.370.283 (19,6%). Lo anterior se explica básicamente por un aumento real tanto de los Otros Ingresos Corrientes por un monto de M\$1.084.059 (74,6%) como del Aporte Fiscal del orden de M\$286.224 (5,2%).

2. Gastos Devengados

Durante el año 2010, los ingresos devengados excedieron a los gastos devengados en M\$29.412, lo que equivale a un 0,35% de mayores ingresos devengados respecto de los gastos devengados. No obstante, durante el año 2009, se generó un exceso de gasto devengado del orden de M\$295.076, representando un 4,2% de los ingresos devengados.

¹⁰ La cifras están expresadas en M\$ del año 2010. El factor de actualización de las cifras del año 2009 es 1,014108.

Comparando el bienio 2009-2010, el gasto devengado experimentó un incremento real de M\$1.045.795 equivalente a un 14,4%. Lo anterior obedece principalmente a:

3. Una menor ejecución real del gasto en personal por un monto de M\$6.990 (-0,25%).
4. Un incremento real en gasto de bienes y servicios de consumo del orden de M\$786.714 (18,9%), producto de un mayor egreso por concepto del Registro Nacional de Proveedores.
5. Un aumento de las Transferencias Corrientes a Otras Entidades Públicas en un monto de M\$217.419 y que corresponde al financiamiento del Tribunal de Compras Públicas.
6. Una disminución real en materia de Adquisición de Activos No Financieros por un monto de M\$22.258 (equivalente a -9,5%) y que corresponde a una menor ejecución en programas informáticos.
7. Un incremento real en Servicio de la Deuda por un monto de M\$70.910 (161,4%), lo cual corresponde a Deuda Flotante del año 2009, compromisos devengados durante ese período, que fueron pagados durante el ejercicio 2010, mediante Saldo Inicial de Caja.

b) Comportamiento Presupuestario año 2010

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2010								
Subt	Item	Asig	Denominación	Presupuest o Inicial ¹¹ (M\$)	Presupuest o Final ¹² (M\$)	Ingresos y Gastos Devengad os (M\$)	Diferencia ¹³ (M\$)	Notas ¹⁴
			INGRESOS	6.469.165	8.544.531	8.351.575	192.956	(1)
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	496.216	2.517.035	2.537.755	(20.720)	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	3.370	3.370	67.485	(64.115)	
	02		Otros	492.846	2.513.665	2.470.270	43.395	
09			APORTE FISCAL	5.971.949	5.860.248	5.813.820	46.428	
	01		Libre	5.940.501	5.828.800	5.813.820	14.980	
		001	Remuneraciones	2.771.963	2.874.899	2.874.899	0	
		002	Resto	3.168.538	2.953.901	2.938.921	14.980	
	02		Servicio de la Deuda Interna	31.448	31.448	----	31.448	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	1.000	167.248	----	167.248	
			GASTOS	6.469.165	8.544.531	8.322.163	222.368	(2)
21			GASTOS EN PERSONAL	2.771.963	2.874.899	2.822.469	52.430	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.202.562	5.063.253	4.956.107	107.146	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	218.918	228.034	217.419	10.615	
			A Otras Entidades Públicas	218.918	228.034	217.419	10.615	
			Tribunal de Compras	218.918	228.034	217.419	10.615	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	244.274	232.060	211.331	20.729	
	02		Edificios	87.203	86.043	85.964	79	
	03		Vehículos	0	13.350	13.350	0	
	04		Mobiliarios y Otros	18.416	14.295	17.044	(2.749)	
	06		Equipos Informáticos	64.151	60.943	58.741	2.202	
	07		Programas Informáticos	74.504	57.429	36.233	21.196	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	31.448	146.285	114.837	31.448	
	01		Amortización Deuda Interna	15.724	15.724	0	15.724	

Cuadro 3

11 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

12 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.

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

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

Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2010								
Subt	Item	Asig	Denominación	Presupuest o Inicial ¹⁵ (M\$)	Presupuest o Final ¹⁶ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengad os (M\$)	Diferencia ¹⁷ (M\$)	Notas ¹⁸
	03		Intereses Deuda Interna	15.724	15.724	0	15.724	
	07		Deuda Flotante	---	114.837	114.837	0	
35			SALDO FINAL DE CAJA	---	---	---	---	
			Resultado (Ingresos-Gastos)	0	0	29.412	(29.412)	(3)

Notas

1. Presupuesto Inicial vs Presupuesto Final:

En términos generales, durante el ejercicio 2010, el presupuesto autorizado se incrementó en M\$2.075.366, equivalente a un 32,08% adicional, respecto del presupuesto inicial. Las modificaciones de presupuesto fueron autorizadas mediante los siguientes decretos dictados por el Ministerio de Hacienda:

- Decreto N° 216/2010 el cual genera un aumento de presupuesto del orden de M\$1.560.819 mediante Otros Ingresos Corrientes y que tiene como contrapartida el pago de los servicios por administración del Registro Nacional de Proveedores afectando por igual monto al subtítulo 22.
- Decreto N°338/2010 que determina una disminución del presupuesto del orden de M\$172.342 mediante disminución en el aporte fiscal "resto" y su contrapartida en el subtítulo 22 "Bienes y Servicios de Consumo" por un monto de M\$160.128 y subtítulo 29 por M\$12.214 (edificios por M\$4.360, mobiliario y otros por M\$921, equipos informáticos por M\$3.208 y programas informáticos por M\$3.725)
- Decreto N° 534/2010 que establece un aumento de presupuesto de M\$114.837 mediante aumento de saldo inicial de caja a objeto de financiar deuda flotante del año 2009 proveniente de: a) retenciones previsionales e impositivas del mes de diciembre 2009 y honorarios por un monto de M\$82.833; b) pago de proveedores debidamente devengados sus compromisos en el ejercicio 2009 por un monto de M\$32.004.-.
- Decreto N°746/2010 que aumenta el presupuesto \$85.586 mediante aporte fiscal a objeto de financiar el mayor gasto en personal que origina el cumplimiento de las metas de eficiencia institucional y dictada en el Art. 9 de la Ley 20.212.

15 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

16 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2010.

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

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

5. Decreto N° 747/2010 que incrementa el presupuesto en M\$101.466 mediante aporte fiscal a objeto de financiar mayor gasto en personal originado por el reajuste de remuneraciones a partir de diciembre de 2009 y a las mayores asignaciones del Art. 17 de la Ley 18.091.
6. Decreto N°918/2010 que redistribuye subtítulo 29, autorizando la apertura del ítem Vehículos por un monto de M\$13.350, teniendo como contrapartida una disminución en Programas Informáticos por el mismo monto.
7. Decreto N° 1.303/2010 el cual genera un aumento de presupuesto del orden de M\$460.000 mediante Otros Ingresos Corrientes y que tiene como contrapartida el pago de los servicios por administración del Registro Nacional de Proveedores afectando por igual monto al subtítulo 22
8. Decreto N°1.437/2010 que determina una disminución del presupuesto del orden de M\$75.000 mediante disminución en el aporte fiscal “remuneraciones” y su contrapartida en el subtítulo 21 “Gastos en Personal” por dicho monto.
9. Decreto N°1.438/2010 que redistribuye subtítulo 29, disminuyendo el ítem Mobiliario y Otros por un monto de M\$3.200, teniendo como contrapartida un aumento en el Item Edificios por el mismo monto.
10. Decreto N° 1.474/2010 que redistribuye el presupuesto de ingreso en M\$51.411 mediante aumento de Saldo Inicial de Caja teniendo como contrapartida una disminución por el mismo monto en Aporte Fiscal “resto”.

El aumento de M\$2.075.366 en el presupuesto autorizado, es generado básicamente con Otros Ingresos Corrientes (M\$2.020.819) y Saldo Inicial de Caja (M\$166.248) y una disminución en el Aporte Fiscal (M\$111.701) a pesar de que varias modificaciones son productos de decretos o leyes que no son a solicitud de la Dirección de Compras y Contratación Pública. En detalle el incremento se explica por:

1.1 Ingresos: el incremento de M\$ 2.075.366, tiene su explicación principalmente a las siguientes fuentes:

a) un incremento de M\$ 2.020.819 (407,25%) en Otros Ingresos Corrientes producto de la mayor inscripción de proveedores en el Registro Nacional de Proveedores (RNP)

b) el mayor saldo inicial de caja por un monto de M\$ 166.248 (16.624,8%) a objeto de poder enfrentar la deuda flotante por M\$114.837 y el menor aporte fiscal por M\$51.411.

c) No obstante, dichos aumentos fueron mermados debido a una rebaja en el Aporte Fiscal del orden de M\$ 111.701 (-1,87%), el cual se concentró tanto en un aumento de M\$102.936 (3,71%) por concepto de remuneraciones como efecto tanto del mayor reajuste de remuneraciones, de las mayores asignaciones por concepto del Artículo 17 de la Ley 18.091 y del Artículo 9 de la Ley 20.212 que dice relación con el porcentaje variable por cumplimiento de las Metas de

Eficiencia Institucional (MEI) como así también en una disminución del aporte fiscal “Resto” del orden de M\$ 214.637 (-6,77%) a requerimiento del Ministerio de Hacienda.

1.2 Gastos: el mayor gasto autorizado de M\$ 2.075.366 se explica por las siguientes variaciones:

a) el gasto en personal aumenta en M\$ 102.936 (3,71%) producto del mayor reajuste de remuneraciones, de las mayores asignaciones por concepto del Artículo 17 de la Ley 18.091 por un monto de M\$95.495 y del Artículo 9 de la Ley 20.212 que dice relación con el porcentaje variable por cumplimiento de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) por M\$82.441 y una disminución del M\$75.000 decretada por el Ministerio de Hacienda.

b) el gasto en el subtítulo 22 (bienes y servicios de consumo) se incrementa en M\$ 1.860.691 (58,1%) por concepto tanto del servicio de administración del Registro Nacional de Proveedores M\$ 2.020.819 como por una disminución en el presupuesto del orden de M\$ 160.128 originado por el recorte presupuestario a consecuencia del terremoto del 27/F.

c) el gasto en transferencias corrientes a otras entidades públicas (subtítulo 24) y destinado a la operación del Tribunal de Compras experimentó un crecimiento del orden de M\$ 9.116 (4,16%) y que obedece exclusivamente al mayor gasto en las remuneraciones de su personal motivado por el mayor reajuste de sueldos del año 2009, las mayores asignaciones por concepto de los Artículos 17 y 9 de las leyes 18.091 y 20.212, respectivamente.

d) el gasto en activos no financieros experimentó una disminución del orden de M\$ 12.214 (-5,0%) originado por el recorte presupuestario posterior al terremoto del 27/F; dicha disminución se desglosa de la siguiente manera:

11. Disminución en ítem Edificios por un monto de M\$ 1.160 (-1,33%) y que corresponde a la autorización de gasto por concepto de pago de cuota anual de leasing inmobiliario por las oficinas institucionales y tomado con el Banco Estado
12. Disminución en Mobiliario por un monto de M\$4.121 (22,4%) por concepto de aplicación de recorte presupuestario (M\$921) como por redistribución hacia ítem Edificios (M\$3.200)
13. Aumento de ítem de Vehículo en M\$ 13.350 que tiene como contrapartida el mismo monto en Programas Informáticos.
14. Disminución en equipos informáticos por un monto de M\$ 3.208 (-5,0%).
15. Disminución en programas informáticos por un monto de M\$ 17.075 (-22,9%), originado por una disminución por recorte presupuestario en M\$ 3.725 (-5,0%) y por redistribución hacia ítem de Vehículos por un monto de M\$ 13.350 (-17,9%).

2. Presupuesto Final vs Ingresos y Gastos Devengados:

Desde la perspectiva de la diferencia que se produce entre el Presupuesto Final y los Ingresos y Gastos Devengados y contabilizados debidamente en el SIGFE, se establece una brecha dada por:

- 2.1. Una diferencia de M\$ 192.956 (2,25%) de menores ingresos devengados respecto del presupuesto final, en virtud de:
- a) mayores recuperaciones de subsidios por licencias médicas por un monto de M\$ 64.115 (1.902,5%) por sobre lo estimado.
 - b) menor recaudación del orden de M\$ 43.395 (-1,73%) por concepto proveedores inscritos en el Registro Nacional de Proveedores.
 - c) un menor aporte fiscal del orden de M\$46.428 (0,8%) producto de un menor aporte Libre por M\$14.980 (0,5%) y una disminución de M\$ 31.448 (-100,0%) en Servicio de la deuda interna como respuesta a que durante el ejercicio no se efectuó la compra de las instalaciones de oficinas que actualmente se encuentra arrendando la institución.
 - e) un Saldo Inicial de Caja del orden de M\$ 167.248 a objeto de financiar deuda flotante del año 2009 y compensar el menor aporte fiscal que se determinó desde el Ministerio de Hacienda.
- 2.2. Respecto del gasto presupuestado y devengado, se produce una menor ejecución del orden de M\$222.368 (equivalente a un 2,6% del presupuesto final), producto de un menor gasto en:
- a) el subtítulo 21, gastos de personal, por un monto ascendente a M\$ 52.430 (-1,8%) en virtud del menor gasto en remuneraciones del personal de planta/contrata, honorarios, viáticos, horas extraordinarias.
 - b) el subtítulo 22, gasto en bienes y servicios por M\$ 107.146 (-2,1%), originado por los menores ingresos en el Registro Nacional de Proveedores (M\$48.600) y que tiene como contrapartida un menor gasto por el mismo monto dado que es una operación que se encuentra calzada y por una menor ejecución de proyectos del orden de M\$ 58.546.- En estricto rigor, al descontar la operación compensada del RNP, la menor ejecución del gasto es sólo M\$ 58.546.
 - c) un menor ejecución de gasto en el subtítulo 24 Transferencias Corrientes a Otras Entidades Públicas por un monto de M\$ 10.615 (-4,7%) y que corresponde a los gastos de personal y operacionales del Tribunal de Compras. El menor gasto se debió al desfase de proyectos de adquisición de equipos computacionales y de programas informáticos como así también proyectos de mejoras en las dependencias físicas del Tribunal.
 - d) un menor gasto del orden de M\$ 20.729 (-8,9%) en Adquisición de Activos No Financieros, producto básicamente de un menor devengo en Edificio (-M\$79), Equipos Informáticos (-M\$2.202), Programas Informáticos (M\$21.196) y compensado por una mayor ejecución de mobiliario y otros por M\$2.749.

Finalmente, cabe destacar que la diferencia entre Ingresos y Gastos Devengados, se produce un resultado de excedente del orden de los M\$29.412; por lo que el gasto corresponde a una tasa utilización de 99,6% de los ingresos percibidos durante el año 2010.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁹			Avance ²⁰ 2010/ 2009	Notas
			2008	2009	2010		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²¹)		1	1	1	100	(1)
	[IP Ley inicial / IP devengados]		0,44	0,34	0,19	55,9	(2)
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]		1	1	1	100	(3)
	[IP percibidos / Ley inicial]		2,3	2,9	5,1	176	(4)
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		0	2,2	0,13	45	(5)
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		0	1,15	0,53	24,5	(6)

Notas

1.- La Dirección de Compras y Contratación Pública, mantuvo un comportamiento constante ya que las variaciones que se evidenciaron en el aporte fiscal del año 2010 obedece a instrucciones

¹⁹ Las cifras están expresadas en M\$ del año 2010. Los factores de actualización de las cifras de los años 2008 y 2009 son 1,030 y 1,015 respectivamente.

²⁰ 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.

²¹ Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

determinadas por políticas presidenciales aprobadas por leyes o decretos, los cuales no son solicitadas por la institución.

2.- El indicador indica un empeoramiento respecto del año 2009; no obstante es preciso indicar que al igual que los años anteriores esto se debe a una mayor recuperación de ingresos por concepto de licencias médicas y a la mayor recaudación por concepto de Registro Nacional de Proveedores; este último, la ley lo ha mantenido constante en términos reales aun cuando históricamente ha sido muy por sobre lo estimado. Lo anterior se refleja como contrapartida en la nota (4), el cual refleja un mejoramiento.

3.- Durante el ejercicio 2010, así como en los años anteriores los ingresos percibidos son 100% devengados y por ende no hay variación en este indicador.

4.- Durante el ejercicio 2010 se muestra un avance respecto de los años anteriores, dado que la Ley de Presupuesto considera dentro de sus ingresos la operación calzada del Registro Nacional de Proveedores (ingresos y gastos se netean); históricamente, la ley de presupuesto ha mantenido constante en términos reales dicho monto de ingresos y gastos a objeto de no aumentar el gasto público; no obstante, las posteriores modificaciones presupuestarias solicitadas por este concepto dan cuenta que la realidad es distinta con el consecuente mayor devengo de ingresos por sobre la ley inicial. En ejercicio 2010, se solicitó un incremento de M\$ 2.020.819 (+407,25%) en Otros Ingresos Corrientes producto de la mayor inscripción de proveedores en el Registro Nacional de Proveedores (RNP).

5.- El comportamiento de la Deuda Flotante durante el ejercicio 2010 respecto del Saldo Final de Caja, tuvo un empeoramiento respecto del año 2009. Este resultado responde tanto al efecto que tuvo la mayor recuperación de Subsidio de Incapacidad Laboral (SIL) y que no son ejecutados en gasto de personal, por ende quedan disponibles, como así al menor gasto ejecutado en los distintos subtítulos.

6.- El aumento del Saldo Final de Caja del año 2010 respecto del año 2009, sumado a la menor Deuda Flotante que se obtuvo en el periodo 2010, conducen a que este indicador presente un resultado de retroceso en la gestión financiera.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2010 ²²				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		378.942	29.414	408.356
Carteras Netas			-26.606	-26.606
115	Deudores Presupuestarios			
215	Acreedores Presupuestarios		-26.606	-26.606
Disponibilidad Neta		1.621.101	-126.147	1.494.954
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	1.621.101	-126.147	1.494.954
Extrapresupuestario neto		-1.242.159	182.167	-1.059.992
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	448		448
116	Ajustes a Disponibilidades	99.406		99.406
214	Depósitos a Terceros	-1.330.353	184.330	-1.146.023
216	Ajustes a Disponibilidades	-11.660	-2.163	-13.823

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

La Dirección de Compras y Contratación Pública no contempló dentro de la Ley de Presupuesto 2010 Compromisos Programáticos.

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2010				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones

²² Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

f) Transferencias²³

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2010 ²⁴ (M\$)	Presupuesto Final2010 ²⁵ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁶	Notas
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	218.918	228.034	217.419	10.615	
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁷	218.918	228.034	217.419	10.615	(1)
TOTAL TRANSFERENCIAS	218.918	228.034	217.419	10.615	

Nota

1.- La Dirección de Compras y Contratación Pública, contempla dentro de su presupuesto el financiamiento del Tribunal de Compras Públicas, mediante Transferencias Corrientes a Otras Entidades Públicas por un monto Inicial de M\$218.918, el cual aumentó en M\$ 9.116; cabe destacar, que dicho monto autorizado y su ejecución, no constituye una transferencia de recursos propiamente tal, sino que más bien se pretende reflejar y transparentar de esta forma el gasto que significa la operación del Tribunal de Compras; no existe transferencia de recursos porque el gasto es realizado directamente por la Dirección de Compras y Contratación Pública.

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

24 Corresponde al aprobado en el Congreso.

25 Corresponde al vigente al 31.12.2010.

26 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

27 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2010

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2010

Cuadro 10 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2008	2009	2010	2010			
Plataforma ChileCompra	Porcentaje de Ahorro en Compras Públicas	(Monto de ahorro estimado/Monto transado)*100	%	2.87% (912209 50000.0 0/31738 5995000 0.0)*100	0.00% (0.00/0.00)*100	3.53% (232.00/ 6575.00) *100	2.50% (861250 00000.0 0/34450 0000000 0.0)*100	SI	141%	1
	Enfoque de Género: No									
Plataforma ChileCompra	Porcentaje de Licitaciones Exitosas	(N° de Licitaciones adjudicadas con 3 o más ofertas/N° de licitaciones publicadas en	%	39% (177116 /450231) *100	0% (0/0)*100	69% (202845 /293012) *100	70% (280000 /400000) *100	SI	99%	
Gestión de Información	Enfoque de Género: No	www.mercadopublico.cl)*100								
Gestión de Información	Tasa de Variación de Empresas Transando en el Portal de Compras Públicas	((Total de Empresas Transando en el Portal de Compras Públicas t/Total de Empresas Transando en el Portal de Compras Públicas t-1)-1)*100	%	0% ((80000/ 79947)- 1)*100	0% ((0/0)- 1)*100	11% ((99014/ 89481)- 1)*100	10% ((90200/ 82000)- 1)*100	SI	107%	2
Políticas de Acceso	Enfoque de Género: No									
Plataforma ChileCompra	Grado de satisfacción de usuarios en el uso del sitio	(Número de usuarios públicos y privados que declaran sentirse satisfecho con el uso de la plataforma/Número total de usuarios encuestados por el uso del sitio)*100	%	78.1% (1171.0/ 1500.0)* 100	81.4% (638.0/ 784.0)*100	82.7% (606.0/ 733.0)*100	82.0% (2625.0/ 3200.0)* 100	SI	101%	
Plataforma ChileCompra	Participación de Proveedores en el Registro Nacional de Proveedores	(Número de proveedores inscritos en el RNP /Número de empresas que transan en ChileCompra)*100	%	35% (27527/ 78500)* 100	43% (38709/ 89427)* 100	44% (43529/ 99014)* 100	40% (32000/ 80000)* 100	SI	110%	3
Políticas de Acceso	Enfoque de Género: No									

28 Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2010 es igual o superior a un 95% de la meta.

29 Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2010 en relación a la meta 2010.

Cuadro 10
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2010

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta	Cumple SI/NO ²⁸	% Cumplimiento ²⁹	Notas
				2008	2009	2010	2010			
Servicios de Asesoría	Porcentaje de Usuarios Compradores especialistas en gestión de abastecimiento (acumulado)	(Número de usuarios compradores acreditados en gestión de abastecimiento/Número total de usuarios compradores)*100	%	16.6% (3487.0/ 21000.0) *100	53.9% (8086.0/ 15000.0) *100	72.5% (9440.0/ 13028.0) *100	40.0% (6000.0/ 15000.0) *100	SI	181%	4

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio:	100 %
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas:	0 %
Porcentaje de cumplimiento global del servicio:	100 %

Notas:

- 1.- El sobre cumplimiento del porcentaje de ahorro se debe principalmente al efecto de mayor participación y por tanto mayor competitividad generada en el mercado, lo que se refleja en el aumento del número promedio de ofertas por proceso, que durante 2010 pasó de 5,3 a 6.
- 2.- El sobre cumplimiento del aumento de empresas transando en el mercado público se debe a que la tasa de distribución de negocios aumentó, generando con esto que, además de las proyecciones de aumento de proveedores transando por incorporación de nuevos proveedores, el porcentaje se vio influenciado por una distribución más estrecha de los negocios en el mercado público.
- 3.- El sobre cumplimiento de este indicador se debe a que durante el 2010, se llevó a cabo un intenso programa de capacitación en temas de emprendimiento y tecnología, abarcando las principales ciudades país. Adicionalmente se invirtieron aproximadamente 140 millones de pesos en publicidad en medios masivos, tales como Metro TV y enlaces patrocinados a través de Google; esto permitió duplicar el número de visitas al sitio www.chileproveedores.cl. Asimismo, el proyecto directorio de empresas se consolidó, alcanzando en promedio un 50% del total de inscritos aumentando el atractivo del sistema para los proveedores.
- 4.- El sobre cumplimiento de este indicador se justifica principalmente por los siguientes motivos: 1.- El posicionamiento que ha tomado esta prueba dentro del mundo de las compras públicas. Esto porque la prueba se está considerando un requisito para las contrataciones en dichas áreas, por lo que se considera una herramienta válida y efectiva al momento de medir conocimientos básico en gestión de abastecimiento y sistema de compras públicas. 2.- El año 2010 era la última oportunidad para acreditarse sin perder las claves en el sistema, y por tal razón, la inscripción fue superior a lo esperado (y por lo tanto también la aprobación del proceso). Este año tuvimos gran cantidad de

usuarios del sector municipal que no habían participado de procesos anteriores, y que determinaron que no podían quedarse sin acreditar porque perderían las claves para seguir operando en el sistema.

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

Cuadro 10 Cumplimiento Compromisos de Gobierno año 2010			
Objetivo ³⁰	Producto ³¹	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³²	Evaluación ³³
Fortalecimiento de las actuales funcionalidades de ChileCompra	Fortalecer las actuales funcionalidades de ChileCompra	<u>Plataforma ChileCompra</u> Plataforma Mercado Público <u>Gestión de Información</u> Match Oferta Demanda	Cumplido
Implementar un plan comercial para ampliar el uso del directorio de empresas ChileProveedores	Implementar un plan comercial para ampliar el uso del directorio abierto al sector privado, reforzando el uso de este registro por parte de compradores del Estado	<u>Plataforma ChileCompra</u> Plataforma ChileProveedores <u>Políticas de Acceso</u>	Cumplido

30 Corresponden a actividades específicas a desarrollar en un período de tiempo preciso.

31 Corresponden a los resultados concretos que se espera lograr con la acción programada durante el año.

32 Corresponden a los productos estratégicos identificados en el formulario A1 de Definiciones Estratégicas.

33 Corresponde a la evaluación realizada por la Secretaría General de la Presidencia.

Anexo 6: Informe Preliminar³⁴ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas³⁵

(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2010)

La Dirección de Compras y Contratación Pública no ha comprometido Programas para el año 2010.

Programa / Institución:

Año Evaluación:

Fecha del Informe:

Cuadro 12	
Cumplimiento de Compromisos de Programas / Instituciones Evaluadas	
Compromiso	Cumplimiento

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

35 Se refiere a programas/instituciones evaluadas en el marco del Programa de Evaluación que dirige la Dirección de Presupuestos.

Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2010

(Programa de Mejoramiento de la Gestión, Metas de Eficiencia Institucional u otro)

Metas de Eficiencia Institucional				
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Ponde- rador	Valida Objetivo
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planificación/ Control de Gestión	3) Poner en funcionamiento el SIG, midiendo los indicadores de desempeño construidos e identificando aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.	15.00%	Aprobado
GESTIÓN DE RIESGOS	Auditoría Interna	3) Formular y enviar al Consejo de Auditoría, los programas e informes de auditoría, para cada auditoría contenida en el Plan Anual de Auditoría e informe final con el análisis de la ejecución del Plan y las conclusiones sobre el resultado del trabajo anual, que corresponde a la evaluación del año. Para ello se deben aplicar directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre programación, ejecución e informe.	15.00%	Aprobado
		3) Detectar las Necesidades de Capacitación del Servicio, a través de la Unidad Encargada de Capacitación con asesoría del Comité Bipartito de Capacitación, que incluya un diagnóstico de competencias transversales y específicas y las respectivas brechas de competencias que constituyen necesidades de capacitación, y que incorpore un diagnóstico de necesidades de capacitación institucional para detectar líneas claves de capacitación de acuerdo a los objetivos estratégicos institucionales.	10.00%	Aprobado
GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	Capacitación	4) Diseñar el Plan Anual de Capacitación (PAC) aprobado por el Jefe de Servicio, a través de la Unidad de Capacitación con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación, considerando las líneas de capacitación identificadas en el diagnóstico y en el marco del proceso de formulación presupuestaria del año siguiente, elaborando además un Programa de Trabajo definiendo al menos actividades, plazos y responsables para la ejecución del plan, e informando a todos los funcionarios de la institución respecto del plan y programa diseñados.	5.00%	Aprobado
		6) Ejecutar el Plan Anual de Capacitación aprobado, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo, e informando los resultados de la ejecución del Programa de Trabajo incluyendo el detalle de las acciones de capacitación realizadas de acuerdo al plan y el presupuesto ejecutado.	5.00%	Aprobado
EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Compras y Contrataciones	1) Realizar un Diagnóstico de la Gestión de Abastecimiento identificando y analizando las competencias de los funcionarios en materia de compras públicas, la normativa interna, los procedimientos legales de compras, las necesidades de compras y sus recursos financieros, el uso del portal de www.mercadopublico.cl la gestión de contratos, la gestión de los reclamos recibidos a través del portal, la gestión de inventarios, la gestión de proveedores y los mecanismos de compras que usa para realizar los procesos de compras, de acuerdo a las necesidades que el Servicio requiere.	10.00%	Aprobado
		6) Realizar la gestión de todos los contratos vigentes analizando la continuidad y término de los contratos, en base a la evaluación periódica de la totalidad de las compras realizadas por la Institución.	10.00%	Aprobado

Metas de Eficiencia Institucional				
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Ponde-rador	Valida Objetivo
ATENCIÓN A CLIENTES	Sistema Integral de Atención a Cliente (a)s, usuario(a)s y Beneficiario(a)s	5) Implementar el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, de acuerdo con el Programa de Trabajo Anual dispuesto, poniendo en operación las metodologías de atención, los procedimientos de recepción, seguimiento y respuesta, el sistema de gestión de solicitudes ciudadana, y el sistema de registro de solicitudes ciudadana, midiendo los indicadores de desempeño, elaborados e identificados a ser medidos durante el año y analiza sus resultados. El Servicio controla el funcionamiento del SIAC e identifica aspectos del sistema necesarios de ajustar para su pleno funcionamiento.	10.00%	Aprobado
	Gobierno Electrónico	3) Elaborar, de acuerdo al Diagnóstico y a los proyectos priorizados, el Plan de mejoramiento y uso de TIC aprobado por el jefe de servicio, para la ejecución y evaluación de los proyectos priorizados y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de proyectos TI dispuesto por Estrategia Digital del Ministerio de Economía.	10.00%	Aprobado
	Gobierno Electrónico	4) Elaborar un Programa de Trabajo anual institucional, aprobado por el Jefe de Servicio, para la ejecución de los proyectos priorizados según Plan de Mejoramiento y uso de TIC, definiendo al menos hitos , plazos y responsables para cada uno de ellos, y lo registra en el Sistema de Control de Gestión de proyectos TI dispuesto por Estrategia Digital del Ministerio de Economía.	10.00%	Aprobado

Porcentaje Total de Cumplimiento: 100 %

MODIFICACIÓN DE METAS

Sistemas	Cambios	
Capacitación	Texto Original:	Detectar las Necesidades de Capacitación del Servicio, a través de la Unidad Encargada de Capacitación con asesoría del Comité Bipartito de Capacitación, que incluya un diagnóstico de competencias transversales y específicas y las respectivas brechas de competencias que constituyen necesidades de capacitación, y que incorpore un diagnóstico de necesidades de capacitación institucional para detectar líneas claves de capacitación de acuerdo a los objetivos estratégicos institucionales.
	Texto Propuesta:	Realizar un diagnóstico de las competencias transversales de la institución con el objeto de detectar las brechas existentes y determinar las necesidades de capacitación.
	Texto Justificación:	Trabajar durante el año 2010 en la detección de brechas en las competencias transversales, con el objetivo de elaborar adecuadamente el Plan de Capacitación para el año 2011.

Sistemas	Cambios	
Capacitación	Texto Original:	Diseñar el Plan Anual de Capacitación (PAC) aprobado por el Jefe de Servicio, a través de la Unidad de Capacitación con la asesoría del Comité Bipartito de Capacitación, considerando las líneas de capacitación identificadas en el diagnóstico y en el marco del proceso de formulación presupuestaria del año siguiente, elaborando además un Programa de Trabajo definiendo al menos actividades, plazos y responsables para la ejecución del plan, e informando a todos los funcionarios de la institución respecto del plan y programa diseñados.
	Texto Propuesta:	Diseñar un Plan Anual de Capacitación para el año 2011, sobre la base de la detección de necesidades realizadas el año 2010.
	Texto Justificación:	Es requisito previo realizar el diagnóstico de brechas de capacitación el año 2010, por lo tanto, en base a la información levantada, se podrá diseñar adecuadamente el Plan de Capacitación para el año 2011.
Capacitación	Texto Original:	Ejecutar el Plan Anual de Capacitación aprobado, implementando lo establecido en el Programa de Trabajo, e informando los resultados de la ejecución del Programa de Trabajo incluyendo el detalle de las acciones de capacitación realizadas de acuerdo al plan y el presupuesto ejecutado.
	Texto Propuesta:	Ejecutar en Plan Anual de Capacitación establecido para el año 2010, el cual correspondiente a la detección de necesidades realizadas durante el año 2009.
	Texto Justificación:	El Plan de Capacitación a ser implementado el 2010 estará basado en el diagnóstico realizado durante el 2009, y en paralelo se trabajará en la detección de brechas para elaborar el Plan 2011.
Compras y Contrataciones	Texto Original:	Realizar la gestión de todos los contratos vigentes analizando la continuidad y término de los contratos, en base a la evaluación periódica de la totalidad de las compras realizadas por la Institución.
	Texto Propuesta:	Analizar la continuidad y término de los contratos habituales y estratégicos vigentes, suscritos para la administración del nivel central de la institución, por períodos mayores a 6 meses, en base a la evaluación periódica de éstos.
	Texto Justificación:	Se requiere acotar el alcance de este punto, comenzando con el catastro y evaluación de los principales contratos suscritos por la institución para la administración del nivel central, para luego ir incorporando nuevos contratos a este sistema.
Compras y Contrataciones	Texto Original:	Realizar un Diagnóstico de la Gestión de Abastecimiento identificando y analizando las competencias de los funcionarios en materia de compras públicas, la normativa interna, los procedimientos legales de compras, las necesidades de compras y sus recursos financieros, el uso del portal de www.mercadopublico.cl la gestión de contratos, la gestión de los reclamos recibidos a través del portal, la gestión de inventarios, la gestión de proveedores y los mecanismos de compras que usa para realizar los procesos de compras, de acuerdo a las necesidades que el Servicio requiere.
	Texto Propuesta:	Realizar un Diagnóstico de la Gestión de Abastecimiento identificando y analizando las competencias de los funcionarios en materia de compras públicas, la normativa interna, los procedimientos legales de compras, las necesidades de compras y sus recursos financieros, el uso del portal de www.mercadopublico.cl la gestión de contratos, y los mecanismos de compras que usa para realizar los procesos de compras, de acuerdo a las necesidades que el Servicio requiere.
	Texto Justificación:	Acotar el alcance de este objetivo, con el fin de poder abordar adecuadamente el diagnóstico solicitado y definir los requerimientos de mejoras.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

La Dirección de Compras y Contratación Pública no ha comprometido Convenios de Desempeño Colectivos para el año 2010.

Cuadro 13				
Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2010				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ³⁶	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ³⁷	Incremento por Desempeño Colectivo ³⁸

36 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2010.

37 Corresponde al porcentaje que define el grado de cumplimiento del Convenio de Desempeño Colectivo, por equipo de trabajo.

38 Incluye porcentaje de incremento ganado más porcentaje de excedente, si corresponde.

Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional

La Dirección de Compras y Contratación Pública no presenta Proyectos de Ley que hayan llegado al Congreso para su tramitación.

Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

1. FONDO MODERNIZACIÓN 2010

Propuestas adjudicadas FMGP 2010

Nombre Propuesta Adjudicada	Monto Financiamiento Adjudicado para la elaboración de la propuesta durante año 2010
Gestión de Contratos on-line en la Plataforma de Compras del Estado: Mercado Público	\$ 30.000.000

Propuestas FMGP 2010 a implementarse año 2011 con recursos asignados en Ley de Presupuestos 2011

Nombre Propuesta a implementarse	Monto Financiamiento asignado en Ley de Presupuestos 2011
La Dirección de Compras y Contratación Pública no comprometió Propuestas FMGP 2010 a implementarse en el año 2011.	

2. FONDO MODERNIZACIÓN 2009

Propuestas adjudicadas FMGP 2009

La Dirección de Compras y Contratación Pública no comprometió Propuestas al FMGP 2009.