



Ministerio de
Hacienda

Gobierno de Chile

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL

2011



MINISTERIO DE HACIENDA

Dirección de Compras y

Contratación Pública



BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2011

MINISTERIO DE HACIENDA

DIRECCIÓN DE COMPRAS Y
CONTRATACIÓN PÚBLICA

Monjitas 392, Piso 8. Fono: (2) 290 4400
www.chilecompra.cl

Índice

Carta del Ministro	3
1. Resumen Ejecutivo	4
2. Resultados de la Gestión año 2011	7
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.	7
3 Desafíos para el año 2012	13
4 Anexos	25
Anexo 1: Identificación de la Institución	26
Anexo 2: Recursos Humanos	30
Anexo 3: Recursos Financieros	38
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011	50
Anexo 5: Compromisos de Gobierno	54
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas	55
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2011	56
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	59
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	60

Carta del Ministro

En términos de competitividad y eficiencia del mercado público, ambas han seguido aumentando. En efecto, por cada licitación publicada en la plataforma, llega un promedio de 6,2 ofertas, contra el 1,7 que se registraba a los inicios de ChileCompra, en el año 2003. Además, en los últimos dos años se produjo un aumento del ahorro para el Estado desde 180 a 280 millones de dólares gracias a la operación a través de www.mercadopublico.cl. Estos indicadores dan cuenta de la eficiencia y del beneficio para la modernización del Estado y la gestión pública que produce el sistema ChileCompra.

Por otra parte, durante el 2011 las micro y pequeñas empresas tuvieron un 40% de participación del mercado público, lo que representa el doble de su participación en la economía nacional. Lo anterior equivale a más de 3.200 millones de dólares que ganaron los pequeños emprendedores del país a través de la plataforma de ChileCompra www.mercadopublico.cl.

Sumándose al esfuerzo del gobierno para multiplicar la cultura del emprendimiento y favorecer a las empresas de menor tamaño del país, ChileCompra ha enfocado sus esfuerzos el año recién pasado en invitar a todos los emprendedores a inscribirse en www.mercadopublico.cl y ofertar en las más de 342 mil oportunidades de negocio que se presentan anualmente. Porque, en este mercado, dos de cada tres empresas que participan resultan adjudicadas y más del 90% de los que ganan son micro y pequeños emprendedores del país.

Para alcanzar dichas cifras, uno de los focos principales de ChileCompra fue facilitar el acceso al mercado público. Esto ha sido un esfuerzo permanente en la gestión porque creemos que, mientras más empresas participan, el Estado compra mejor, se fortalece la transparencia y se beneficia el emprendimiento. De esta forma, se pudo cerrar el año 2011 con cerca de 102.000 proveedores transando, lo que representa un incremento del 3% respecto al cierre del 2010.



REPUBLICA DE CHILE
MINISTRO
MINISTERIO DE HACIENDA
FELIPE LARRAIN BASCUÑAN
MINISTRO DE HACIENDA

1. Resumen Ejecutivo

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. Su misión 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.

La Dirección ChileCompra identifica los cuatro siguientes grupos de usuarios de los servicios que ofrece: **usuarios compradores**, que corresponde a todos los organismos y servicios públicos afectos a la ley N° 19.886 de compras públicas y su reglamento, tales como Gobierno Central, Municipios, Salud, Fuerzas Armadas y Orden, Municipalidades y Universidades, además de otros organismos que se incorporaron de forma voluntaria a la utilización de la plataforma www.mercadopublico.cl, tales como el Poder Judicial, la Casa de Monedas, entre otros; **usuarios proveedores del Estado**, tanto nacionales como internacionales, que venden sus productos y servicios al Estado en los procesos de adquisiciones que se publican en la plataforma www.mercadopublico.cl; **usuarios ciudadanos**, que pueden verificar los niveles de transparencia de la información que se genera en el sistema de compras públicas; y todos los **organismos de control** que cumplen un rol fiscalizador de los procesos y acciones que se realizan en el mercado público.

Físicamente, la Dirección ChileCompra tiene sus oficinas en la Región Metropolitana. Sin embargo, se encuentra presente a lo largo del país a través de los servicios de asesoría y capacitación que brindan sus 25 Centros. En éstos, se dispone para los emprendedores regionales la infraestructura necesaria para que los usuarios accedan gratuitamente a computadores conectados a internet, a capacitaciones gratuitas, a salas de reuniones con clientes o proveedores y a asesoría técnica para apoyar su participación en el mercado público y adquirir conocimientos que beneficien el desarrollo de sus negocios.

En términos de su estructura organizacional, este Servicio está conformado por un total de 130 funcionarios, de los cuales 79 corresponden a su dotación efectiva y el 46% son mujeres. Por otra parte, el presupuesto aprobado para la Institución fue de \$6.500 millones para el año 2011, lo que corresponde al 0,026% del total aprobado en la Ley de Presupuestos 2011 para el Sector Público.

Cabe destacar que la Institución aprobó su segunda auditoría de seguimiento de la certificación de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de la Calidad, logrando mantener vigente la certificación.

Resumen de los principales resultados del desempeño

Un total de 8.053.642.737 de dólares transaron durante el 2011 los 850 organismos públicos a través de la plataforma de licitaciones de ChileCompra www.mercadopublico.cl, lo que se tradujo en 10 mil órdenes de compra diarias y más de 2 millones anuales. Ello representó 342 mil oportunidades de negocio anuales en un mercado que ha ido aumentando sus niveles de competitividad. En los últimos dos años las ofertas por proceso aumentaron en 17%, llegando a 6,2 ofertas por cada licitación publicada en www.mercadopublico.cl, alcanzando un ahorro de US\$ 276 millones, es decir un aumento en el ahorro de US\$ 46 millones en comparación con los US\$ 230 millones del año 2010.

Durante el 2011, las micro y pequeñas empresas tuvieron un 40% de participación en los montos transados a través de la plataforma de ChileCompra www.mercadopublico.cl, lo que representa el doble de su participación en la economía nacional. Fueron, entonces, más de 3.200 millones de dólares los que se ganaron los pequeños emprendedores del país a través de ChileCompra, concentrando el 92% de las órdenes de compra emitidas en el sistema.

A su vez, ChileCompra ha entregado apoyo a los emprendedores regionales a través de la red de Centros ChileCompra, realizando capacitaciones y asesoría gratuita a más de 6.000 micro y pequeñas empresas. Asimismo, 5.500 personas pudieron asistir a cursos gratuitos de capacitación, en dependencias de la Universidad Santo Tomás.

Una de las características del gobierno del Presidente Piñera es el compromiso con el desarrollo económico del país, pero también con el cuidado del medio ambiente y la calidad del trabajo. Estos conceptos están presentes en las compras públicas, y por lo tanto el 2011 se ha continuado reforzando la incorporación de criterios de sostenibilidad social y ambiental al mercado público. En efecto, las compras públicas involucran un monto equivalente al 3,5% del PIB de nuestro país, por lo mismo, representan una importante plataforma para masificar las buenas prácticas en materia de responsabilidad social y sustentabilidad medioambiental.

A dos años de iniciada esta política, las compras públicas con criterios sustentables pasaron de un 1,6% a un 17,2% de las órdenes de compra emitidas en la plataforma, aumento que se debe principalmente al uso intensivo por parte de los organismos del catálogo electrónico de Convenios Marco ChileCompra Express, que a la fecha cuenta con más de 430 proveedores que obtuvieron el máximo puntaje en el criterio social y/o ambiental establecido en las bases de licitación de cerca de 20 convenios vigentes.

En otro ámbito, y como resultado de los esfuerzos realizados, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) anunció que en el 2011 que Chile es el primer país cuyo sistema de compras públicas fuera

aceptado para las contrataciones que el Banco financia, lo que permitirá que las aproximadamente 100 mil empresas que ya están inscritas en el sistema ChileCompra puedan acceder automáticamente a las licitaciones asociadas a los proyectos financiados por el BID.

Finalmente, para el año 2012 nos hemos propuesto mantener como objetivo incrementar la participación de empresas en la plataforma www.mercadopublico.cl y su nivel de satisfacción, buscando generar como consecuencia aumentar las licitaciones exitosas y el ahorro. Además, por el lado comprador, continuaremos con las acciones orientadas a reducir 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 2011

2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2011 y la Provisión de Bienes y Servicios.

Durante el año 2011, el crecimiento del mercado público alcanzó un 8%, superando las tasas de crecimiento de la economía chilena, en tanto el incremento del ahorro generado por ChileCompra superó el 20% respecto del año 2010 producto de mejores precios, logrando US\$ 276 millones. 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 6 en 2010 a 6,2 en 2011. Los siguientes indicadores están relacionados también al incremento de ahorro:

- o Más acceso al mercado público: El año 2011 hubo cerca de 102.000 proveedores transando en el mercado público, de los cuales cerca del 70% concretaron negocios con el Estado.
- o Aumento en N° de procesos exitosos: Durante 2011 el 70,1% de las licitaciones fueron adjudicadas con al menos 3 ofertas
- o Disminución en % de licitaciones desiertas: durante el año 2011 disminuyó la tasa de licitaciones desiertas, llegando a 10%.



Gráfico 1: Monto Transado y Ahorro en el Mercado Público 2011

Fuente: Departamento de Estudios – Dirección ChileCompra

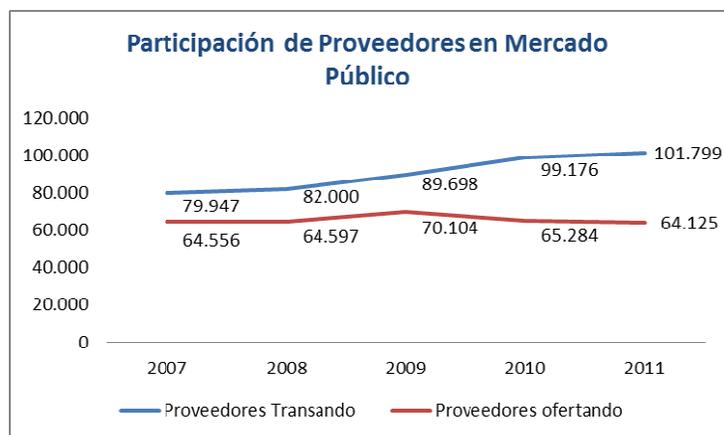


Gráfico 2: Participación de Proveedores
Fuente: Departamento de Estudios – Dirección ChileCompra

La tienda electrónica de convenios marco ChileCompra Express, el mayor catálogo virtual del país, se ha expandido constantemente, logrando un crecimiento durante 2011 de US\$ 330 millones, completando el año con un total transado a través de este canal de venta de 1.435 millones de dólares, lo que corresponde a un 30% más a lo transado por este catálogo en el año 2010 y a un 18% respecto del monto total transado en Mercado Público. El restante 82% correspondió a procesos licitatorios a través de la plataforma de licitaciones de ChileCompra www.mercadopublico.cl



Gráfico 3: Monto Transado en ChileCompra Express
Fuente: Departamento de Estudios – Dirección ChileCompra

Con el objeto de potenciar la Tienda Electrónica, se abrió una oferta de productos y servicios para los compradores del sector salud en ChileCompra Express. Esta oferta consiste en una primera instancia en un convenio marco con cerca de 100 principios activos y con transacciones cercanas a los USD 6 millones el año 2011. Esta sección del catálogo incorporará luego una oferta de

dispositivos médicos. De esta forma, se atiende vía ChileCompra Express a los miles de compradores del sector salud, beneficiándose los pacientes de la salud pública.

Se efectuó asimismo un estudio de detección de niveles de precios en el mercado público para 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. El estudio permitió identificar categorías de productos en las que existe un espacio de mejora en la utilización eficiente de los recursos por parte de los organismos compradores.

Respecto a los procesos licitatorios, una positiva evolución ha mostrado 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. Esto se explica principalmente por la existencia de un marco normativo sencillo uniforme con muy bajas barreras a la entrada, y por la oferta permanente de capacitación y apoyo dirigidos a proveedores y a compradores a través de talleres presenciales y cursos e-learning. Esto también se explica por la incorporación de nuevas funcionalidades a www.mercadopublico.cl, especialmente la implementación de un nuevo buscador público de licitaciones y una nueva aplicación para que los proveedores realicen el seguimiento de las licitaciones que son de su interés, entre otras.

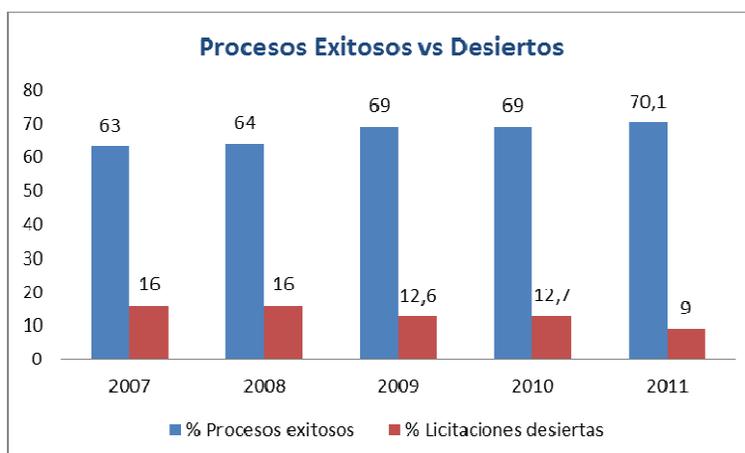


Gráfico 4: Procesos Exitosos y Licitaciones Desiertas
Fuente: Departamento de Estudios – Dirección ChileCompra

En relación a la participación de proveedores, se realizó un estudio para identificar los factores que determinan que un proveedor deje de transar en www.mercadopublico.cl. Como resultado de esta iniciativa se determinó que existen rubros en los cuales los proveedores son más propensos a dejar

de transar, aún si tienen un buen porcentaje de procesos de compra exitosos. Asimismo, la investigación reveló que la burocracia es otro factor importante en la deserción de proveedores. En función de estos resultados, la Dirección está trabajando en el diseño y puesta en marcha de herramientas que faciliten la búsqueda de oportunidades de negocio, además de iniciativas tendientes a disminuir la burocracia.

En el caso de los proveedores, y en coherencia con los Compromisos Gubernamentales del Ministerio de Hacienda, ChileCompra ha entregado apoyo a los emprendedores regionales a través de la red de Centros ChileCompra distribuidos en todo el país, en los que durante el año 2011, en colaboración con otras entidades de fomento y organismos públicos y privados regionales, se realizaron capacitaciones y asesoría gratuita a más de 6.000 micro y pequeñas empresas. Asimismo, 5.500 personas pudieron asistir a cursos gratuitos de capacitación, en dependencias de la Universidad Santo Tomás. La oferta anual es de 15.000 cupos con el objeto de que cada vez más emprendedores de todo el país conozcan de las oportunidades de negocio que se generan a través del mercado público y puedan generar ofertas con éxito.

En el caso de los compradores, cabe destacar la obligatoriedad de rendir un símil de la PSU en compras públicas, la prueba de acreditación de competencia, y la incorporación de indicadores de gestión de abastecimiento para los organismos públicos. Durante el 2011, 5.925 funcionarios públicos lograron aprobar de un total de 7.556 que rindieron el examen, registrando así un total de 12.201 usuarios acreditados, lo que representa un 82% del total de usuarios compradores activos en Mercado Público

En otra línea de acción, 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. En efecto, durante el año 2011 se hicieron modificaciones a la ley de compras públicas N° 19.886 que favorecen el emprendimiento y la participación de las empresas de menor tamaño, aumentando el tiempo mínimo para ofertar en procesos menores a 100 UTM; reduciendo la burocracia al aumentar de 100 a 1.000 UTM la obligación de documentar un contrato; y disminuyendo el capital inmovilizado al permitir que la boleta de garantía sea fraccionada y liberada parcialmente a medida que se va cumpliendo el contrato.

Por otra parte, durante el año 2011, en materia de innovación se desarrollaron aplicaciones móviles para Blackberry, Iphone y Android -como resultado de una licitación pública, las que permiten la difusión de las oportunidades de negocio que genera el Mercado Público. Con esta innovación, que se lanzará en el 2012, los emprendedores se podrán programar criterios de búsqueda parametrizables -tales como palabra clave, organismo comprador, monto, fecha, entre otros- para que la aplicación descargue automáticamente en sus celulares las oportunidades de negocio de su interés.

Estos esfuerzos se reflejan en el aumento constante de la participación de la micro y pequeña empresa (MIPE) en el mercado público, que el 2011 tuvo cerca de un 40% de la participación del mercado, en términos de los montos transados. Lo anterior equivale a más de 3.200 millones de dólares que ganaron los pequeños emprendedores del país a través de www.mercadopublico.cl. Dos de cada tres empresas que participan en el sistema resultan adjudicadas y más del 90% de los que ganan son micro y pequeños emprendedores del país.

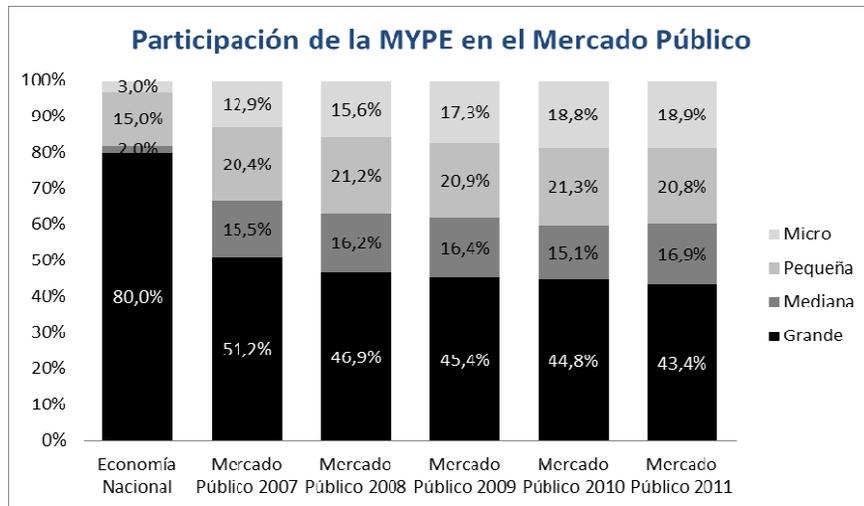


Gráfico 5: Participación de la MIPE en el Mercado Público
Fuente: Departamento de Estudios – Dirección ChileCompra

En materia de sustentabilidad, se ha registrado un fuerte incremento en las compras públicas que incorporan criterios sustentables, pasando en dos años desde un 1,6% a un 17,2% del total de las órdenes emitidas a través de www.mercadopublico.cl. Este importante aumento se explica principalmente al uso intensivo de ChileCompra Express por parte de los organismos compradores, que a la fecha cuenta con más de 430 proveedores que obtuvieron el máximo puntaje en el criterio social y/o ambiental establecido en las bases de licitación de cerca de 20 convenios vigentes.

Por otra parte, al incorporar criterios sustentables en los procesos de evaluación de las licitaciones públicas en la plataforma de licitaciones www.mercadopublico.cl, los compradores públicos consideran aspectos relacionados con la sustentabilidad de los productos y servicios que contratan. Algunos de ellos se refieren a eficiencia energética de los productos, impacto medioambiental de la solución, condiciones de empleo y remuneración de la empresa, políticas de sustentabilidad documentadas, elaboración de reportes de sustentabilidad bajo el estándar GRI o si el proveedor ha suscrito Acuerdos de Producción Limpia (APL).

Como resultado de la gestión 2011, se obtuvo un aumento en la satisfacción neta¹ con las plataformas que administra ChileCompra por parte de los compradores, desde 56% a 60%, mientras que en el caso de los proveedores se mantuvo estable (50% a 49%²), comparando los resultados de la evaluación realizada en 2010 y 2011, respectivamente.

Asimismo, a fines del 2011, el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) anunció que en el 2011 que Chile es el primer país cuyo sistema de compras públicas fuera aceptado para las contrataciones que el Banco financia, lo que permitirá que las aproximadamente 100 mil empresas que ya están inscritas en el sistema ChileCompra puedan acceder automáticamente a las licitaciones asociadas a los proyectos financiados por el BID. De este modo evitarán la duplicación de procesos, reduciendo los costos de transacción y contribuyendo a hacer más eficiente la gestión pública. Estas licitaciones incluyen servicios de consultoría, bienes y servicios conexos, y obras dentro de ciertos límites.

En materia de probidad en las compras públicas, si bien la Dirección ChileCompra no cuenta con facultades fiscalizadoras para regular el comportamiento individual y autónomo de cada organismo público o proveedor en la plataforma de licitaciones www.mercadopublico.cl, se preocupa permanentemente de que el sistema funcione de manera transparente y vaya en beneficio tanto de la eficiencia del sistema público como del acceso y participación de las empresas –independiente a su tamaño- en el sistema de compras del Estado. Por lo anterior, se puso a disposición de los usuarios la sección especial “Probidad en las Compras Públicas” en el sitio www.chilecompra.cl, en la que cualquier ciudadano puede ingresar reclamos, los que son revisados por ChileCompra para su derivación al organismo público correspondiente. En los casos pertinentes se deriva asimismo la denuncia a los órganos fiscalizadores, como la Contraloría General de la República o al Ministerio Público. En esta misma sección se publican los Informes de Fiscalización emitidos periódicamente por la Contraloría General de la República como respuesta a estos reclamos derivados.

Adicionalmente, El 1 de diciembre del 2011 se constituyó el Consejo Público-Privado de Integridad en los Proveedores del Mercado Público, iniciativa de la Dirección ChileCompra que convocó a todos los actores relevantes de los mundos públicos y privados, que tiene como objetivo generar una propuesta de acciones para reforzar las prácticas de integridad en los proveedores que hacen negocios con el Estado proveedores, que a fines del periodo se acercaban a los 102.000 proveedores activos. Esta instancia, que sesionará cuatro veces al año, en forma trimestral, busca instalar la preocupación del Estado en este tema y proponer medidas y acciones para disminuir los riesgos de corrupción en este importante mercado. Para fomentar la participación ciudadana en torno a esta temática, se dispuso un foro público en www.chilecompra.cl en el que la ciudadanía

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 mayo de 2011.

puede acceder a las actas, metodología de trabajo, presentaciones, documentos de estudios, discusiones y conclusiones del Consejo.

3 Desafíos para el año 2012

Para el año 2012 las principales iniciativas a desarrollar en relación a los objetivos estratégicos de la Dirección ChileCompra definidos para dicho periodo 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 2012 en relación a este objetivo son:

- **Estudio de Eficiencia de Mercado Público:** su objetivo es determinar los ahorros por menores precios que se logran en ChileCompra versus el mercado nacional, y establecer un ranking de ahorros por institución. El resultado que se espera obtener es un ranqueo de las diversas instituciones que utilizan la plataforma www.mercadopublico.cl, en términos de los precios que obtienen por los productos y servicios que demandan y la comparación de los precios transados a través de www.mercadopublico.cl con precios de mercado, obtenidos de fuentes externas. Esta iniciativa será desarrollada íntegramente por el Departamento de Estudios de esta Dirección.
- **Caracterización de las empresas que participan en Mercado Público.** El propósito es mapear las principales características de los proveedores que operan en la plataforma de compras públicas en las distintas zonas del país, tales como estructura de costos, acceso a financiamiento, estacionalidad del negocio, etc. De esta manera, al entender mejor el comportamiento del mercado público, es posible diseñar estrategias para aportar a la competitividad del mercado y entender la frontera de eficiencia del mismo. Esta iniciativa será desarrollada íntegramente por el Departamento de Estudios de esta Dirección.

- **Capacitación y Redes Proveedores.** Para el año 2012, se potenciará el rol de gestión de los Directores Ejecutivos de los Centros ChileCompra en regiones, con el objetivo de mejorar las redes y aumentar la presencia en ferias y medios regionales. Adicionalmente, los Directores abordarán con mayor énfasis las capacitaciones intrarregionales y las asesorías en rubros específicos de interés para la zona geográfica en que operan, por ejemplo, leña certificada y transporte. En paralelo, se ampliará la oferta de cursos del Instituto Santo Tomás a 15.000 cupos, institución que se hará cargo de las capacitaciones más estandarizadas, logrando sinergias con los Centros. También en esta línea, se realizará una jornada de trabajo para los Directores de los Centros, de modo que internalicen el nuevo modelo y actualicen sus conocimientos en compras públicas. Este proyecto tiene un presupuesto estimado de \$40 millones.
- **Campaña de Comunicación y Difusión.** Durante este año se realizará una campaña de difusión en medios con el objetivo de aumentar los proveedores transando a lo largo del país, dar a conocer los servicios y difundir el sistema de compras públicas. Esta campaña busca incentivar que las personas –empresas y personas naturales- participen de las oportunidades de negocio que ofrece el mercado público. Este proyecto se reforzará con la presencia de ChileCompra en cerca de 65 actividades en todo el país, las que incluyen ferias y seminarios. La campaña tiene un presupuesto de \$35 millones.
- **Carrera del comprador público, diseño e implementación de ficha para usuarios compradores.** Con el objeto de profesionalizar la labor de abastecimiento y asegurar una adecuada realización de los procesos licitatorios del Estado, este proyecto busca seguir profundizando a través de varias iniciativas. Este año se difundirán los perfiles de cargo ideales 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. Además se publicarán en las licitaciones de mercado público las fichas de los funcionarios involucrados y las competencias y/o indicadores relacionados, además las recomendaciones que ChileCompra da, con el fin que el proveedor pueda evaluar el riesgo de postular a dicha licitación. El presupuesto asociado a este proyecto alcanza \$10 millones.

Malla básica, capacitaciones especiales y externalización a través de OTEC patrocinadas. Este proyecto de continuidad 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 a cerca de 3.000 compradores, 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 contemplada un presupuesto de \$ 50 millones para poder realizar las capacitaciones, las que se efectuarán al menos una vez en cada región del país. Adicionalmente para complementar esta oferta y dado el éxito del programa piloto del año 2011, se han patrocinado cuatro OTEC, de las cuales tres son universidades, dos con presencia nacional y una regional. Estas cumplieron con los requisitos exigidos y ofrecerán durante el año, vía el catálogo de convenios marco, sus capacitaciones a lo largo del país a los organismos públicos interesados.

- **E-learning para compradores.** Se realizará una renovación general de los cursos y su aplicación, generando al menos 10 nuevos cursos. Estos cursos contarán con 3 niveles: video interactivo, cursos cortos (hasta 10 horas) y cursos largos (alrededor de 20 hrs.). Estos cursos tendrán un mayor nivel de interactividad y además se contempla contar con un sistema de seguimiento de los participantes para los cursos más largos. El propósito es entregar conocimientos en compras, como apoyo en la prueba de acreditación y a la labor diaria de aproximadamente 3.000 funcionarios de compras, 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 busca 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 \$40 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 2012, se espera realizar 2 procesos en cada capital regional del país, uno durante el mes de mayo y el otro durante el mes de octubre, con una cobertura estimada de, al menos, 6.500 compradores. Con el propósito de ir mejorando este instrumento de medición, se licitó a fines del año 2011 la contratación de un estudio psicométrico que entregó como resultado que las pruebas aplicadas tanto el año 2010 y mayo 2011 son adecuadas y son un instrumento válido. Se siguen evaluando las preguntas de la prueba para procesos futuros, ajustándose el grado de dificultad. El presupuesto asociado alcanza los \$55 millones.

- **Estudio de Precios Convenios Marco de Servicios.** El objetivo de este estudio es contar con información de mercado y relevante para la administración de los convenios marco de servicios. A partir de un monitoreo de los precios de mercado de los servicios ofrecidos por convenio marco, y comparándolos con los de la tienda electrónica, se podrá contar con evidencia objetiva respecto de la competitividad de los convenios marco de servicio, permitiendo a esta Dirección gestionar de mejor manera los contratos vigentes y así obtener mejores condiciones para el Estado. La realización de este estudio tiene un presupuesto de \$15 millones.
- **Monitoreo de precios.** Se trata de una herramienta automática que busca precios de referencia (de mercado) de algunas categorías de productos de fácil especificación. Con esto es posible realizar comparaciones específicas de precios y monitorear el nivel de competitividad de las compras realizadas a través de distintos mecanismos de compra. La primera etapa de este proyecto cuenta con un presupuesto del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) de \$5 millones.
- **Incorporación de nuevas funcionalidades a www.mercadopublico.cl.** Se realizarán mejoras a la home de mercado público, aplicando una estrategia proactiva para incentivar la participación, a través de la interfaz, que permita entregar una mejor visualización de las licitaciones a los proveedores, aumentando la competencia y la transparencia de Mercado Público. De esta forma, a partir del análisis de experiencias exitosas de cada proveedor en el Mercado Público, se podrá destacar o sugerir un grupo de licitaciones en las que podría ofertar, las cuales serán coherentes con la actividad y zona geográfica del proveedor. Este proyecto tiene un presupuesto de \$18 millones.
- **Mejora de funcionalidades de Analiza.cl.** Se incorporarán nuevas funcionalidades orientadas a entregar más información para los proveedores, con el objeto de aumentar su conocimiento respecto a cómo opera el mercado de las compras públicas. En este sentido, se podrá contar con información respecto del comportamiento de otros proveedores que participan en el mercado público (dónde, a quiénes y cada cuánto ofertan) y del manejo de contratos (montos, estado, gestión, vigencia de boleta de garantía). Este proyecto cuenta con un presupuesto BID de \$10 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, así como facilitar la navegación en la plataforma www.mercadopublico.cl y, en definitiva, simplificar el proceso de compras públicas.

Las principales iniciativas a desarrollar durante el 2012 en relación a este objetivo son:

- **Planificación Estratégica 2013-2015 Dirección ChileCompra.** El objetivo de esta iniciativa es definir de manera clara y concisa los lineamientos y focos estratégicos que la Dirección ChileCompra debe potenciar para poder entregar un mejor servicio a sus clientes, así como determinar proyectos específicos que se enmarquen en dichos lineamientos. Este proyecto tiene un presupuesto estimado de \$25 millones.
- **Análisis de la calidad de servicio.** Al igual que en años anteriores, se busca medir la percepción de satisfacción de los usuarios compradores y proveedores respecto de las plataformas que administra ChileCompra. Este servicio cuenta con un presupuesto de \$10 millones.
- **Estudio de percepción de imagen en líderes de opinión.** Se trata de la contratación de una consultoría para el desarrollo de un estudio que permita evaluar, medir y diagnosticar del posicionamiento actual de la Dirección ChileCompra y del sistema de compras públicas entre líderes de opinión, y medir su evolución durante un período de seis a ocho meses. Se trata de identificar asimismo cuáles son los principales “drivers” o “motivadores” y los “umbrales” que mueven dicha percepción; así como de estructurar a partir de esta medición un cuadro de fortalezas y debilidades, con su respectivo diagnóstico y propuestas de mejoras. Se efectuarán al menos dos mediciones: una inicial para fijar la línea base, y otra a los seis u ocho meses de aplicada la primera medición. El objetivo es monitorear la evolución de las percepciones y medir el impacto respecto de la estrategia comunicacional adoptada. Este servicio cuenta con un presupuesto de \$7 millones.
- **Elaboración e Implementación estrategia de redes sociales.** Durante el año 2012 se continuará con el proyecto iniciado el año anterior, en torno a elaborar una estrategia para la implementación/optimización de las redes sociales utilizadas por la Dirección ChileCompra y la adecuación de componentes de redes sociales en el portal ChileCompra.cl y sus plataformas: MercadoPublico.cl, Analiza.cl y Comprassustentables.cl. Estos canales se utilizarán para apoyar la difusión de iniciativas así como la operación de los distintos servicios, de manera de ampliar la participación de proveedores, aumentar satisfacción y facilitar la gestión de compradores y proveedores. A través de estos canales se busca lograr una comunicación más fácil y oportuna con los usuarios: los focos o énfasis del año estarán

en la creación y desarrollo de la comunidad de Compradores de mercadopublico.cl y el subgrupo Círculo de Compradores en LinkedIn. Potenciar la presencia en Twitter y Facebook de la Dirección ChileCompra y los Centros ChileCompra. El presupuesto asociado es \$12,5 millones.

- **Indicadores de gestión de los compradores.** Se implementará un panel de control de compras en el escritorio de los compradores. Este panel permitirá que los usuarios tengan información valiosa para gestionar sus procesos de compra y medirá variables respecto de las licitaciones (cantidad y estado del proceso), órdenes de compra (enviadas, monto y cantidad por tipo de compra, concentración en proveedores) y el estado de los contratos gestionados en línea. Este proyecto tiene un presupuesto de \$19 millones.
- **Registro Único de Proveedores.** El 2012 se implementará un registro único, el que transformará a ChileProveedores en la puerta de entrada para todos los proveedores que deseen participar en el Mercado Público. Este registro único, considera un servicio básico gratuito para el proveedor que le dará acceso a www.mercadopublico.cl y a una ficha con sus datos de contacto e identificación. Este proyecto busca fundamentalmente simplificar la inscripción y facilitar el acceso al Mercado de las Compras Públicas. Este proyecto se autofinancia con las tarifas que pagan los proveedores inscritos en ChileProveedores.
- **Evaluación Idoneidad de Proveedores.** El 2012 se implementará una funcionalidad que facilitará la evaluación de la idoneidad de un proveedor del Estado a través del sistema ChileProveedores, entregando herramientas para determinar su calidad en términos legales, técnicos y financieros. Este instrumento será un incentivo para que los proveedores mantengan más actualizada y completa su información, lo que constituirá un apoyo a la gestión de los compradores públicos, quienes encontrarán en el registro más información, más organizada, relevante y vigente. Este proyecto se autofinancia con las tarifas que pagan los proveedores inscritos en ChileProveedores.
- **Nuevo sitio Web ChileProveedores.cl.** El 2012 ChileProveedores renovará su sitio web www.chileproveedores.cl, destacando su nueva imagen de marca, la que se vincula gráficamente a ChileCompra de manera de hacer más fácil la comunicación con los usuarios y la ciudadanía y de promover la participación en las oportunidades de negocio del mercado público. En el nuevo sitio se potencian los servicios adicionales como el Directorio Empresarial e incluye además una comunidad y herramientas de capacitación. El desarrollo se realizó con una metodología centrada en el usuario, aplicando las últimas técnicas de usabilidad para el desarrollo de sitios web. Este proyecto se autofinancia con las tarifas que pagan los proveedores inscritos.

- **Implementación de panel de control para el seguimiento y análisis de uso y calidad de canales electrónicos sobre internet.** Durante el año 2012 se implementará un panel de seguimiento y análisis integrado de los canales electrónicos sobre Internet. El objetivo es contar con información permanente y sistemática sobre la calidad y uso de los servicios que presta la Dirección ChileCompra con el fin de asegurar la calidad y accesibilidad del contenido que ven los usuarios en los distintos sitios. Se trata de analizar el uso de las distintas plataformas y servicios con el fin de detectar las áreas de interés y temas clave para nuestros usuarios en relación a las compras públicas, nuestras plataformas y su uso, la transparencia, entre otros, de manera de retroalimentar a las distintas áreas institucionales. Se busca contar también con un análisis del posicionamiento de la marca ChileCompra y de los distintos servicios que presta en los canales sociales, los sentimientos, vocerías, influenciadores y alertas de crisis. Y por último se busca gestionar de manera eficiente y con trazabilidad las distintas redes sociales institucionales. El presupuesto asociado es 7,5 millones.
- **Análisis de procesos de compra potencialmente irregulares.** El objetivo de este estudio es identificar patrones de procesos irregulares en las adquisiciones efectuadas por los organismos del Estado, con el objeto de lograr prevenir la ocurrencia de dichas potenciales irregularidades en la adquisición. El resultado de este estudio será un insumo para el monitoreo de procesos de compras en el mercado público. Esta iniciativa será desarrollada utilizando recursos internos del Departamento de Estudios de esta Dirección.
- **Informes tipo de auditorías de servicios compradores.** Durante el año 2011 se contrató la elaboración de 50 informes tipo de auditoría de servicios compradores, que deberán dar 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 \$46 millones.
- **Masificación del proceso de mediación.** este proyecto tiene como objeto abarcar la mediación del 100% de los reclamos ingresados por probidad a través de la plataforma de gestión de reclamos. Para ello el proyecto contempla la externalización del proceso de mediación con una gestión interna sólo de los casos de alta complejidad. El proyecto contempla una etapa piloto de 3 meses, donde se probará el modelo propuesto, luego la puesta en marcha, con la atención del 100% de los reclamos, para finalizar con la

implementación de un sistema informático que facilitará la gestión y el control de cada una de estas mediaciones. El presupuesto asociado a este proyecto es de \$63 millones.

- **Nueva plataforma de reclamos.** Durante el año 2011, se trabajó en el análisis y diseño de una nueva plataforma de reclamos a objeto de gestionar eficientemente los reclamos que se generan en contra de los compradores del Estado. Durante el año 2012 se realizará el desarrollo y puesta en marcha de esta nueva plataforma que adicionalmente permitirá efectuar de manera más automatizada el proceso de mediación de reclamos entre compradores y proveedores. Esta iniciativa será desarrollada utilizando recursos internos de la Dirección ChileCompra.
- **Monitoreo de comportamiento de clientes.** Este proyecto se implementó el año 2011 para mejorar la eficiencia y la transparencia de los procesos participativos de las entidades usuarias del Sistema de Compras Públicas. Consiste básicamente en analizar los procesos de compra (estudiando las distintas bases de datos con que cuenta esta Dirección) y detectar anomalías y malas prácticas, para así proponer acciones correctivas y preventivas a compradores del Estado. Adicionalmente, desde el año 2011 se están generando campañas masivas y automáticas de aviso a través de correos electrónicos a los compradores públicos, con el fin de prevenir y/o advertirlos sobre anomalías o faltas a la normativa vigente en sus procesos de compra. En el 2012 se renovarán estas campañas y se actualizarán las temáticas. A su vez se realizará un análisis sobre procesos licitatorios específicos detectados, brindando asesoría directa al encargado del proceso para que las bases de licitación estén apegadas a la norma y sean de mejor calidad técnica. Con ello que se busca mejorar la eficiencia, transparencia y calidad de los procesos de compra, así como la satisfacción de los usuarios proveedores. Esta iniciativa será desarrollada utilizando recursos internos de la Dirección ChileCompra.
- **Fortalecimiento de la calidad del Servicio de Atención a Usuarios (SAU), Mesa de Ayuda.** Para el año 2012, se realizará un fuerte trabajo para mejorar la calidad de las respuestas de los agentes y la satisfacción de los usuarios, para lo cual se revisarán y ajustarán los procedimientos de atención, resolución y escalamiento de incidentes a las diferentes áreas de la Dirección ChileCompra, así como la calidad de respuestas y tiempos comprometidos. En este sentido se profundizará en el fortalecimiento de la calidad de atención para los proveedores de convenio marco, para lo cual se designarán contrapartes en la Mesa de Ayuda de los Jefes de Proyectos (JP) de los departamentos de Convenios Marco de Bienes y Servicios, quienes contarán con información más acabada respecto del funcionamiento de todos los, de forma de asegurar una atención más expedita y efectiva a los usuarios. El presupuesto asociado para este proyecto para el año 2011 asciende a \$340 millones.

- **Diseño de un Sistema de Gestión del Conocimiento y el Aprendizaje para la Dirección ChileCompra.** Este sistema permitirá incrementar la capacidad de aprendizaje organizacional. Este diseño debe contemplar al menos un Mapa del Conocimiento definido como crítico a nivel general de la Institución, mapas a nivel de áreas de negocios, modelamiento de los procesos asociados al aprendizaje, capacitación y sensibilización de la organización. Asimismo, se diseñará un Programa de Acompañamiento para la instalación del nuevo Sistema de Desempeño por Competencias y su transición al nuevo reglamento. Ambos diseños serán realizados utilizando recursos propios de la Dirección ChileCompra. Este diseño contempla un presupuesto de \$30 millones

- **Reingeniería de Software Factory.** Se considera implementar la automatización de la etapa de control de calidad de los proyectos, consolidar los paneles de control y el sistema de gestión de riesgo. Con esto se tendrá un control detallado de los proyectos desarrollados por la Dirección, permitiendo una gestión oportuna y eficiente de los recursos destinados a ellos, asegurando la calidad de los resultados. El presupuesto asociado a la implementación de esta segunda fase es de \$50 millones.

- **Consolidación de la web 2.0 ChileCompra.cl y de la administración de los sitios en CMS Joomla!** Se contempla para el año 2012 realizar una serie de mejoras que beneficiarán el acceso de los usuarios a la información relacionada con las compras públicas y profundizarán la consolidación de la web 2.0 ChileCompra.cl. Se detallan algunas de estas mejoras:
 - Se potenciará la sección de probidad y transparencia en www.chilecompra.cl, de manera a propender una difusión y visibilidad creciente de esta sección probidad para mantener una correcta percepción del rol y atribuciones de la Dirección ChileCompra; así como difundir responsabilidades y autonomía de organismos públicos en sus compras.
 - Se avanzará la creación de una plataforma de gestión del conocimiento en el Portal ChileCompra.cl, a través de una sección de preguntas y respuestas colaborativa y un foro en la tienda ChileCompra Express, especializado en atender las necesidades de información y apoyar la operatoria de los Convenios Marco. Se profundizará asimismo en el uso de foros, como el del Consejo de Integridad.
 - Se implementará el sistema de ventanillas virtuales de opinión, mecanismo de participación ciudadana por el cual se efectúan consultas de forma periódica con el objetivo de incorporar las ideas y sugerencias ciudadanas para mejorar los planes, programas, proyectos y acciones que se desarrollan en este organismo.

- Se mejorará la accesibilidad para discapacitados a los contenidos del sitio, incorporando la normativa de compras públicas en formato de audio para facilitar su acceso para las personas con discapacidad visual.
- Se crearán roles y perfiles de usuarios para la administración de los sitios en CMS Joomla! por parte de las áreas responsables de los diferentes contenidos de dichos sitios.

Por último se apoyará la difusión de conceptos y herramientas para la incorporación de criterios sustentables en procesos de compra y en sus negocios por parte de usuarios compradores y proveedores. Estos proyectos buscan ampliar la participación de proveedores, aumentar satisfacción de los usuarios y aumentar los niveles de eficiencia en la administración de las páginas web de ChileCompra, liberando recursos para otras funciones. Estas iniciativas no contemplan presupuesto, dado que serán ejecutadas utilizando recursos internos de la Dirección ChileCompra.

- **Cambio de Arquitectura MercadoPublico.cl.** este proyecto considera migrar la plataforma del sistema de compras públicas a una arquitectura de software orientada principalmente a servicios. Esto permitirá mejorar el rendimiento de la plataforma, así como mejorará la interoperabilidad entre organismos públicos y privados. Esta iniciativa tiene un presupuesto estimado de \$306 millones.
- **Motor de búsqueda ChileProveedores.** Se incorporará un nuevo motor de búsqueda en www.chileproveedores.cl, el que permitirá a los proveedores acceder fácilmente a sus fichas, incluso sin conocer en detalle sus datos de identificación. Igualmente permitirá hacer búsquedas en tiempo real por categorías. Este motor le dará al registro ChileProveedores un mejor posicionamiento en la Web y fomentará los emprendimientos de las empresas inscritas, a través de la indexación de la información de los proveedores inscritos en el registro. Este proyecto se autofinancia con las tarifas que pagan los proveedores inscritos.
- **Reemplazo Data Center Dirección ChileCompra.** Durante el presente año, se migrará la actual plataforma tecnológica de servicios de producción, oficina y seguridad a tecnología de última generación (private cloud). Esta virtualización permitirá mejorar los tiempos de respuesta y aumentar la disponibilidad del portal de compras públicas, reducir el consumo energético y una disminución general de costos para esta Dirección estimada en USD1 millón anual. La realización de este proyecto tiene un presupuesto estimado de \$560 millones.

- **Cambio Arquitectura Catálogo ChileCompra Express.** Este sistema es el reemplazo de la actual tienda ChileCompra Express. Este sistema multitienda permitirá desde un back office unificado la operación de distintas vitrinas del catálogo ChileCompra Express. De esta forma se espera acotar el incremento de los costos de operación de, al menos, las tres tiendas electrónicas programadas para esa fecha. Además, este cambio de arquitectura permitirá optimizar todos los procedimientos del sistema. Este proyecto tiene un presupuesto de \$83 millones.
- **Separar Motor de Datos Tienda Electrónica.** Actualmente, las plataformas Mercado Público y ChileCompra Express comparten la infraestructura tecnológica lo que implica un riesgo dada la dependencia entre ambas plataformas, puesto que si ocurre algún problema y una de las plataformas interrumpe su servicio, la otra también se ve afectada. Con el objeto de procurar la independencia y seguridad de ambas plataformas, se integrará un motor de datos propio para la Tienda Electrónica de Convenios Marco, lo que mejorará la disponibilidad de esta plataforma, su rendimiento y su velocidad, dado que no compartirá recursos con la plataforma de Mercado Público. Esta iniciativa se realizará utilizando recursos internos de la Institución.

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

El desarrollo de este objetivo busca instalar en los usuarios, tanto compradores como proveedores, los conceptos de compras sustentables y sus beneficios para el Estado, la economía y la sociedad. Para ello se fomenta la incorporación de criterios de sustentabilidad en las licitaciones de los organismos del Estado, apoyándose fuertemente en el uso del catálogo de convenios marco, cuyas licitaciones incorporan variables sustentables. 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 2012 en relación a este objetivo son:

- **Incrementar Banco de Sellos de Criterios de Desarrollo Sustentable.** Incorporar nuevos sellos a la lista disponible para ser solicitados por los proveedores de convenios marco. Estos sellos están asociados a distintos criterios de desarrollo sustentable, tales como inocuidad alimentaria, responsabilidad social, responsabilidad medio ambiental, entre otros. Esta iniciativa será desarrollada utilizando recursos internos de la Dirección.
- **Segunda versión del concurso de innovación.** Se continuará con la realización de convocatorias públicas que tienen como objetivo incorporar aplicaciones que mejoren la experiencia usuaria en cualquiera de la plataformas que opera ChileCompra, así como contribuir al desarrollo de un ecosistema sustentable en torno a las compras públicas. Se proyecta un presupuesto estimado de \$ 37 millones para este año, lo que considera la implementación de las aplicaciones en las respectivas plataformas.
- **Interoperabilidad SIGFE-Mercado Público.** La integración entre el Sistema de Gestión Financiera del estado (SIGFE), la Dirección de Presupuesto (DIPRES) y ChileCompra se encuentra implementada en www.mercadopublico.cl, aunque no está visible a los usuarios dado que se requiere una actualización de la versión por parte la SIGFE y DIPRES. Ello permitirá el intercambio de datos entre Mercado Público y el sistema financiero contable SIGFE II, registrando trazabilidad entre las adquisiciones realizadas en www.mercadopublico.cl y su registro contable. Como paso previo a la ejecución de este proyecto, los actores mencionados deben acordar quién asumirá el costo del desarrollo. Es importante destacar que esta interoperabilidad es parte del proyecto de la Dirección de Presupuestos para la generación del nuevo Sistema Contable Financiero.

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 2011

- 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 2011

“La misión de la Dirección de Compras y Contratación Pública es crear valor en el Mercado Público, para que los compradores del Estado puedan hacer su trabajo cada día de manera más transparente y eficiente y que los proveedores tengan más facilidad de acceso. Nuestro trabajo está enfocado en nuestros clientes, asegurando una alta calidad, y usando de manera intensiva las tecnologías de información.”

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2011

Número	Descripción
1	Creación de Clúster Tecnológico
2	Gestión de Contratos en Línea
3	Implementar el Pago Electrónico en Mercado Público

- Objetivos Estratégicos 2011

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.

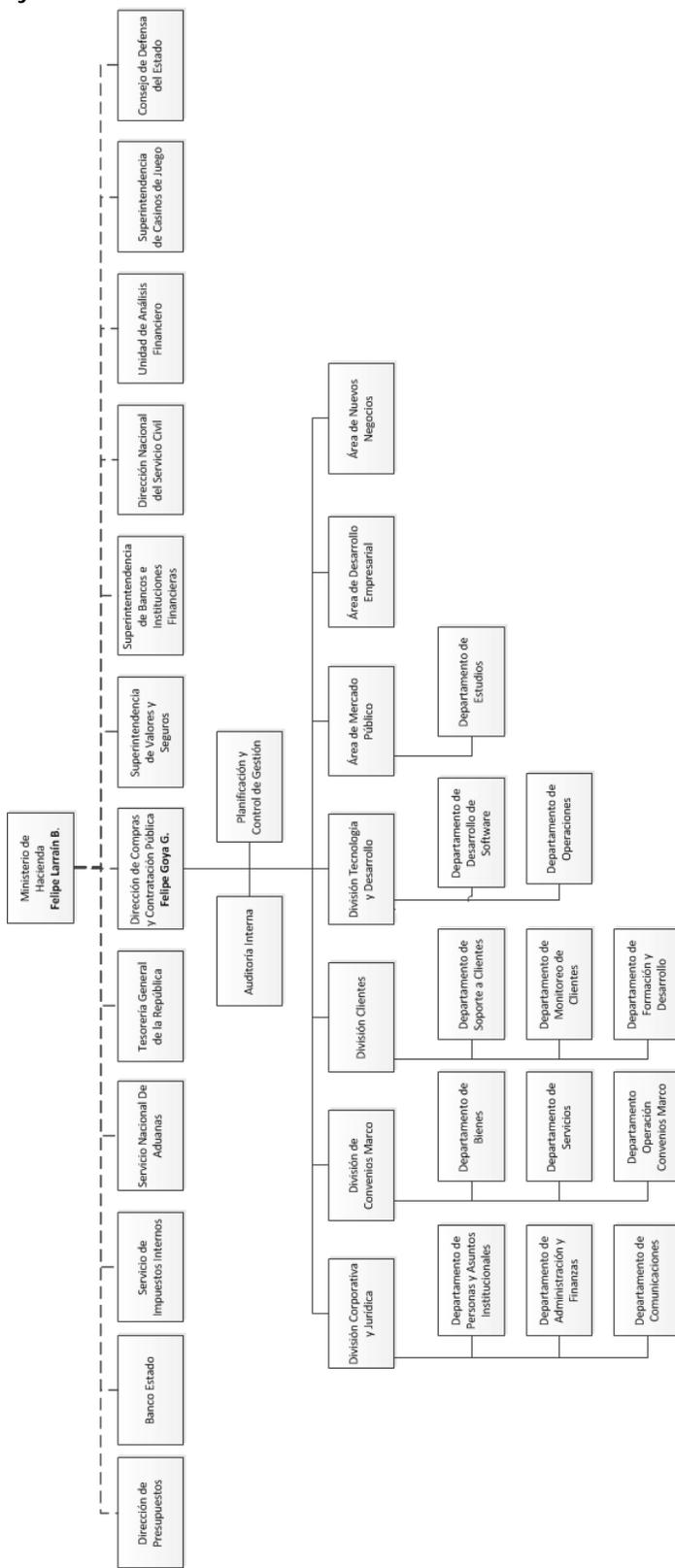
- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos - 2011

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
3	Políticas de Acceso	1, 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: La ciudadanía como clientes de información, al declarar la transparencia como un pilar fundamental en la prestación de los servicios que la Dirección de Compras y Contratación Pública entrega al mercado de las compras públicas.
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

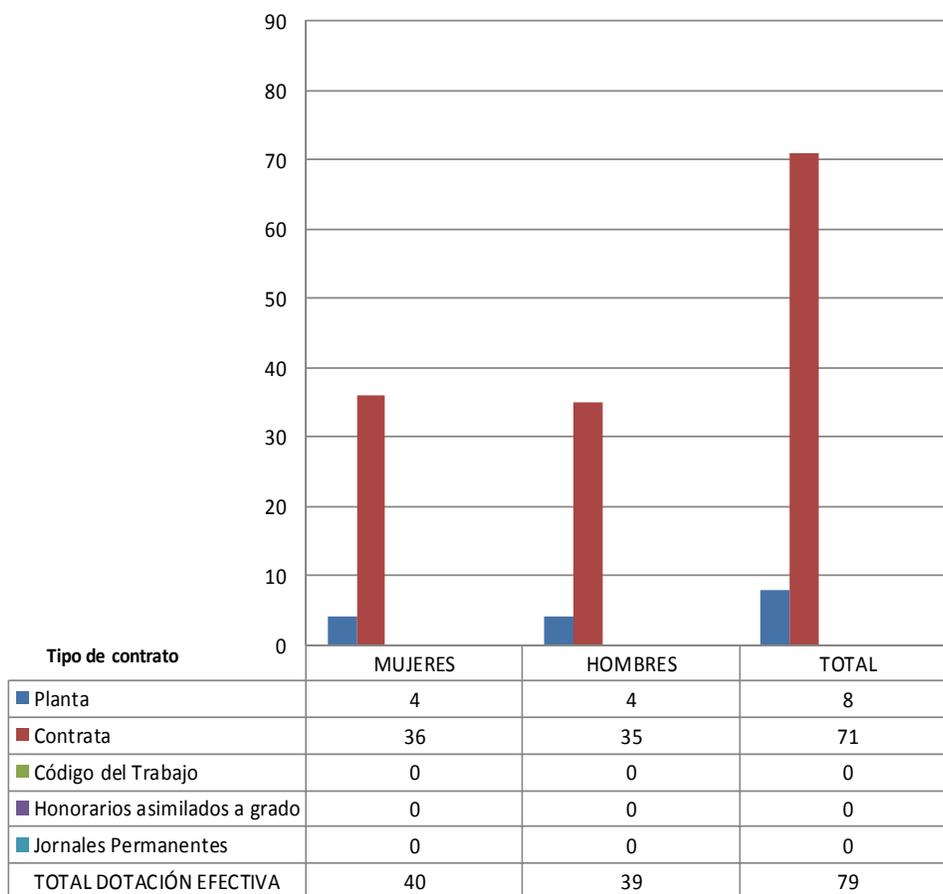
Cargo	Nombre
Director	Felipe Goya Goddard ³
Jefe de División de Gestión Corporativa – Jurídica	María Trinidad Inostroza
Jefe de División Clientes	Verónica Valle Sarah
Jefe de División Gestión de Compras Públicas	José Miguel de la Cuadra
Jefe de División Tecnología	Marco Vera Sabag
Jefe de Área Mercado Público	Claudio Loyola Castro
Jefe de Área Desarrollo Empresarial	Aurora Lara Mendoza
Jefe de Área Nuevos Negocios	Karina Van Oosterwyk

³ Nombramiento del cargo según Decreto N° 669 del 10 de Junio de 2009.

Anexo 2: Recursos Humanos

a) Dotación de Personal

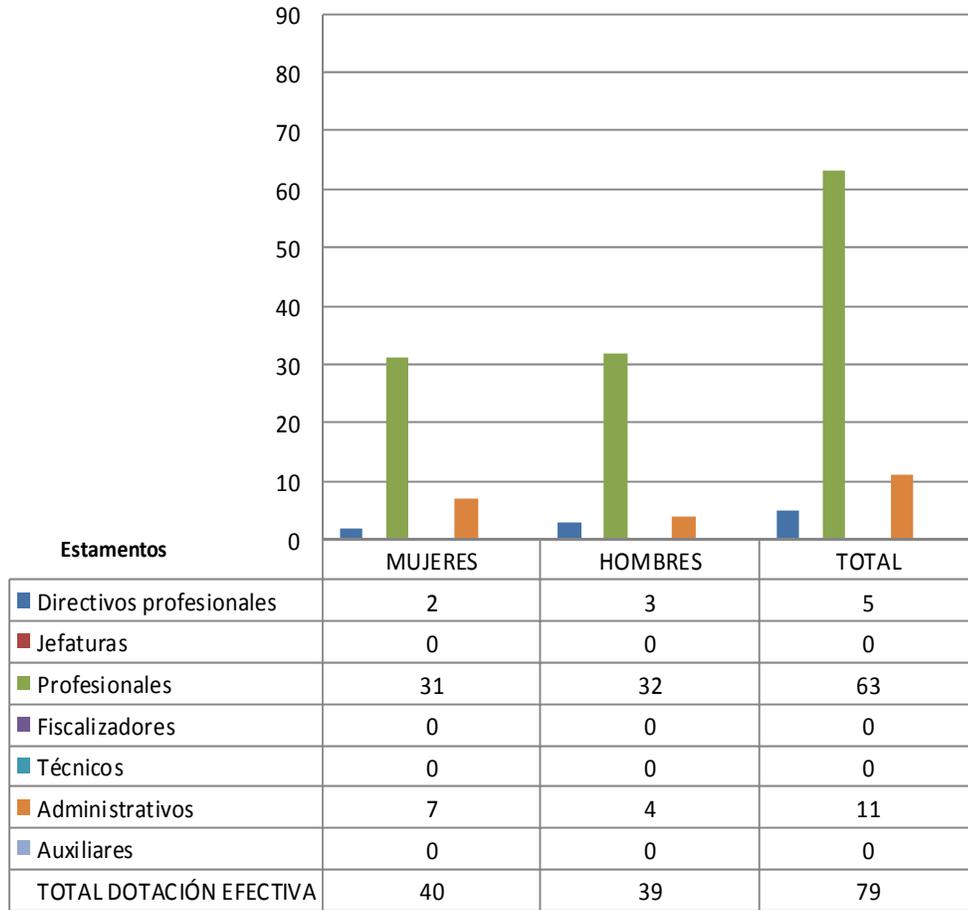
- Dotación Efectiva año 2011⁴ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

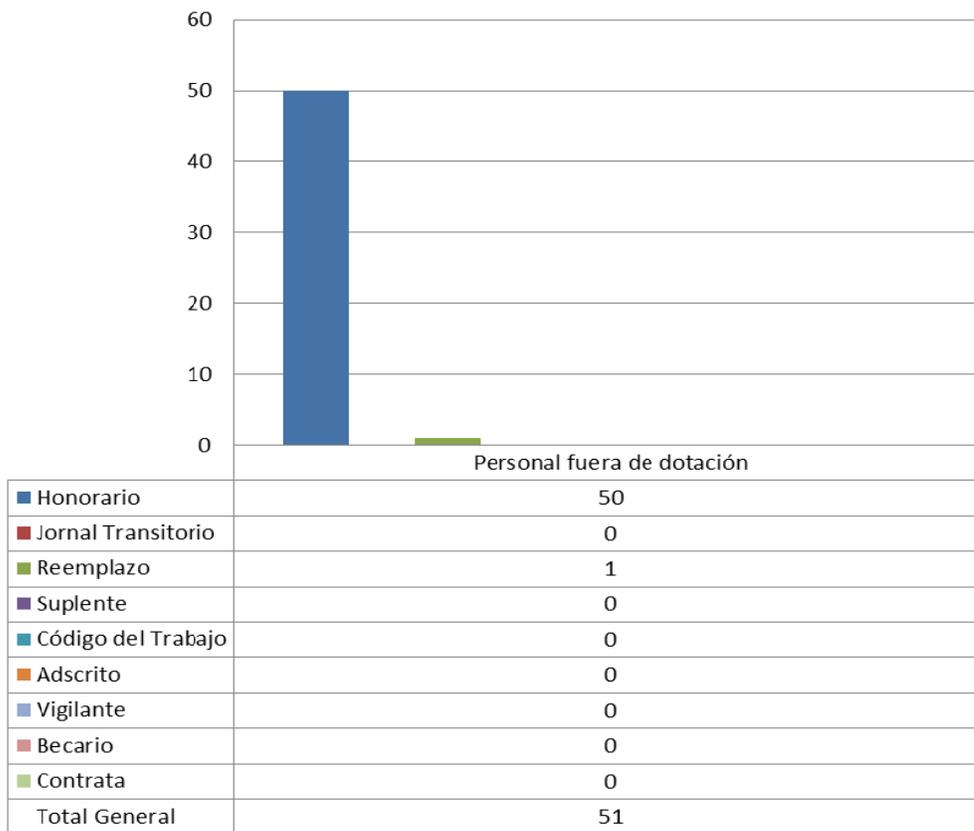
4 Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2011. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2011 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

b) Personal fuera de dotación año 2011



c) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1 Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2010	2011		
1. Reclutamiento y Selección					
1.1 Porcentaje de ingresos a la contrata ⁷ cubiertos por procesos de reclutamiento y selección ⁸	$(\text{N}^\circ \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección} / \text{Total de ingresos a la contrata año } t) * 100$	90,91	90,91	100	
1.2 Efectividad de la selección	$(\text{N}^\circ \text{ ingresos a la contrata vía proceso de reclutamiento y selección en año } t, \text{ con renovación de contrato para año } t+1 / \text{N}^\circ \text{ de ingresos a la contrata año } t \text{ vía proceso de reclutamiento y selección}) * 100$	100	100	100	
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	16,5	17,7	93,2	(1)
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	-	
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t / \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0	0	-	
• Retiros voluntarios					
o 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	-	

5 La información corresponde al período Enero 2010 - Diciembre 2010 y Enero 2011 - Diciembre 2011, según corresponda.

6 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.

7 Ingreso a la contrata: No considera el personal a contrata por reemplazo, contratado conforme al artículo 11 de la ley de presupuestos 2011.

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

9 Se entiende como renovación de contrato a la recontractación de la persona en igual o distinto grado, estamento, función y/o calidad jurídica.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2010	2011		
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	0	11,4	-	(2)
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	16,5	6,3	261,9	
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año t} / \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año t}$	1,2	0,92	130,4	(3)
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	0	0	-	(4)
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios contratados.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total contratos efectivos año t}) * 100$	12,5	16,5	75,8	(5)
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	97,5	96,2	98,7	(6)
4.2 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	1,7	11,6	682,4	(7)
4.3 Porcentaje de actividades de capacitación con evaluación de transferencia ¹⁰	$(\text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación con evaluación de transferencia en el puesto de trabajo año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividades de capacitación en año t}) * 100$	19,57	38,46	196,5	(8)
4.4 Porcentaje de becas ¹¹ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	55,7	55	98,7	

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

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

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

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2010	2011		
5. Días No Trabajados					
5.1 Promedio mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de licencias médicas, según tipo.					
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas por enfermedad o accidente común (tipo 1). 	(N° de días de licencias médicas tipo 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,72	0,58	124,1	
<ul style="list-style-type: none"> Licencias médicas de otro tipo¹² 	(N° de días de licencias médicas de tipo diferente al 1, año t/12)/Dotación Efectiva año t	0,81	0,35	231,4	
5.2 Promedio Mensual de días no trabajados por funcionario, por concepto de permisos sin goce de remuneraciones.					
	(N° de días de permisos sin sueldo año t/12)/Dotación Efectiva año t	0	0,20	-	
6. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	(N° de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t/12)/ Dotación efectiva año t	5,04	5,71	88,3	
7. Evaluación del Desempeño¹³					
7.1 Distribución del personal de acuerdo a los resultados de sus calificaciones.	Porcentaje de funcionarios en Lista 1	95,7	98,5	102,9	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 2	0,04%	0,02%	286,7	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 3	0	0	0	
	Porcentaje de funcionarios en Lista 4	0	0	0	

¹² No considerar como licencia médica el permiso postnatal parental.

¹³ Esta información se obtiene de los resultados de los procesos de evaluación de los años correspondientes.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁵		Avance ⁶	Notas
		2010	2011		
7.2 Sistema formal de retroalimentación del desempeño ¹⁴ implementado	SI: Se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño. NO: Aún no se ha implementado un sistema formal de retroalimentación del desempeño.	SI	SI		
8. Política de Gestión de Personas					
Política de Gestión de Personas ¹⁵ formalizada vía Resolución Exenta	SI: Existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta. NO: Aún no existe una Política de Gestión de Personas formalizada vía Resolución Exenta.	SI	SI		

Comentario Notas

1. El incremento en los egresos se explica en gran medida por Renuncias voluntarias de profesionales de la Dirección, situación que se agudizó durante este período. Esta situación ha sido señalada durante los últimos años a Hacienda, al solicitar reconsideración de la estructura de remuneraciones de la Dirección ChileCompra, dado que estos movimientos se explican por cambios a empresas con mejores rentas y beneficios.
2. Este indicador tiene directa relación con el indicador de Rotación. Para el presente período la información presentada distingue egresos voluntarios y otras causales, en consecuencia se presenta en forma separada. En el BGI 2010, los egresos se presentaron en forma agregada en un solo indicador.
3. El indicador presenta una disminución en relación al año anterior. Sin embargo, atendido el gran volumen de producción y operación de proyectos estratégicos que tuvo que desarrollar la Dirección ChileCompra requirió la contratación de profesionales adicionales, altamente especializados, para el logro de los objetivos planteados.
4. La Dirección de Compras solo mantiene en su planta a cargos de alta Dirección Pública, cuyas vacantes deben ser llenadas a través de Concursos Públicos. Cuenta además con dos profesionales en grado 4 de acuerdo a lo señalado en la Ley de Compras Públicas.
5. El incremento de este indicador se explica por la aplicación de la política de asignación de grados al inicio del año 2011, que permite a los funcionarios ser promovidos de acuerdo a los criterios establecidos en ella.

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

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

6. Este indicador presenta una pequeña disminución la que se explica por la reducción del presupuesto en Capacitación destinado al Fondo Concursable para Becas de Capacitación. Sin embargo, la Dirección ChileCompra mantuvo el resto de los programas de perfeccionamiento sin modificaciones.
7. El incremento de este indicador tiene su explicación en una mejor gestión de los recursos como asimismo, la disponibilidad de otras fuentes de financiamiento para el desarrollo del Programa. (ChileCompra contó con recursos externos obtenidos a través de proyectos adjudicados de Fondos otorgados por otras entidades del Estado y realizó cursos en alianza con otras áreas de la Institución)
8. La evaluación de aplicabilidad en el puesto de trabajo se efectúa para actividades de formación con una duración superior a 12 horas.

Para efectuar la evaluación de la aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo, la Dirección ChileCompra solicita a las respectivas jefaturas, para los cursos de más de 12 horas de duración, completar el Formulario "Definición y Evaluación de Prácticas Esperables" que se encuentra disponible en la intranet institucional y que permite precisar y verificar, luego de un tiempo de seguimiento, el que es definido previamente por la jefatura, las competencias y prácticas que los funcionarios deben adquirir e implementar en su puesto de trabajo con la actividad de capacitación realizada.

En este formulario, la jefatura respectiva debe precisar al menos dos competencias o prácticas esperables que el funcionario debe aplicar en su puesto de trabajo. Una vez cumplido el plazo de evaluación, se solicita a la jefatura completar dicho formulario, argumentando con precisión el nivel de dominio de la competencia especificada.

Se registran 6 actividades de capacitación realizadas durante el año 2010, las que cuentan con una duración superior a 12 horas, pero que, dada su fecha de ejecución, su evaluación de transferencia se encontraba planificada para el año 2011.

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2				
Ingresos y Gastos devengados año 2010 – 2011				
Denominación	Monto Año 2010 M\$ ¹⁶	Monto Año 2011 M\$	Notas	
Ingresos	8.630.544	5.964.615	(1) y (2)	
Otros Ingresos Corrientes	2.622.524	51.723		
Aporte Fiscal	6.008.020	5.912.892		
Saldo Inicial de Caja	—	—		
Gastos	8.600.149	6.075.932	(1) y (3)	
Gastos en Personal	2.916.748	2.951.292		
Bienes y Servicios de Consumo	5.121.657	2.464.766		
Otras Transferencias Corrientes	224.681	229.846		
Adquisición de Activos No Financieros	218.390	403.418		
Servicio de la Deuda	118.673	26.610		
Saldo Final de Caja	—	—		
Resultado (Ingresos – Gastos)	30.395	(111.317)		

Notas

(1) La Información se extrae directamente del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) que es sistema oficial de la institución para llevar su presupuesto y contabilidad. Cabe destacar que la información que se ingresa en dicho Sistema es en pesos sin decimales ni redondeos de sumas.

(2) Ingresos Devengados

En el bienio 2010-2011 se generó una disminución real del orden de M\$2.665.929 (-30,9%). Lo anterior se explica básicamente por:

- Una disminución real de los Otros Ingresos Corrientes por un monto de M\$2.570.801 (-98%) explicado básicamente por la exclusión de los Ingresos Presupuestarios provenientes del Registro Nacional de Proveedores, los cuales son tratados extrapresupuestariamente.
- Una disminución real del Aporte Fiscal del orden de M\$95.128 (-1,58%).

¹⁶ La cifras están expresadas en M\$ del año 2011. El factor de actualización de las cifras del año 2010 es 1,03340318.

(3) Gastos Devengados

Durante el año 2011, el gasto devengado excedió al ingreso devengado en M\$111.317, lo que equivale a un 1,87% de mayor gasto devengado respecto del ingreso devengado. Este mayor gasto devengado fue financiado con la autorización de Saldo Inicial de Caja del orden de M\$207.838. No obstante, durante el año 2010, se generó un exceso de ingreso devengado del orden de M\$30.395, representando el gasto devengado un 99,6% de los ingresos devengados.

Comparando el bienio 2010-2011, el gasto devengado experimentó una disminución real de M\$2.524.217 equivalente a un -29,4%. En términos netos, lo anterior obedece principalmente a:

- Una mayor ejecución real del gasto en personal por un monto de M\$34.544 (+1,2%).
- Una disminución real en gasto de bienes y servicios de consumo del orden de M\$2.656.891 (-51,9%), producto de que tanto la recaudación como el gasto asociado al Registro Nacional de Proveedores fue excluido de la Ley de Presupuesto y se trata de manera extrapresupuestaria, dado que su ejecución durante cada periodo tendía a aumentar considerablemente el gasto en circunstancia que dicho gasto estaba neteado con los ingresos de dicho Registro.
- Un aumento de las Transferencias Corrientes a Otras Entidades Públicas en un monto de M\$5.165 (2,3%) y que corresponde al financiamiento del Tribunal de Compras Públicas.
- Un aumento real en materia de Adquisición de Activos No Financieros por un monto de M\$185.028 (84,7%) y que corresponde a un mayor ejecución en programas informáticos (licenciamientos de sistemas computacionales) y un adelanto de gasto 2012 en cuota de leasing inmobiliario de las oficinas institucionales y la renovación del 01 (50% vehículo de la flota autorizada).
- Una disminución real en Servicio de la Deuda por un monto de M\$92.063 (-77,6%), lo cual corresponde a Deuda Flotante del año 2010, compromisos devengados durante ese período, que fueron pagados durante el ejercicio 2011, mediante Saldo Inicial de Caja.

b) Comportamiento Presupuestario año 2011

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2011								
Subt	Item	Asig	Denominación	Presupuest o Inicial ¹⁷ (M\$)	Presupuest o Final ¹⁸ (M\$)	Ingresos y Gastos Devengad os (M\$)	Diferencia ¹⁹ (M\$)	Notas ²⁰
			INGRESOS	6.500.981	6.237.804	5.964.615	273.189	(1), (2) y (3.1)
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	3.481	15.481	51.723	-36.242	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	3.481	3.481	36.216	-32.735	
	99		Otros	0	12.000	15.507	-3.507	
09			APORTE FISCAL	6.496.500	6.014.485	5.912.892	101.593	
	01		Libre	6.496.500	6.014.485	5.912.892	101.593	
		001	Remuneraciones	3.029.229	2.815.229	2.815.192	37	
		002	Resto	3.467.271	3.199.256	3.097.700	101.556	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	1.000	207.838	-----	207.838	
			GASTOS	6.500.981	6.237.804	6.075.932	161.872	(1), (2) y (3.2)
21			GASTOS EN PERSONAL	3.029.229	2.993.444	2.951.292	42.152	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	2.999.570	2.568.354	2.464.766	103.588	
24			TRANSFERENCIAS CORRIENTES	269.504	230.066	229.846	220	
	03		A Otras Entidades Públicas	269.504	230.066	229.846	220	
		032	Tribunal de Compras	269.504	230.066	229.846	220	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	202.678	407.329	403.418	3.911	
	02		Edificios	90.081	177.732	177.728	4	
	03		Vehículos	0	15.000	14.000	1.000	
	06		Equipos Informáticos	50.617	50.617	49.607	1.010	
	07		Programas Informáticos	61.980	163.980	162.083	1.897	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	0	26.611	26.610	1	
	07		Deuda Flotante	0	26.611	26.610	1	
35			SALDO FINAL DE CAJA	----	12.000	-----	----	
			Resultado (Ingresos-Gastos)	0	0	(111.317)	111.317	(3.3)

17 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

18 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2011.

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

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

Notas

- (1) La Información se extrae directamente del Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) que es sistema oficial de la institución para llevar su presupuesto y contabilidad. Cabe destacar que la información que se ingresa en dicho Sistema es en pesos sin decimales ni redondeos de sumas.

(2) Presupuesto Inicial vs Presupuesto Final:

En términos generales, durante el ejercicio 2011, el presupuesto autorizado disminuyó en M\$2.63.177, equivalente a un -4,05%, respecto del presupuesto inicial. Las modificaciones de presupuesto fueron autorizadas mediante los siguientes decretos dictados por el Ministerio de Hacienda:

- Decreto N° 286/2011 que establece un aumento de presupuesto de M\$26.611 mediante aumento de saldo inicial de caja a objeto de financiar deuda flotante del año 2010 proveniente de compromisos con proveedores debidamente devengados por un monto de M\$26.611.
- Decreto N° 416/2011 que incrementa el presupuesto en M\$31.005 mediante Saldo Inicial de Caja a objeto de financiar el mayor gasto en personal originado por el reajuste de remuneraciones a partir de diciembre de 2010 tanto de la Dirección de Compras (subtítulo 21) como del Tribunal de Compras Públicas (Subtítulo 24, Item 03, Asignación 032).
- Decreto N° 494/2011 que determina una disminución del presupuesto del orden de M\$370.166 mediante disminución en el Aporte Fiscal tanto para Remuneraciones (M\$54.000) como en Resto (M\$316.166) y su contrapartida en los subtítulo 21 (Remuneraciones por M\$54.000), Subtítulo 22 (Gastos en Bienes y Servicios de Consumo por M\$289.216) y Subtítulo 24, Item 03, Asignación 032 (Tribunal de Compras Públicas por M\$26.950).
- Decreto N° 1063/2011 que redistribuye gasto disminuyendo subtítulo 22 (Bienes y Servicios de Consumo por M\$102.000) y aumentando Subtítulo 29, Item 07 (Programas Informáticos por M\$102.000)
- Decreto N° 1117/2011 que aumenta el presupuesto de ingreso en M\$89.781 mediante el incremento del Aporte Fiscal para Resto en la misma cuantía a objeto de financiar el mayor gasto autorizado en el Subtítulo 29, Item 02 Edificios por M\$89.781 producto del adelanto del pago de la cuota anual del año 2012 relativa a leasing inmobiliario por las oficinas institucionales.
- Decreto N° 1128/2011 que aumenta el presupuesto en \$82.222 mediante un recorte en el Aporte Fiscal por M\$67.000 y un aumento de Saldo Inicial de Caja por M\$149.222 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. aumentando en consecuencia el gasto del subtítulo 21 en M\$82.222
- Decreto N° 1222/2011 que aumenta el presupuesto de ingreso en M\$15.000 mediante el incremento del Aporte Fiscal para Resto en la misma cuantía a objeto de financiar el mayor gasto autorizado en el Subtítulo 29, Item 03 Vehículos por M\$15.000 producto del adelanto de la renovación de 01 vehículo de la flota institucional autorizada propuesta inicialmente para el año 2012.
- Decreto N° 1269/2011 que aumenta el presupuesto en M\$12.000 mediante un incremento en Otros Ingresos Corrientes por M\$12.000 y un aumento del gasto en Saldo Final de Caja por M\$12.000 a objeto de reflejar el ingreso por concepto de cobro de Documentos de Garantía de Convenios Marco, los cuales deberán ser restituidos a los Servicios Públicos durante el año 2012 según instrucciones de la Dirección de Presupuesto y de la propia Contraloría General de la República.
- Decreto N° 1613/2011 que determina una disminución del presupuesto del orden de M\$110.130 mediante disminución en el Aporte Fiscal tanto para Remuneraciones (M\$83.000) como en Resto (M\$27.130) y su contrapartida en los subtítulo 21 (Remuneraciones por M\$83.000), Subtítulo 22 (Gastos en Bienes y Servicios de Consumo por M\$13.000), Subtítulo 24, Item 03, Asignación 032 (Tribunal de Compras Públicas por M\$12.000) y Subtítulo 29, Item 02, Edificios (por M\$2.130).

- Decreto N°1660/2011 que determina una disminución del presupuesto del orden de M\$39.500 mediante disminución en el Aporte Fiscal tanto para Remuneraciones (M\$10.000) como en Resto (M\$29.500) y su contrapartida en los subtítulo 21 (Remuneraciones por M\$10.000), Subtítulo 22 (Gastos en Bienes y Servicios de Consumo por M\$27.000) y Subtítulo 24, Item 03, Asignación 032 (Tribunal de Compras Públicas por M\$2.500).

(3) 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:

- (3.1) Una diferencia de M\$ 273.189 (4,4%) de menores ingresos devengados respecto del presupuesto final, en virtud de:
- a) Mayores recuperaciones de subsidios por licencias médicas por un monto de M\$ 32.735 (940,4%) por sobre lo estimado, dada la gestión de recupero de dichos conceptos realizada desde el año 2010.
 - b) Mayor recaudación del orden de M\$ 3.507 (29,2%) por concepto básicamente del cobro de documentos de garantías por Convenio Marco en virtud de instrucción recibida por parte de la Dirección de Presupuestos y Contraloría General de la República y que tendrá como contrapartida la devolución de dichos recursos durante el año 2012, según se establezca en la Ley de Presupuestos.
 - c) Un menor Aporte Fiscal del orden de -M\$101.593 (1,69%) producto de un menor Aporte Libre para Remuneraciones por -M\$37 (0,0013%) y una disminución de Aporte Libre para Resto por -M\$ 101.556 (-3,17%).
 - e) un Saldo Inicial de Caja del orden de M\$ 207.838 a objeto de financiar Deuda Flotante del año 2010 y compensar el menor aporte fiscal que se determinó desde el Ministerio de Hacienda, por concepto de diferencial de reajuste de remuneraciones y de asignaciones por concepto de cumplimiento de Metas de Eficiencia Institucional de acuerdo a la Ley N° 20.212 en su Artículo 9.
- (3.2) Respecto del gasto presupuestado y devengado, se produce una menor ejecución del orden de M\$161.872 (equivalente a un 2,6% del presupuesto final), producto de un menor gasto en:
- a) Subtítulo 21, gastos de personal, por un monto ascendente a M\$ 42.152 (-1,4%) en virtud del menor gasto en remuneraciones del personal de planta/contrata, honorarios, viáticos, horas extraordinarias, dado la mayor rotación de personal que se originó durante el periodo 2011.
 - b) Subtítulo 22, gasto en bienes y servicios por M\$ 103.588 (-4,03%), originado básicamente por el desfase de cumplimiento de hitos de entrega de proyectos de desarrollo tecnológicos tanto de la plataforma de mercado público como de la plataforma de ChileCompra Express de Convenios Marco..
 - c) Una menor ejecución marginal de gasto en el subtítulo 24 Transferencias Corrientes a Otras Entidades Públicas por un monto de M\$ 220 (-0,096%) y que corresponde a los gastos de personal y operacionales del Tribunal de Compras Públicas.
 - d) Un menor gasto marginal del orden de M\$ 3.911 (-0,96%) en Adquisición de Activos No Financieros, producto básicamente de un menor devengo en Edificio (-M\$4), Vehículos (-M\$1.000), Equipos Informáticos (-M\$1.010) y Programas Informáticos (-M\$1.897).

e) Un menor gasto marginal del orden de M\$1 (-0,0038%) en Servicio de la Deuda por concepto exclusivamente de Deuda Flotante del año 2010.

(3.3) Finalmente, cabe destacar que la diferencia entre Ingresos y Gastos Devengados, se produce un resultado deficitario del orden de los M\$111.317; por lo que el gasto representa un 101,87%, lo cual está financiado completamente por el Saldo Inicial de Caja.

c) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ²¹			Avance ²² 2011/ 2010	Notas
			2009	2010	2011		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ²³)		1,00	1,19	1,23	103,4	(1)
	[IP Ley inicial / IP devengados]		0,34	0,19	0,07	36,8	(2)
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]		1,00	1,00	1,00	100,0	(3)
	[IP percibidos / Ley inicial]		0,24	0,39	0,01	2,56	(4)
	[DF/ Saldo final de caja]		2,2	0,12	0,00	0,0	(5)
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		1,15	0,53	1,42	267,9	(6)

Notas

- (1) La Dirección de Compras y Contratación Pública, mantuvo un comportamiento al alza ya que las variaciones que se evidenciaron en el aporte fiscal del año 2011 obedece a instrucciones 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 2010; 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 respecto de lo considerado inicialmente en la Ley. Asimismo, cabe considerar que durante el año 2011, la recaudación y gasto por concepto de Registro Nacional de Proveedores no estuvo considerado dentro de la Ley de Presupuesto lo que afecta fuertemente estos indicadores; por ende, el numerador tiende a caer de manera importante durante el año 2011.
- (3) Durante el ejercicio 2011, así como en los años anteriores los ingresos percibidos son 100% devengados y por ende no hay variación en este indicador.

21 Las cifras están expresadas en M\$ del año 2011. Los factores de actualización de las cifras de los años 2009 y 2010 son 1,04798253y 1,03340318 respectivamente.

22 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.

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

- (4) Durante el ejercicio 2011 se muestra un retroceso importante respecto del año 2010, dado que en la Ley de Presupuesto se excluyó lo concerniente al Registro Nacional de Proveedores afectando por partida doble el numerador como el denominador de este indicador, y especialmente el primero dado que históricamente, la ley de presupuesto había 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 daba cuenta que la realidad era distinta con el consecuente mayor devengo de ingresos por sobre la ley inicial.
- (5) El comportamiento de la Deuda Flotante durante el ejercicio 2011 respecto del Saldo Final de Caja, tuvo un empeoramiento respecto del año 2010. 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; cabe destacar que durante el año 2011 no se generó Deuda Flotante para el año 2012, lo cual significa que todo lo que se devengó durante dicho periodo fue pagado durante dicho periodo, la relación fue de 1 a 1.
- (6) El aumento del Saldo Final de Caja del año 2011 respecto del año 2010, sumado a la nula Deuda Flotante que se obtuvo en el periodo 2011, conducen a que este indicador presente un resultado de retroceso en la gestión financiera; ahora bien, este mayor Saldo Final de Caja se dio básicamente por una mayor gestión en la recuperación de licencias médicas, un mayor cobro de documentos de garantía, los cuales deben quedar disponibles para el próximo periodo presupuestario de acuerdo a lo señalado por Contraloría General de la República. Así también, por el lado de los gastos el Saldo Final de Caja responde en alguna medida al menor gasto transitorio que se dio en Gasto de Personal dada la mayor rotación de personal que se generó y el menor gasto en bienes y servicios dado el retraso de cumplimiento de algunos proyectos de desarrollo informático.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2011 ²⁴				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		434.965	(111.317)	323.648
Carteras Netas		0	(735)	(735)
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	(735)	(735)
Disponibilidad Neta		1.494.957	137.397	1.632.354
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	1.494.957	137.397	1.632.354
Extrapresupuestario neto		(1.059.992)	(247.979)	(1.307.971)
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	448	0	448
116	Ajustes a Disponibilidades	99.406	0	99.406
214	Depósitos a Terceros	(1.146.022)	(245.237)	(1.391.259)
216	Ajustes a Disponibilidades	(13.823)	(2.743)	(16.566)

24 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

La Dirección de Compras y Contratación Pública no contempló dentro de la Ley de Presupuesto 2011 Compromisos Programáticos.

Cuadro 6				
Ejecución de Aspectos Relevantes Contenidos en el Presupuesto 2011				
Denominación	Ley Inicial	Presupuesto Final	Devengado	Observaciones

f) Transferencias²⁵

Cuadro 7					
Transferencias Corrientes					
Descripción	Presupuesto Inicial 2011 ²⁶ (M\$)	Presupuesto Final 2011 ²⁷ (M\$)	Gasto Devengado (M\$)	Diferencia ²⁸	Notas
TRANSFERENCIAS A OTRAS ENTIDADES PÚBLICAS	269.504	230.066	229.846	220	
Gastos en Personal					
Bienes y Servicios de Consumo					
Inversión Real					
Otros ²⁹	269.504	230.066	229.846	220	(1)
TOTAL TRANSFERENCIAS	269.504	230.066	229.846	220	

Notas

- (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\$269.504, el cual disminuyó por recortes de presupuesto en M\$ 39.438 (-14,6%); El gasto ejecutado en este subtítulo y asignación alcanzó 99,9% sobre el presupuesto vigente al 31 de Diciembre del año 2011. 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.

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

26 Corresponde al aprobado en el Congreso.

27 Corresponde al vigente al 31.12.2011.

28 Corresponde al Presupuesto Final menos el Gasto Devengado.

29 Corresponde a Aplicación de la Transferencia.

g) Inversiones³⁰

No aplica para el Servicio

Cuadro 8							
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2011							
Iniciativas de Inversión	Costo Total Estimado ³¹	Ejecución Acumulada al año 2011 ³²	% Avance al Año 2011	Presupuesto Final Año 2011 ³³	Ejecución Año 2011 ³⁴	Saldo por Ejecutar	Notas
	(1)	(2)	(3) = (2) / (1)	(4)	(5)	(7) = (4) - (5)	

30 Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.
31 Corresponde al valor actualizado de la recomendación de MIDEPLAN (último RS) o al valor contratado.
32 Corresponde a la ejecución de todos los años de inversión, incluyendo el año 2011.
33 Corresponde al presupuesto máximo autorizado para el año 2011.
34 Corresponde al valor que se obtiene del informe de ejecución presupuestaria devengada del año 2011.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2011

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2011

Cuadro 9 Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo				Meta 2011	Cumple Si-No	% Cumplimiento	Notas
			2008	2009	2010	2011				
•Plataforma ChileCompra	<u>Economía/Resultado Final</u>	(Monto de Ahorro Estimado (año t)/Monto Total Transado (año t))*100	0.00 %	0.00 % (0.00/0.00)*100	0.00 % (0.00/0.00)*100	3,42% (276.00/8054.00)*100	3.00 % (186.00/6200.00)*100	SI	114%	1
	1 Porcentaje de Ahorro Fiscal en Contratación Pública(año t)									
	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO									
•Plataforma ChileCompra	<u>Calidad/Producto</u>	(N° de Compradores Satisfechos (año t)/N° de Compradores Encuestados (año t))*100	0.0 %	N.C.	N.C.	75% (225/300)	55.0 % (165/300)*100	SI	136%	2
•Servicios de Asesoría	2 Porcentaje de Satisfacción de Compradores (año t)									
	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO									
•Plataforma ChileCompra	<u>Calidad/Producto</u>	(N° de Proveedores Satisfechos (año t)/N° de Proveedores Encuestados (año t))*100	0.0 %	N.C.	N.C.	70% (308/440)	55.0 % (275/500)*100	SI	127%	3
•Políticas de Acceso	3 Porcentaje de Satisfacción de Proveedores (año t)									
	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO									
•Plataforma ChileCompra	<u>Calidad/Producto</u>	(Compras con criterios de sustentabilidad (año t)/Total de Compras del Período (año t))*100	0.0 %	0.0 % (0.0/0.0)*100	0.0 % (0.0/0.0)*100	17,2% (91.419/531.014)*100	10.0 % (36000.0/360000.0)*100	SI	172%	4
•Políticas de Acceso	4 Porcentaje de Compras que incorporan criterios de sustentabilidad (año t)									

Cuadro 9
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2011

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo				Meta 2011	Cumple Si-No	% Cumplimiento	No-Tas
			2008	2009	2010	2011				
		t))*100								
	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO									
•Plataforma ChileCompra	<u>Eficacia/Producto</u>	((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	S.I.	0 % ((80.000/ 79.947)- 1)*100	0 % ((0/0)- 1)*100	3% ((101.799/ 99.014)- 1)*100	6 % ((100.000/ 94.000)- 1)*100	NO	44%	5
•Políticas de Acceso	5 Tasa de Variación de Empresas Transando en el Portal de Compras Públicas									
	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO									
•Plataforma ChileCompra	<u>Eficiencia/Proceso</u>	(N° de Licitaciones adjudicadas con 3 o más ofertas (año t)/N° de licitaciones publicadas en www.mercadopublico.cl (año t))*100	42 % (188.352 /450.023)*100	39 % (177.116/ 450.231) *100	0 % (0/0)*100	70,1% (168.007/ 239.534)* 100	72 % (216.000/ 300.000) *100	SI	97%	6
•Políticas de Acceso	6 Porcentaje de Licitaciones Exitosas (año t)									
	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO									

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio: 85 %
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas: 0 %
Porcentaje de cumplimiento global del servicio: 85 %

Notas:

1. El sobrecumplimiento se debe básicamente a que ha existido un aumento significativo del número de ofertas por proceso, especialmente durante la primera parte del año. Hacia fines de año, por efecto de concentración de las compras, el stock de proveedores no pudo mantener el número de ofertas, lo que disminuyó el porcentaje de ahorro por efecto de competencia y muestreo (de menores precios), que son los aspectos que captura la estimación de ahorro.
2. La satisfacción de usuarios compradores con el funcionamiento del sitio web www.mercadopublico.cl captura la capacidad que tuvieron estos usuarios de realizar las tareas de publicar licitaciones y operar en la plataforma www.mercadopublico.cl de manera estable, sin caídas de sistema. Los resultados de la medición de este indicador durante el 2011 arroja un cumplimiento del 129% sobre la meta definida, principalmente producto de la facilidad para buscar información que requiere el comprador, por ejemplo publicación de licitaciones, gestión de las mismas y de las órdenes de compra emitidas. En este sentido, se mantendrá las líneas de

trabajo que se han desarrollado hasta ahora, en términos de velar por aumentar los niveles de transparencia en las compras públicas y la mejora continua de la plataforma (estabilidad, tiempos de respuesta, nuevas funcionalidades, etc.)

3. La satisfacción de usuarios proveedores con el funcionamiento del sitio web www.mercadopublico.cl captura la capacidad que tuvieron estos usuarios de hacer las tareas habituales en la plataforma señalada para concretar negocios con el Estado, las cuales son: el envío de ofertas, la operación de forma sencilla en el sitio y la búsqueda de información de oportunidades de negocio. Los resultados de la medición del este indicador durante el año 2011 arroja un cumplimiento del 127% sobre la meta definida, principalmente producto de la satisfacción de los proveedores respecto de la estabilidad del sitio web www.mercadopublico.cl, situación que les permitió ofertar a las oportunidades de negocio de su interés con mayor facilidad.
4. Este indicador obtuvo un cumplimiento de 172% respecto de la meta definida, lo que se explica fundamentalmente por el trabajo llevado por la División de Convenios Marco durante el segundo semestre del 2011, la cual tuvo como resultado una mejor identificación de los productos y proveedores disponibles en la tienda ChileCompra Express que incorporan criterios de sustentabilidad, lo que se refleja en un importante incremento en los resultados de las mediciones del segundo semestre.
5. Para este indicador se obtuvo un 3% de variación de empresas transando en www.mercadopublico.cl, y no el 6% comprometido, no obstante que esta Dirección alcanzó una cifra de 101.799 empresas transando el 2011, superando las 100.000 comprometidas para dicho periodo. En virtud de lo anterior, esta Dirección incrementará los esfuerzos orientados a aumentar la cantidad de proveedores que tranzan en la plataforma para el año 2012, reconociendo la exigencia de esta meta y actuando en coherencia, lo que se refleja en las iniciativas propuestas por el Servicio en la sección 3 de este documento.
6. Un componente fundamental en este indicador es el número de licitaciones publicadas en www.mercadopublico.cl. Lo que se puede observar es que en buena parte del periodo de mayor actividad (marzo a octubre), el stock de proveedores pudo responder adecuadamente al número de licitaciones publicadas; sin embargo, hacia finales de año, impulsado por la necesidad de los servicios de ejecutar su presupuesto y con el consecuente aumento en el número de licitaciones publicadas (hubo crecimientos significativos en noviembre y diciembre de 2011 respecto a los mismos meses de 2010), el porcentaje de licitaciones adjudicadas con 3 o más ofertas disminuyó significativamente.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2011

No aplica para el servicio

Cuadro 10							
Otros indicadores de Desempeño año 2011							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	2009	Efectivo 2010	2011	Notas

Anexo 5: Compromisos de Gobierno

No aplica al Servicio

Cuadro 11 Cumplimiento de Gobierno año 2011			
Objetivo ³⁵	Producto ³⁶	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ³⁷	Evaluación ³⁸

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

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

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

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

Anexo 6: Informe Preliminar³⁹ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas⁴⁰

La Dirección de Compras y Contratación Pública no ha comprometido Programas para el año 2011.

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

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

40 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 2011

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

Metas de Eficiencia Institucional				
Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Ponderador	Valida Objetivo
		4) Comprometer en la formulación presupuestaria del año siguiente las Definiciones Estratégicas del Servicio, identificando la misión, prioridades gubernamentales, objetivos estratégicos, productos estratégicos, gasto y nivel de actividad por producto estratégico, junto con los indicadores de desempeño que miden los aspectos relevantes de su gestión, indicando para cada uno la meta, ponderación, supuestos válidos y producto estratégico al que se vincula.	25.00%	Aprobado
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planificación/ Control de Gestión	5) Evaluar el resultado de los indicadores comprometidos en la formulación del presupuesto para el presente año y los cumple en un rango de 90% a 100% (suma de los ponderadores asignados a los indicadores de desempeño cumplidos), fundamentando las causas de los indicadores no cumplidos (logro de la meta menor a un 95%), sobre cumplidos (logro de la meta superior a un 105%) y cumplidos (logro de la meta entre un 95% y 105%), elaborando el Programa de Seguimiento de los indicadores evaluados, presentados en la formulación del presupuesto para el presente año, señalando al menos recomendaciones, compromisos, plazos y responsables.	25.00%	No Aprobado
GESTIÓN DE RIESGOS	Auditoría Interna	4) 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.	5.00%	Aprobado
		2) 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.	5.00%	Aprobado
GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	Capacitación	5) 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
		6) Evaluar el Plan Anual de Capacitación ejecutado, en términos de la satisfacción, aprendizaje y aplicación de lo aprendido en el puesto de trabajo por parte de los funcionarios capacitados, así como las competencias adquiridas por los mismos, realizando un análisis global de la gestión de la capacitación ejecutada.	5.00%	Aprobado

7) Diseñar y difundir un programa de seguimiento para cerrar las debilidades detectadas por la evaluación del Plan anual de capacitación ejecutado, incorporándolo como insumo al proceso de diseño del Plan Anual de Capacitación del año siguiente.

EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Compras y Contrataciones	4) Diseñar el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público, considerando: los mecanismos de compra que utilizará el servicio y su justificación, los criterios de transparencia, requisitos de acceso, gestión de inventarios, gestión de contratos, políticas de bienestar, políticas de pago a proveedores y política de eficiencia energética, definiendo proyectos o actividades de mejoramiento de la gestión de abastecimiento.	10.00% Aprobado
ATENCIÓN A CLIENTES	Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	4) Evaluar los resultados de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, analizando el cumplimiento de la estrategia definida para asegurar la calidad de atención a la ciudadanía y de las metas de los indicadores de desempeño. Luego establece brechas entre los resultados efectivos y las metas comprometidas, y formula recomendaciones de mejora para el siguiente período que surgen del análisis, orientadas a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema. Diseñar un Programa de Seguimiento del Sistema, aprobado por el Jefe Superior del Servicio, a partir de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación de su implementación, señalando al menos los compromisos que permitan superar las causas que originaron el resultado obtenido, e identificando las actividades, los plazos de ejecución y responsables.	10.00% Aprobado
	Gobierno Electrónico	3) Implementar el Programa de Trabajo para la ejecución del Plan definido y registrar los resultados de la implementación de los proyectos priorizados en el programa de trabajo anual en el Sistema de Registro y Control de Gestión de Proyectos TI dispuesto por la Red de Expertos, considerando al menos los hitos desarrollados, las dificultades y holguras encontradas y las modificaciones realizadas respecto a lo programado.	5.00% Aprobado

Porcentaje Total de Cumplimiento: 75 %

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 levantamiento de las competencias por familias de cargos con asignación de funciones de 4° nivel.
	Texto	Durante el 2010 se comprometió el levantamiento de perfiles de cargo por

	Justificación :	competencias para profesionales con asignación de funciones de 3° nivel. Por consiguiente, el próximo objetivo es enfocarse en la definición de las competencias por familias de cargo para el 4° nivel.
Compras y Contrataciones	Texto Original :	Diseñar el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento del Sector Público, considerando: los mecanismos de compra que utilizará el servicio y su justificación, los criterios de transparencia, requisitos de acceso, gestión de inventarios, gestión de contratos, políticas de bienestar, políticas de pago a proveedores y política de eficiencia energética, definiendo proyectos o actividades de mejoramiento de la gestión de abastecimiento.
	Texto Propuesta :	Diseñar el Modelo de Mejoramiento Continuo para la Gestión de Abastecimiento, considerando: los mecanismos de compra que utilizará el servicio y su justificación, gestión de inventarios, gestión de contratos, políticas de pago a proveedores y política de compras sustentables, definiendo proyectos o actividades de mejoramiento de la gestión de abastecimiento.
	Texto Justificación :	Se compromete alcance en función del diagnóstico realizado el año 2010.
Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana	Texto Original :	Evaluar los resultados de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, analizando el cumplimiento de la estrategia definida para asegurar la calidad de atención a la ciudadanía y de las metas de los indicadores de desempeño. Luego establece brechas entre los resultados efectivos y las metas comprometidas, y formula recomendaciones de mejora para el siguiente periodo que surgen del análisis, orientadas a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema. Diseñar un Programa de Seguimiento del Sistema, aprobado por el Jefe Superior del Servicio, a partir de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación de su implementación, señalando al menos los compromisos que permitan superar las causas que originaron el resultado obtenido, e identificando las actividades, los plazos de ejecución y responsables.
	Texto Propuesta :	Evaluar los resultados de la implementación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana, analizando el cumplimiento de la estrategia definida de acuerdo a los alcances establecidos en el diseño e implementación del sistema realizados en los años 2009 y 2010, considerando como espacios de atención a la Mesa de Ayuda y Recepción Presencial de Solicitudes de Transparencia Pasiva. Se revisan los resultados con el objeto de asegurar la calidad de atención a la ciudadanía y de las metas de los indicadores de desempeño. Luego establece brechas entre los resultados efectivos y las metas comprometidas, y formula recomendaciones de mejora para el siguiente periodo que surgen del análisis, orientadas a incrementar la eficacia y eficiencia del Sistema. Diseñar un Programa de Seguimiento del Sistema, aprobado por el Jefe Superior del Servicio, a partir de las recomendaciones de mejora formuladas en la evaluación de su implementación, señalando al menos los compromisos que permitan superar las causas que originaron el resultado obtenido, e identificando las actividades, los plazos de ejecución y responsables.
	Texto Justificación :	El objetivo es realizar la evaluación del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana conforme al alcance que se estableció en las etapas previas de diagnóstico y diseño de los años 2009 y 2010, respectivamente.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

La Dirección de Compras y Contratación Pública no ha comprometido Convenios de Desempeño Colectivos para el año 2011.

Cuadro 12 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2011				
Equipos de Trabajo	Número de personas por Equipo de Trabajo ⁴¹	Nº de metas de gestión comprometidas por Equipo de Trabajo	Porcentaje de Cumplimiento de Metas ⁴²	Incremento por Desempeño Colectivo ⁴³

41 Corresponde al número de personas que integran los equipos de trabajo al 31 de diciembre de 2011.

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

43 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 el año 2011.