

BALANCE DE GESTIÓN INTEGRAL AÑO 2009

DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA

SANTIAGO DE CHILE

Índice

1. Presentación	3
2. Resultados de la Gestión año 2009	6
2.1 Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009	6
2.2 Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicios	10
3. Desafíos para el año 2010	15
4. Anexos	21
Anexo 1: Identificación de la Institución	22
Anexo 2: Recursos Humanos	26
Anexo 3: Recursos Financieros	31
Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009	42
Anexo 5: Programación Gubernamental	48
Anexo 6: Informe Preliminar de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas	49
Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009	50
Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo	52
Anexo 9: Proyectos de Ley en tramitación en el Congreso Nacional	53
Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública	54

1. Presentación

La Dirección de Compras y Contratación Pública es un Servicio Público descentralizado, dependiente del Ministerio de Hacienda, y sometido a la supervigilancia del Presidente de la República, creado con la Ley de Compras Públicas N° 19.886 y que comenzó a operar formalmente el 29 de agosto de 2003.

La misión de la Dirección de Compras y Contratación Pública es crear valor en el mercado de las compras públicas, a través de la introducción de instrumentos tecnológicos y de gestión de excelencia. Para ello mantiene 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 la ciudadanía.

Más acceso, más negocios, más empleo

El año 2009 la Dirección de Compras y Contratación Pública se constituyó en una herramienta clave para la política contra cíclica impulsada por el Ministerio de Hacienda, que permitió mitigar los efectos de la crisis financiera internacional. En el mercado público se asignaron de manera eficiente y transparente recursos cercanos al 3,5% del PIB. Esto no sólo proporcionó un refugio con ingresos seguros y confiables a empresas de todos los tamaños. Permitted además, contener el desempleo que sin ese aporte del Estado habría sido probablemente mayor. Así, el mercado público contribuyó con 50.000 puestos de trabajo directos y cerca de 200.000 empleos indirectos en el 2009.

El principal objetivo que la Institución abordó ese año fue facilitar el acceso a las oportunidades de negocios del Estado a las empresas nacionales, especialmente a las de menor tamaño. El impacto que se produjo por esta determinación fue significativo, ya que el sistema de compras públicas permitió transacciones por US\$ 6.193 millones, un 26,2% más que el período anterior.

Se generaron para ello instancias y planes para integrar a nuevos usuarios al sistema, culminando el año 2009 con un registro de proveedores –ChileProveedores- integrado por casi 40 mil empresas de diversos tamaños y rubros. La apertura de este registro al ámbito de negocios del sector privado en el 2009 hace aún más atractivo para las empresas participar en el mercado público, ya que además de aprovechar las oportunidades de negocios que éste ofrece, el estar registrado como proveedor del Estado le permite, adicionalmente aumentar las oportunidades de ser contactado y generar negocios con otros privados.

Para el 2010, esperamos incrementar en un 10% la base de proveedores para propiciar una mayor competencia, la que ayudará a conseguir mejores ofertas. Por ello, el nuevo Reglamento de Compras, que entra plenamente en vigencia el 3 de febrero de 2010, incorpora modificaciones que facilitan los procesos de adquisiciones y disminuyen las barreras de entrada para participar en las licitaciones.

A lo anterior se suma el trabajo realizado con compradores e instituciones financieras interesadas en implementar el Sistema Confirming, el cual permitirá a los proveedores acceder al pago anticipado

de sus facturas aportando a una mayor liquidez a las empresas, y que se espera registre transacciones por cerca de US\$ 1 millón durante el 2010.

También complementa este esfuerzo la ampliación de la cobertura de la red de Centros de Emprendimiento ChileCompra. Durante el 2009, aumentaron de 19 a 30. Estos centros han permitido aumentar la cobertura de atención a los micros y pequeños proveedores de regiones.

Transparencia, eficiencia y sustentabilidad: un enfoque hacia la calidad

La Dirección de Compras y Contratación Pública ha participado proactivamente en los desafíos que ha planteado el ingreso de Chile a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), lo que se ha traducido entonces en un mercado público cada vez más ágil, en constante crecimiento y preocupado de ser cada vez más moderno, transparente, eficiente y con un servicio de calidad para el Estado y sus proveedores.

Esto se realizó mediante la construcción de un mercado público de clase mundial que incluye: un nivel elevado de participación de empresas de todos los tamaños; capacitaciones a usuarios en todo el país; la ampliación del acceso a la información; el incremento del ahorro fiscal; el aumento de la profesionalización y el trabajo en equipo; y, por último, la certificación ISO 9001:2008.

Estado y ciudadanía son los que se benefician del ahorro del sistema de compras públicas, que alcanzó US\$180 millones en el 2009: de hecho, pudimos calcular que los costos de transacción para los proveedores disminuyeron en US\$ 65 millones al utilizar el sistema de compras públicas en comparación a alternativas más tradicionales.

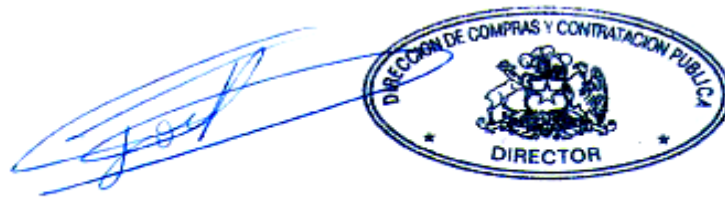
De aquí al 2012, la Dirección de Compras y Contratación Pública se concentrará con fuerza en mejorar la eficiencia de los procesos de compras del Estado. Para llevar a cabo lo anterior, estamos trabajando para generar un ahorro de US\$200 millones el año 2010, a través del perfeccionamiento de los procesos y la incorporación de criterios de sustentabilidad ambiental y económica en las contrataciones del Estado. Adjudicar lo más barato no es necesariamente, la mejor manera de ahorrar recursos fiscales.

La eficiencia en la gestión también tuvo expresiones en los compradores públicos. El 2009 fueron acreditados 3.745 compradores, entre abogados, auditores y encargados de abastecimiento de los servicios públicos, alcanzando un total de 8.141 funcionarios. Para el año 2010 se espera avanzar aún más con el Plan de Formación de Compradores, que busca capacitar a lo largo del país y con una plataforma educativa virtual en materias de: normativa, gestión, probidad y uso del portal a los encargados de las adquisiciones en los diversos organismos públicos.

La Dirección de Compras y Contratación Pública se ha empeñado, además, en conocer con más detalle a sus usuarios. En este sentido, renovó su sistema de soporte incluyendo herramientas de última generación. Finalmente, durante este año se implementó en su nivel básico un sistema de información y reportes para que todas las empresas del país puedan acceder de manera sencilla a la información del mercado de las compras públicas. De esta forma, se pueden obtener informes pre-armados con los principales indicadores nacionales y regionales, pero también, los proveedores

pueden desarrollar sus propios indicadores de manera que mejoren sus ventas en el mercado público.

Todos los avances, planes e innovaciones en carpeta de aquí al 2012 por la Dirección de Compras y Contratación Pública se encuadran en la búsqueda y necesidad constante que tiene el mercado público por entregar un sistema más abierto y accesible a sus usuarios, pero siempre sin perder de vista el interés del contribuyente, la transparencia y mayor niveles de eficiencia y sustentabilidad, factores que benefician a la sociedad entera.

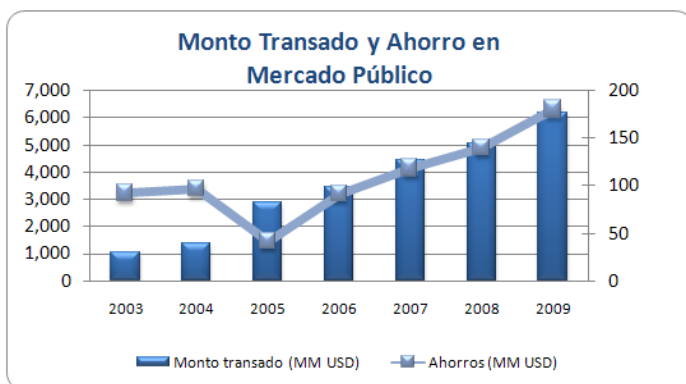


Felipe Goya Goddard
Director de Compras y Contratación Pública

2. Resultados de la Gestión año 2009

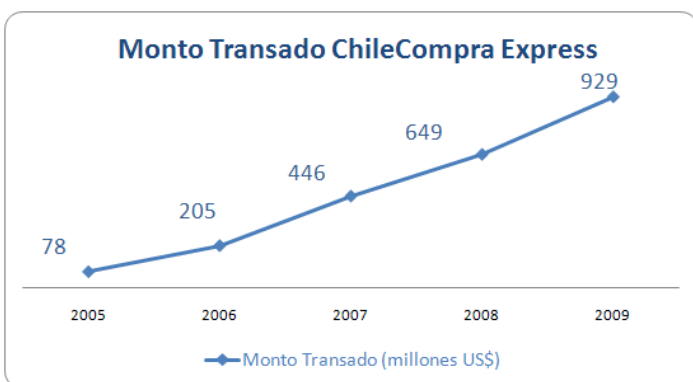
2.1. Resultados de la Gestión Institucional Asociados a Aspectos Relevantes de la Ley de Presupuestos 2009

Positiva Evolución en el Desarrollo del Mercado Público

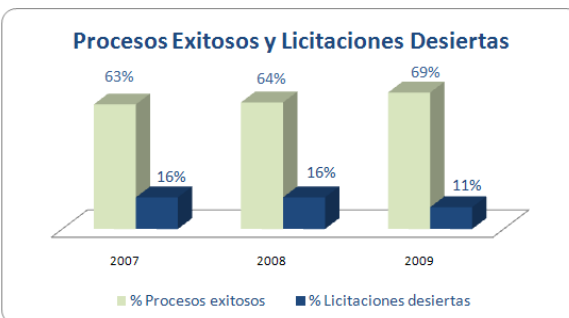


El monto de transacciones muestra un fuerte crecimiento, debido a la incorporación de organismos al sistema, el uso masivo de las tiendas electrónicas, la facilitación al acceso de proveedores, la capacitación y mejor uso por parte de los compradores.

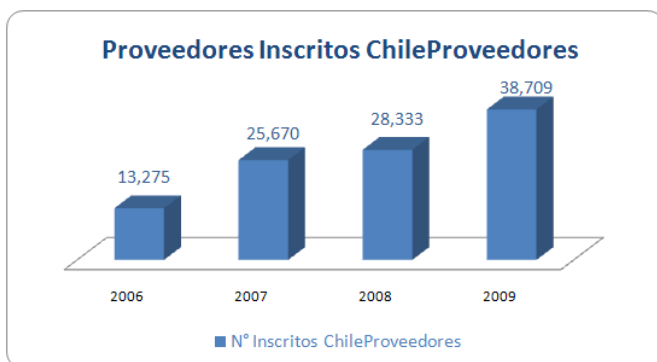
Adicionalmente el sistema ha generado ahorros por mejores precios y eficiencia de procesos que alcanzaron los US\$ 180 millones para el 2009.



El monto de transacciones a través de la tienda electrónica ChileCompra Express se ha expandido debido a la incorporación de nuevos productos y servicios, un modelo operacional maduro y una atención especializada a nuestros clientes.



La participación de Proveedores y resultados de Procesos Licitatorios han mostrado una positiva evolución. Esto se explica por el apoyo en el acceso y capacitación respecto del mercado público realizada a proveedores, la incorporación de directivas de contratación orientadas a facilitar el acceso a proveedores al mercado, la capacitación a compradores, la incorporación de indicadores de gestión de abastecimiento para los organismos públicos y un marco normativo sencillo uniforme y con muy bajas barreras a la entrada.



El Registro Nacional de Proveedores ha aumentado progresivamente el N° de inscritos, simplificando la participación de los proveedores en los procesos licitatorios y ofreciendo servicios complementarios como el directorio de empresas.

Balance año 2009: Mejor acceso, eficiencia y participación en el Mercado Público

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

- Incremento de satisfacción de usuarios:** El resultado de la gestión 2009 es un aumento en la satisfacción neta¹ de compradores desde **28,3%** a **51%** y en proveedores desde **21,1%** a **37%**², comparando los resultados de la evaluación realizada en noviembre 2008 y noviembre 2009.
- Incremento del monto transado en 26,2%:** Mientras la economía chilena se contrajo en torno al 2% el 2009 producto de la crisis financiera internacional, el mercado de las compras públicas registró transacciones por 6.193 millones de dólares. Esto fue posible por el incremento del gasto público, como resultado de la política económica contra-cíclica aplicada por el gobierno. La administración pública fue capaz de ejecutar este gasto adicional producto de un mercado público eficiente y flexible.
- Mayor Ahorro para el Estado:** La operación del mercado permitió ahorros al Fisco por cerca de 180 millones de dólares. Estos ahorros son producto de la mayor competencia en el mercado público y del incremento en la eficiencia de los procesos administrativos del Estado. En efecto, en términos de competencia, durante este año se incrementaron las ofertas en los procesos desde 4,8 en 2008 a 5,3 en 2009. Los siguientes indicadores están relacionados también al incremento de ahorro:

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 IPSOS en noviembre de 2009.

- **Más Acceso al Mercado Público:** El año 2009 más de 70.000 proveedores participaron ofertando y hubo cerca de 90.000 proveedores activos³ en el mercado público. Esto es un aumento de alrededor de 10 puntos porcentuales respecto del 2008. Esta mayor participación es lo que explica el aumento en el número de ofertas por proceso y por lo tanto en el ahorro por precio.
- **Aumento en N° de Procesos Exitosos:** Durante 2009 el 69% de las licitaciones fueron adjudicadas con al menos 3 ofertas, lo que representa un aumento de 8% en esta variable respecto de 2008, periodo en el que las licitaciones exitosas alcanzaron el 64% del total de procesos.
- **Disminución en % de Licitaciones Desiertas:** durante el año 2009 se experimentó una constante baja en la tasa de licitaciones desiertas, pasando de 16% a fines de 2008 a un 11% a fines de 2009.
- **ChileCompra Express:** La tienda electrónica ChileCompra Express cerró el 2009 con transacciones por US\$ 929 millones, es decir US\$ 280 millones más que el 2008.
- **ChileProveedores:** El Registro de Proveedores del Estado cerró con más de 10.000 proveedores adicionales a los 28.000 disponibles el 2008. Esta cifra se explica por los servicios de valor agregado que ofrece el sistema, especialmente el Directorio de Proveedores, que ha permitido incrementar la tasa de renovación de proveedores desde 54% el 2008 a 72% el 2009.

Perfeccionamiento del Marco Regulatorio para la Transparencia y el Acceso

Durante los años de funcionamiento del mercado público han aparecido distintos ámbitos de perfeccionamiento del marco regulatorio. Esta experiencia se concentró en un nuevo reglamento aprobado por decreto supremo (H) N° 1.763 de diciembre de 2008. Sus principales características son: la profundización de la transparencia, facilidades de acceso para las MYPES, facilitar los procesos de adquisiciones, la implementación de ley 20.238, el cumplimiento de compromisos para el ingreso de Chile a la OCDE y una regulación especial para servicios.

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

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

La siguiente tabla refleja los avances de las principales variables durante el 2009:

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

2.2. Resultados Asociados a la Provisión de Bienes y Servicio

2.2.1. Principales proyectos realizados el 2009

El incremento de la actividad registrada en el mercado público, así como la cantidad de proyectos ejecutados durante este periodo ha sido posible por una visión que privilegia la eficiencia y la calidad en la gestión pública. Esto es especialmente relevante para asumir con tranquilidad los nuevos desafíos y proyectos de los próximos 3 años. Algunas iniciativas en esta línea han sido:

- **Expansión de Red de Centros de Emprendimiento:** Estos centros atienden a los empresarios que requieren apoyo para introducirse al mercado de las compras públicas. Este año la red cuenta con 30 centros en todo el país, es un aumento significativo si se considera que el 2008, la red contaba con solo 19 centros. Adicionalmente, se estandarizó el modelo operacional y se implementó un sistema de control de gestión (CE manager) que permite gestionar esta red de manera eficiente. Lo anterior significó un gasto de \$127 millones, asociado principalmente a gastos operacionales de los centros de emprendimiento, gestores, trabajos de remodelación e implementación de los mismos.
- **Mercado Público orientado a usuarios:** Se implementó un laboratorio de usabilidad que permite el desarrollo de funcionalidades del mercado a partir de la experiencia real de los compradores y proveedores. Esto es lo que ha permitido, entre otras cosas, el incremento constante de los niveles de satisfacción. Lo anterior significó un gasto de \$7 millones.
- **ChileCompra Libros:** Este año comenzó a operar la tienda electrónica especializada ChileCompra Libros, orientada en satisfacer los requerimientos de libros, video y música de los servicios públicos, en especial el Ministerio de Educación, la JUNAEB, la DIBAM, el Consejo de la Cultura, los municipios y los colegios públicos del país. Durante el 2009 este sistema registró transacciones por USD 46 MM lo que equivale a cerca de 12.000.000 de libros. Lo anterior significó un gasto de \$17,4 millones.
- **Directorio Empresarial:** Este directorio, puesto en marcha el 2009, es un complemento de ChileProveedores y ofrece a las 40.000 empresas del registro la posibilidad de ser consultadas por cualquier organización pública o privada de Chile o del extranjero. Este directorio permite catálogos electrónicos, certificados, socios y sociedades, avisos de negocios y en general un completo curriculum empresarial. Este proyecto no generó gastos adicionales para la Dirección de Compras y Contratación Pública.
- **Implementación de Confirming:** A fines del 2009 comenzó a operar el sistema de confirming. Este sistema permite que los proveedores del Estado adelanten sus pagos y de esta forma acceden a capital de trabajo a precios muy convenientes. Este sistema involucra los principales bancos de la plaza, el mercado público, sus proveedores, los compradores del Estado y una plataforma informática integrada que soporta las operaciones. Este proyecto no generó gastos adicionales para la Dirección de Compras y Contratación Pública.
- **Acreditación y formación de Compradores:** Durante el año se acreditaron un total de 3.745 usuarios compradores, totalizando a la fecha 8.086 funcionarios públicos, entre encargados

de abastecimiento, abogados y auditores, actualmente acreditados en sus competencias en gestión de abastecimiento, lo cual garantiza un mejor cumplimiento de la normativa de compras públicas y uso de las herramientas que pone a disposición la Dirección de Compras y Contratación Pública para aumentar los niveles de transparencia, eficiencia y acceso al mercado público.

En esta línea de trabajo, se acreditaron también cerca de 400 jefes de servicio, como subsecretarios, directores de hospital, alcaldes, directores de servicio y directores regionales.

El sistema de acreditación es complementado con aproximadamente 800 horas de capacitación presencial efectuada a través de acciones de formación en todo el país. Estas se estructuran en un sistema de contenidos estándares y se complementará con contenidos específicos según las debilidades detectadas en las acreditaciones.

El gasto incurrido en los procesos de Acreditación y Formación, alcanzó un monto cercano a los \$89 millones, asociados principalmente a pasajes, arriendo de salones, alimentación y alojamiento.

- **Nueva Tienda ChileCompra Express:** Se realizó una completa renovación de la tienda ChileCompra Express, de manera de entregar mejor información y sistemas de búsqueda de productos. La nueva tienda reduce en un 30% los clicks necesarios para la compra de productos frecuentes. Lo anterior, significó un gasto de \$82,5 millones asociado principalmente a mejoras tecnológicas en la tienda y al servicio de catalogación.
- **Refuerzo Seguridad Plataforma:** La seguridad de la plataforma www.mercadopublico.cl se basa en el British Standard 17779. Durante el 2009 se ha trabajado para lograr nivel 2 según esta norma. Asimismo este trabajo se reforzará durante el año 2010, ya que se trabajará en el proceso para la certificación 27001 de seguridad en tecnología. Lo anterior significó un gasto de UF 18.100.
- **Introducción de Conceptos Compras Sustentables:** Con el fin de realizar compras públicas sustentables, se debe considerar simultáneamente el costo de los productos y los impactos medio ambiental y social que generan los procesos productivos. Para avanzar en la implementación de estos conceptos, se estableció un consejo Compras Sustentables para las discusiones de la política, se incluyó esta mirada el sistema de convenios marco, se incluyó este concepto en el sistema de capacitación y acreditación y en el PMG y se realizó el 1er Seminario de Compras Sustentables. Este proyecto no generó gastos adicionales para la Dirección de Compras y Contratación Pública.
- **Sistema de Gestión de Calidad implementado:** Se ha implementado un completo sistema de gestión de la calidad, definiéndose elementos como nuestra Política de Calidad, la cual está basada en los siguientes pilares: a) Proveer a nuestros clientes internos y externos un mercado electrónico de clase mundial; b) Acceso universal por parte de nuestros clientes a la información del Mercado Público; c) Generación de Ahorros al Estado; d) Responsabilidad en nuestro accionar, evaluando el impacto de nuestras decisiones; e) Lograr una elevada profesionalización y trabajo en equipo; y f) Desarrollo y mantenimiento de clima laboral armónico y de respeto que permita el desarrollo permanente e integral de las personas que componen la organización. Durante el mes de diciembre 2009 se llevó a cabo con éxito la auditoría de pre certificación, en tanto que para enero de

2010 se programa la auditoria de Certificación ISO 9001:2008. Lo anterior significó un gasto aproximado de \$14 millones, además de la participación y dedicación del personal interno.

- **Implementación CRM en Soporte:** Se ha implementado un sistema CRM (Customer Relationship Management) que permite al área de clientes realizar un mejor manejo de la información de nuestros usuarios, y consolidar el registro y seguimiento de las diversas actividades realizadas, de manera de lograr una eficiente y efectiva gestión de clientes, con miras a mejorar la satisfacción de nuestros usuarios.
- **Implementación de administrador de contenidos:** La implementación de **dot net nuke** como gestor de contenidos permitió hacer mucho más eficiente la administración de la página web de ChileCompra y otras relacionadas liberando recursos para otras funciones. Este proyecto no generó gastos adicionales para la Dirección de Compras y Contratación Pública.
- **Implementación de sistema de administración de RRHH:** se instaló un sistema de gestión de recursos humanos que permite que cada funcionario acceda directamente a toda su información, además, este sistema cuenta con indicadores que permite al departamento respectivo analizar el comportamiento de los funcionarios. Este sistema, redujo en un 25% aproximadamente las horas necesarias para la gestión de personas en la Dirección de Compras y Contratación Pública. Lo anterior significó un gasto aproximado de \$18,5 millones, asociado principalmente a licencias y operación.

2.2.2. Compromisos Gubernamentales

En relación a los compromisos de gobierno adquiridos por la Dirección de Compras y Contratación Pública para el año 2009, el avance en función de los objetivos estratégicos es el siguiente:

- **Objetivo:** Consolidar un Mercado Público Confiable, Transparente y Eficiente

a) **Producto:** Sistema de Acreditación y Formación

A partir de la prueba de acreditación efectuada en noviembre de 2008, se revisaron los temas presentados y los resultados obtenidos, determinándose que las mayores brechas estaban relacionados a Convenio Marco y Normativa Vigente. Con esto, se definió la malla básica de formación para compradores, reforzando los temas débiles y publicándola en el sistema de compras públicas.

El proceso de acreditación para perfiles 1, 2, 3 y 4 se diseñó en dos etapas (Junio – Octubre), considerando la toma de la prueba en todas las capitales regionales del país, con el apoyo de personal de la Dirección de Compras y Contratación Pública, la cual fue elaborada por el DEMRE en formato tipo PSU. El total de inscritos durante el año 2009 fue de 6.120 funcionarios, el total de asistentes ascendió a 4.499 (74%) y el total de funcionarios aprobados alcanzó a 3.745 (83% del total de los asistentes) logrando finalizar el año 2009 con 8.141 funcionarios públicos acreditados en gestión de abastecimiento.

b) Producto: Sistema de Información de Mercado

Se realizó el Estudio de Impacto del Sistema cuyo principal resultado es que el impacto de la existencia del portal Mercado Público produce un ahorro al estado de 155 millones de dólares. El resultado alcanzado se debe en un 90% por la obtención de mejores precios y el 10% restante por ahorros de procesos obtenidos por el uso masivo de los Convenios Marco. Junto a esto, Se realizaron mejoras al Ranking de Reclamos en los ambientes públicos de www.chilecompra.cl y de www.mercadopublico.cl.

Se realizó un Estudio de Segmentación de Mecanismos de Compra que trata sobre la forma de segmentación de los usuarios compradores del sistema, el estudio entrega como producto la definición de los nuevos segmentos. Así mismo, se diseñó una propuesta de mejoras al Módulo de Indicadores y una nueva sección de reportes de transacciones. Esta sección permite el acceso a la información del sistema con un alto grado de detalle, en lo referido a transacciones de órdenes de compra y oportunidades de negocio.

Se elaboró un estudio respecto a los factores determinantes de la oferta y la demanda en paper titulado "Building Blocks for Successful Public Procurement Or how to achieve a competitive procurement process", que fue comenzado durante 2008, cuya versión final es de Julio de 2009.

c) Producto: Sistema de soporte de usuarios de ChileCompra

Se realizó un diagnóstico de la gestión de incidentes que arrojó como resultado, deficiencias y problemas en la asignación de posiciones de los operadores, así como también en su capacitación y especialización. También se detecta que el sistema de registro de casos no permite un buen seguimiento de la atención, bajando la calidad de la respuesta entregada.

De acuerdo a lo anterior, se llevaron a cabo iniciativas con los siguientes avances:

- Cambiar el sistema de registro a CRM, se inició la marcha blanca en el mes de Julio, y desde Agosto está en uso formal en toda la mesa de ayuda.
- Flexibilizar distribución de posiciones, se acordó esquema con el proveedor del Servicio de Mesa de Ayuda, ésta se encuentra implementada y ha permitido mejorar los niveles de servicio y aumentar la disponibilidad de ejecutivos para capacitarse.
- Cambiar IVR, respecto del cambio en IVR a opciones comprador y proveedor, de modo de especializar a los ejecutivos, ésta se encuentra implementada a partir del 12 de agosto.
- Respecto del control de las capacitaciones y la mantención de un programa continuo de capacitación, el Departamento de Soporte, a partir del mes de junio, ha elaborado un programa continuo de capacitaciones. y lleva un registro, en Excel, con las evaluaciones por ejecutivo, en cada una de estas capacitaciones.

Todas estas mejoras se han visto reflejadas en el buen desempeño del servicio dado por la mesa de ayuda y que se corrobora con la medición de satisfacción de clientes del mes de noviembre, en el cual se obtuvo una evaluación de 69,7% de satisfacción neta, que es un avance importante en comparación al 62% obtenido en octubre del año pasado.

d) Producto: Sistema de Convenios Marco

En virtud del compromiso de incrementar trimestralmente el monto transado a través de Convenios Marco, partiendo con USD 100 millones para el primer trimestre, los resultados son:

1º Trimestre (Meta USD 100 millones): USD 172 millones en transacciones acumuladas.

2º Trimestre (Meta USD 200 millones): USD 372 millones en transacciones acumuladas.

3º Trimestre (Meta USD 400 millones): USD 622 millones en transacciones acumuladas.

4º Trimestre (Meta USD 600 millones): USD 928 millones en transacciones acumuladas.

e) Producto: Marco Normativo y Políticas de Compra

Se elabora una nueva Directiva para el Mercado de las Compras Públicas llamada Directiva de Colusión en la Oferta. Esta Directiva hace referencia a la libre competencia dentro del mercado de las compras públicas, que no exista colusión entre participantes y garantizar que el mercado funcione de manera competitiva.

Se define un set de medidas y recomendaciones asociadas a mejorar las oportunidades de empleo en el mercado público. Esto está en la línea del Gobierno de intentar reducir el impacto de la crisis financiera en el empleo, a través de medidas que lo impulsen.

Se Actualizó la Directiva "Instrucciones para Compras a través de Convenio Marco". Versión actualizada al 30 de septiembre, y se publicó la modificación del reglamento de Compras con fecha 06 de octubre de 2009 en el Diario Oficial.

- **Objetivo:** Generar Innovaciones para la sustentabilidad del Mercado Público

e) Producto: Red de Centros de Emprendimiento

Según lo comprometido, durante el año 2009 se implementaron nuevos centros de Emprendimiento a lo largo del país, los que se ya se encuentran en operación normal. Durante el primer trimestre Los Angeles y Loncoche; el segundo trimestre Puerto Montt, Palena y Hornopirén; el tercer trimestre Castro y Lebu; y en el cuarto trimestre se implementaron Hualaihué, Ovalle, La Granja, Padre Las Casas y Copiapó.

f) Producto: Herramientas Especializadas

Se definió y aprobó el modelo del Directorio Empresarial de Chile Proveedores. El Directorio, es un servicio más del Registro de Proveedores del Estado. La Cámara de Comercio de Santiago es el operador del sistema, la Dirección de Compras y Contratación Pública es el administrador y las fuentes Oficiales continúan aportando información al sistema. Todos los proveedores inscritos en Chile Proveedores podrán acceder al Directorio. Asimismo podrán definir qué servicios contratar y qué información de sus empresas mostrar libremente.

Puesta en marcha de ChileCompra Libros y lanzamiento de la tienda se realizó en el mes de enero del 2009. En ella existen catalogados 32.000 productos en la Tienda ChileCompra Libros, pertenecientes a libros, música, películas y suscripciones a diarios y revistas.

Puesta en Marcha del Modulo Plan de Vuelo el 24 de septiembre, luego de una fase de pruebas que comenzó en enero de 2009, donde se realizaron ajustes de performance. A la fecha se encuentra 100% operativo.

Puesta en Marcha de Confirming, con fecha 15/12 se firmó el primer convenio de colaboración con Banco Estado para desarrollar sistema de Confirming. Esto permite iniciar el sistema al contar con al menos 1 financista. Se completa primera operación (al día 30/12/2009), con ciclo completo de Confirming, con proveedor de la Dirección de Compras y Contratación Pública, por un monto de \$ 29 millones de pesos.

3. Desafíos para el año 2010

La Dirección de Compras y Contratación Pública ha sido un servicio emblemático en la modernización del Estado en Chile.

Durante estos años, ha impulsado con éxito una reforma al mercado de las compras públicas inédita y que lo ha puesto como referencia mundial en la materia.

De esta forma, ha transparentado este importante mercado y ha generado también importantes ahorros anuales para el Fisco. En este momento, la gestión de la Dirección de Compras y Contratación Pública se proyecta hasta fines del 2012. Este plazo es consistente con la designación por Alta Dirección Pública del actual Director.

Para estos años, el Servicio se ha puesto nuevas metas que permitan continuar por la senda de la innovación, ampliando este mercado a más proveedores y por consiguiente asegurando más eficiencia en la gestión de abastecimiento del Estado.

En concordancia al Convenio de Desempeño acordado con la Dirección Nacional del Servicio Civil, al asumir el cargo de Director de la Dirección de Compras y Contratación Pública por Alta Dirección Pública se establecen una serie de compromisos plasmados en tres objetivos, los cuales están en directa relación a dar cumplimiento a la Misión Institucional definida en el plan estratégico del período 2010-2012.

Misión ChileCompra 2010-2012⁴

“Nuestra misión 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.”

Objetivos Estratégicos

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

⁴ Corresponde a la misión establecida por esta Dirección dentro del Plan Estratégico 2010-2012 que entró en vigencia posterior a la fecha en que se formuló la misión para el Formulario A1 2010 “*Crear valor en el Mercado Público en beneficio del emprendimiento y las políticas públicas prioritarias en Chile, generando mayores usos a la información, las instituciones y las herramientas utilizadas en los sistemas de compras y contratación*”. Conforme a lo anterior, es posible evidenciar diferencias entre ambas definiciones.

Sobre la base de estas orientaciones estratégicas se han definido las siguientes iniciativas:

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

El encuentro eficiente entre la oferta y la demanda es la principal fuente de ahorro para el Estado. Al 2012 queremos incrementar el ahorro del Estado desde un 2,5% a un 3,15%, también llegaremos a tener un 75% de las licitaciones adjudicadas con 3 o más ofertas.

Para esto se continuará con las principales líneas de trabajo y se agregarán nuevas iniciativas.

- **Nuevos Proyectos**

Implantación de Plataforma de Inteligencia de Negocios: Nuevo servicio que permitirá a los distintos usuarios del mercado público satisfacer sus necesidades particulares de información a través de una herramienta Web. A través de esta herramienta los clientes podrán analizar el mercado y diseñar estrategias precisas para fortalecer su participación. En una segunda etapa se incorporarán herramientas que permitan anticipar comportamientos en este mercado y mejorar la inteligencia que opera en el encuentro entre la oferta y demanda en el mercado. Este proyecto será financiado a través de un presupuesto estimado de \$20 millones.

Monitoreo de Comportamiento de Clientes: Proyecto que pretende mejorar la eficiencia y la transparencia de los procesos participativos de las entidades usuarias del Sistema a través del análisis, detección de anomalías y malas prácticas y proponer acciones correctivas y preventivas a compradores. La base para el análisis cuantitativo como cualitativo, será el propio sistema de compras públicas, a través del estudio de la información de las transacciones y usuarios, contenida en las distintas bases de datos que opera la Dirección de Compras y Contratación Pública (transaccional, CRM, base de reclamos, etc.). Este proyecto será financiado a través de un presupuesto estimado de \$4,8 millones.

- **Acciones de Corto Plazo**

Reforzamiento de capacitación a usuarios con menores puntajes en las pruebas de acreditación: Una variable determinante para la respuesta de los proveedores es la calidad del proceso licitatorio, mediante esta acción la Dirección de Compras y Contratación Pública espera focalizar sus recursos en aquellos compradores más débiles.

Enfocar la captación de proveedores en aquellos segmentos donde el número de ofertas por procesos es especialmente bajo: Esto permitirá no sólo adjudicar más proveedores, sino también adjudicar a mejores ofertas e incrementar el ahorro. Este proyecto será financiado a través de un presupuesto estimado de \$8,9 millones, asociado principalmente a financiar las salidas de los capacitadores.

- **Acciones de Continuidad que se Profundizan**

Directorio de Empresas ChileProveedores: Se implementará un Plan Comercial para ampliar el uso del directorio. Asimismo, se reforzará el uso de este registro por parte de compradores del

Estado. Las actividades del plan comercial son apoyadas con un plan de marketing, las cuales realiza y financia la Cámara de Comercio de Santiago (operador de ChileProveedores) bajo los lineamientos de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

En paralelo, se licitará la operación de la nueva versión de ChileProveedores, que incluirá una arquitectura de servicios y funcionará en lógica de redes sociales.

Proceso de Acreditación de Compradores: Se seguirá aplicando la prueba de acreditación a todos los usuarios compradores que aún no se hayan acreditado, poniendo énfasis en los cambios al reglamento y en temáticas relacionadas con la transparencia en las compras públicas para mejorar los procesos de compra y la satisfacción de nuestros usuarios proveedores. Este proyecto será financiado a través de un presupuesto estimado de \$33,6 millones, asociado principalmente al arriendo de salones, logística y corrección de las pruebas.

Proceso de Acreditación de Jefes de Servicio: Diseñaremos nuevos seminarios a lo largo del país y en Santiago para acreditar jefes de servicio. Esto permite que las autoridades máximas de los servicios conozcan los aspectos más relevantes del sistema de compras. Este proyecto será financiado a través de un presupuesto estimado de \$6 millones.

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

Para el período 2010 – 2012 el centro de la gestión de la Dirección de Compras y Contratación Pública estará enfocada en nuestros clientes. En conocerlos, saber cuáles son sus características y necesidades específicas, de manera de poder desarrollar servicios adecuados a sus requerimientos. A fines del 2012 esperamos contar con un 60% de satisfacción de nuestros clientes.

Para esto se continuará con las principales líneas de trabajo y se agregarán nuevas iniciativas.

- **Nuevos Proyectos**

Disminución de Costos de Transacción: A partir de la identificación de los principales costos de transacción entre usuarios y el mercado se modificarán funcionalidades y se incorporarán nuevas tecnologías de manera de minimizar estos costos. Este proyecto será financiado a través de un presupuesto estimado de \$10 millones.

Plataforma Educativa: Esta plataforma permitirá que los usuarios del sistema puedan autogestionar sus programas de capacitación y evaluación en compras públicas. Los participantes podrán verificar en qué cursos están inscritos, inscribirse en los cursos que les corresponden según perfil y prerrequisito, y además bajar certificados de asistencia a las actividades realizadas. Por otro lado, se contará con herramientas pedagógicas como un Sistema de Gestión de Aprendizaje (Learning Management System – LMS), y se incorporará un aula virtual y un Webminar, para realizar seminarios masivos on-line. Este proyecto será financiado a través de un presupuesto estimado de \$15,4 millones.

Licitación Servicios de Desarrollo y Mantenimiento de Software: Este proyecto apunta a contar con una licitación, bajo la modalidad de convenio marco, para disponer de servicios de desarrollo y

mantención de software a las Entidades Públicas. El objetivo interno apunta a contar con los recursos necesarios para desarrollar la nueva plataforma de mercado público (MP3), lo que permitirá disponer de una Plataforma funcional adecuada a las necesidades de la Dirección y de los usuarios.

Cluster Tecnológico: El desarrollo de un sistema de compras públicas robusto, más estable, modular y orientado al usuario, permitirá aumentar el grado de satisfacción del comprador y proveedor. Esto unido a un sistema interoperable, que permita una integración con la mayor cantidad de sistemas, permitirá un uso eficiente de los recursos de los distintos organismos y empresas participantes, disminuyendo los costos de las transacciones. También, se considera que el sistema debe permitir que se incluyan en forma natural soluciones provenientes del entorno o ecosistema, como por ejemplo, aplicaciones móviles, cuyos usuarios están impulsando una demanda creciente. Este proyecto será financiado a través de un presupuesto estimado de \$125 millones, asociado principalmente a nuevos desarrollos.

- **Acciones de Corto Plazo**

Incorporación de Atención especializada en Mesa de Ayuda: Especialmente diseñada para los usuarios que requieren más apoyo técnico.

Incorporación de un Servicio de Mediación de Conflictos, para agilizar la respuesta a reclamos presentados por proveedores o compradores: De esta forma se mejora la comunicación en el cierre de los procesos licitatorios.

Capacitación vía aula virtual para zonas extremas: Para facilitar y agilizar el contacto con los usuarios de estas regiones.

Ampliación de la oferta de servicios en los centros de emprendimiento: Para continuar con el apoyo a los microempresarios y así facilitarles su inserción y participación en el mercado público. Este proyecto será financiado a través de un presupuesto estimado de \$16,7 millones, asociado principalmente a actividades difusión, mantenimiento y reparaciones de mobiliarios, y otros.

- **Proyectos de Continuidad que se Profundizan**

Mejoramiento de la Mesa de Ayuda: Se seguirá trabajando en mejorar aún más la calidad de la atención de la mesa de ayuda, y en paralelo se ya se está elaborando la nueva base de licitación que permitirá contratar un servicio de mesa de ayuda más adaptado a nuestras necesidades, con servicios segmentados por tipo de cliente y por servicios inbound (recepción de llamadas) y outbound (llamadas de salida).

Utilización de Sistema CRM (Customer Relationship Management) para gestión de clientes fase II: Se espera mejorar la precisión de las comunicaciones con nuestros clientes e incorporar acciones tales como las campañas. Además, se espera que el CRM aporte información a la plataforma de inteligencia de negocios.

Plataforma de Gestión de Reclamos: Esta plataforma será usada, durante el 2010, como una fuente de información, tanto para acciones preventivas como reactivas. Además, se espera poder automatizar el envío de aproximadamente el 50% de los casos que ingresan a ella, con el fin de liberar recursos para utilizarlos de manera más eficiente.

Programa de Difusión de Centros de Emprendimiento, para aumentar su conocimiento y uso por parte de los microempresarios a lo largo del país: Realización de un Plan de Medios, con el propósito de aumentar y fomentar la participación en mercado público, fomentar las visitas a Centros de Emprendimiento y a ChileProveedores.

Se considera sea intensivo en uso de distintos canales, en particular los que fomentan redes sociales, buscadores en páginas Web, Diarios Ciudadanos, Google, Diarios Regionales, Diario Pyme, otros. Así también, la participación y patrocinio de Ferias, Seminarios y eventos dirigidos al target.

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

Un mercado público sustentable es fuente de ahorro, eficiencia e innovación no sólo para el Estado, sino que para la economía en general. Al 2012, se espera que el 15% de las compras relevantes incorporen criterios en esta línea, además es fundamental ampliar la base de proveedores y por lo tanto esperamos que esta crezca a una tasa de 10% anual.

- **Nuevos Proyectos**

Incorporación de Sellos Verdes en Tienda Electrónica ChileCompra Express: Las bases de licitación de Convenios Marco incorporarán criterios de evaluación “sustentables”. Se establecerán índices de compras realizadas en el catálogo en los que apliquen criterios de sustentabilidad que sean cuantificables y susceptibles de mejorar. Este proyecto será financiado a través de un presupuesto estimado de \$2 millones para desarrollar la funcionalidad correspondiente en ChileCompra Express.

Incorporación de temática criterios de sustentabilidad en programa de Formación: La incorporación de la sustentabilidad en las compras públicas agrega complejidad a los procesos y por lo tanto se debe reforzar la capacitación en esta línea.

Gestión de Contratos en línea: Nuevo sistema que le permitirá a las Entidades Públicas, administrar sus contratos. Se busca mejorar el control de los contratos y optimizar el uso de los recursos públicos. La administración de contratos en línea permite que la ciudadanía tenga claridad de por qué un contrato no se licita nuevamente, los contratos conexos, las ampliaciones, anticiparse a los vencimientos, conocer el funcionamiento del servicio público y en definitiva, aumentar el acceso. Este proyecto será financiado a través de un presupuesto estimado de \$8,2 millones, asociado principalmente a desarrollo e implementación de la solución.

Implementación de Pago Electrónico en Mercado Público: Se busca extender las funcionalidades de pago electrónico a Mercado Público. Esto permitirá disminuir el número de

cheques que emite cada Organismo Público, haciendo más eficiente la función de pago. El contar con esta funcionalidad dentro de Mercado Público posibilitará disminuir los costos de transacción y reducir los tiempos de pago con lo que se facilita el acceso. Este proyecto será financiado a través de un presupuesto estimado de \$12,3 millones, asociado principalmente a desarrollo e implementación de la solución.

Implementación de un módulo de garantías en Mercado Público: La administración de las garantías, incluidas las electrónicas, requiere de un sistema que ayude a la gestión de los organismos públicos. Actualmente el registro y control es dificultoso y varía de organismo en organismo. Se busca incluir una herramienta en Mercado Público que ayude a optimizar y automatizar esta función. Este proyecto será financiado a través de un presupuesto estimado de \$12,3 millones.

- **Acciones de Corto Plazo**

Los compradores en PMG incorporarán criterios de sustentabilidad durante el año 2010. Este proyecto será financiado a través de un presupuesto estimado de \$1,2 millones.

Incorporación de cláusulas estándares respecto de criterios de sustentabilidad en la plataforma.

Implementación de módulo de gestión de contratos básico para servicios en PMG. Este proyecto será financiado a través de un presupuesto estimado de \$1,2 millones.

- **Proyectos de Continuidad que se profundizan**

Masificación del Sistema Confirming: Este sistema está instalado desde fines del 2009, sin embargo, al 2012, se espera transformar este sistema en una alternativa masificada para que proveedores obtengan anticipo de sus pagos en el mercado público.

Los proyectos e iniciativas que no declaran un presupuesto estimado para su realización, consideran la utilización de recursos internos de la Dirección de Compras y Contratación Pública.

4. Anexos

- Anexo 1: Identificación de la Institución
- Anexo 2: Recursos Humanos
- Anexo 3: Recursos Financieros
- Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009
- Anexo 5: Compromisos Gubernamentales
- Anexo 6: Informe de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas
- Anexo 7: Cumplimiento de Sistemas de Incentivos Institucionales 2009
- 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 2008, que fueron implementadas en 2009 y las propuesta del FMGP 2009,

Anexo 1: Identificación de la Institución

a) Definiciones Estratégicas 2009

- 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, al que se le incluyen las modificaciones establecidas en el Decreto 1.562 del mismo ministerio, publicado en el Diario Oficial el 20 de Abril de 2006.

- Misión Institucional 2009

Crear valor en el Mercado Público Mercado Publico es la Plataforma de licitaciones de ChileCompra. (Es un mercado electrónico para asistir los procesos de contratación entre compradores y proveedores del Estado).

- Aspectos Relevantes contenidos en la Ley de Presupuestos año 2009

Número	Descripción
1	Política Fiscal Responsable
2	Impulso al crecimiento económico
3	Profundización de los mercados financieros
4	Modernización del Estado

- Objetivos Estratégicos 2009

Número	Descripción
1	Consolidar un Mercado Público Transparente, Eficiente e Inclusivo - Mercado Publico es la Plataforma de licitaciones de ChileCompra (Mercado de Compras Públicas del Estado).
2	Generar innovaciones para la sustentabilidad del Mercado Público - Mercado Publico es la Plataforma de licitaciones de ChileCompra (Mercado de Compras Públicas del Estado).

- Productos Estratégicos vinculados a Objetivos Estratégicos - 2009

Número	Nombre - Descripción	Objetivos Estratégicos a los cuales se vincula
1	<p>Servicios Tecnológicos</p> <ul style="list-style-type: none"> -Plataforma ChileCompra -Plataforma ChileProveedores <p>Descripción: La Plataforma ChileCompra permite a los organismos públicos realizar a través del portal todo el proceso de gestión de compras, como asimismo a los proveedores conocer la información de compras del Estado. Contribuye a la transparencia en el ámbito de las compras públicas al disponer la información en línea para todos los usuarios. La Plataforma ChileProveedores es el registro electrónico de proveedores del Estado, a nivel nacional, soportado en una plataforma tecnológica de última generación, que reúne toda la información relevante de aquellas empresas que participan en las licitaciones estatales. El registro incluye información de los productos, servicios, proyectos y certificaciones de las empresas. Adicionalmente, contempla la información comercial, legal y financiera, que permite acreditar que la empresa cumple con los requisitos de contratación con Entidades Públicas.</p>	1, 2
2	<p>Servicios de Formación</p> <ul style="list-style-type: none"> -Diplomado en Gestión de Abastecimiento -Capacitación -Talleres de Formación -Acreditación de Usuarios <p>Descripción: Orientado a producir un mejoramiento de la gestión de Abastecimiento en todos los Servicios Públicos, con especial énfasis en los responsables de adquisiciones.</p>	1
3	<p>Servicios de Consultoría</p> <ul style="list-style-type: none"> -Soporte PMG -Asesoría en Gestión de Abastecimiento y Normativa <p>Descripción: Apoya la implementación de proyectos e iniciativas destinadas a mejorar los procesos de compras al interior de los servicios y contribuye a mejorar la gestión.</p>	1
4	<p>Gestión Corporativa de Compras Públicas</p> <ul style="list-style-type: none"> -ChileCompra Express - Sistema de Compras a través de Catálogos de Convenios Marco -Directivas de Compras Públicas <p>Descripción: ChileCompra Express: sistema de contratación a través de catálogos electrónicos de convenios marcos de bienes y servicios, disponible para todos los organismos públicos y negociados a nivel de Gobierno para obtener economías de escala y ahorro de procesos. Directivas de Contratación: consiste en entregar lineamientos a los organismos públicos, que los guíen para realizar procesos de compras más eficientes, eficaces y de acuerdo a la normativa vigente.</p>	1, 2
5	<p>Servicios de Acceso y Adopción de Usuarios</p> <p>Descripción: Centros de Emprendimiento y puntos de acceso que ofrece a los micro y pequeños empresarios servicios gratuitos como acceso a internet, capacitaciones y asesorías especializadas en temáticas de desarrollo empresarial y emprendimiento.</p>	1, 2

- Clientes / Beneficiarios / Usuarios

Número	Nombre
1	Servicios y Organismos Públicos: 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. En total, son aproximadamente 900 organismos públicos (servicios públicos, servicios de salud, hospitales, municipios y fuerzas armadas).
2	Empresas Proveedores: Todos los proveedores, nacionales e Internacionales que interactúan con el Estado en los procesos de adquisiciones. Aproximadamente son 290.000 proveedores.
3	Al declarar la Transparencia como un pilar fundamental en el desarrollo de toda la actividad estratégica, es que se considera a la ciudadanía como un cliente al cual se debe proveer de la mejor y más oportuna información respecto de las compras que realiza el Estado. Es posible contabilizar a los ciudadanos a través de visitantes únicos en la página www.chilecompra.cl

b) Organigrama y ubicación en la Estructura del Ministerio



c) Principales Autoridades

Cargo	Nombre
Director	Felipe Goya Goddard ⁵
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 ⁶
Jefe de División Tecnología	Eduardo Pavez Fuentealba
Jefe de Área Mercado Público	Claudio Loyola Castro
Jefe de Área Desarrollo Empresarial	Patricia Corales Echeverría
Jefe de Área Nuevos Negocios	Karina Van Oosterwyk

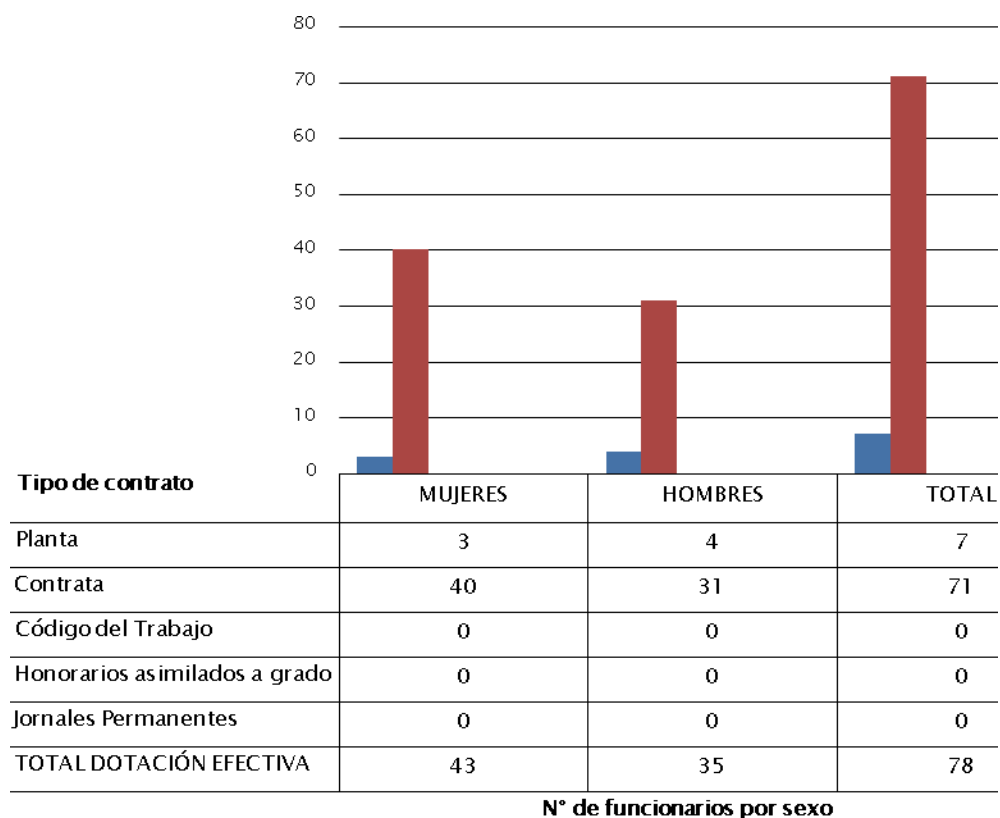
⁵ Nombramiento del cargo según Decreto N° 669 del 10 de Junio de 2009.

⁶ Nombramiento del cargo según Decreto N° 85 del 24 de Diciembre de 2009.

Anexo 2: Recursos Humanos

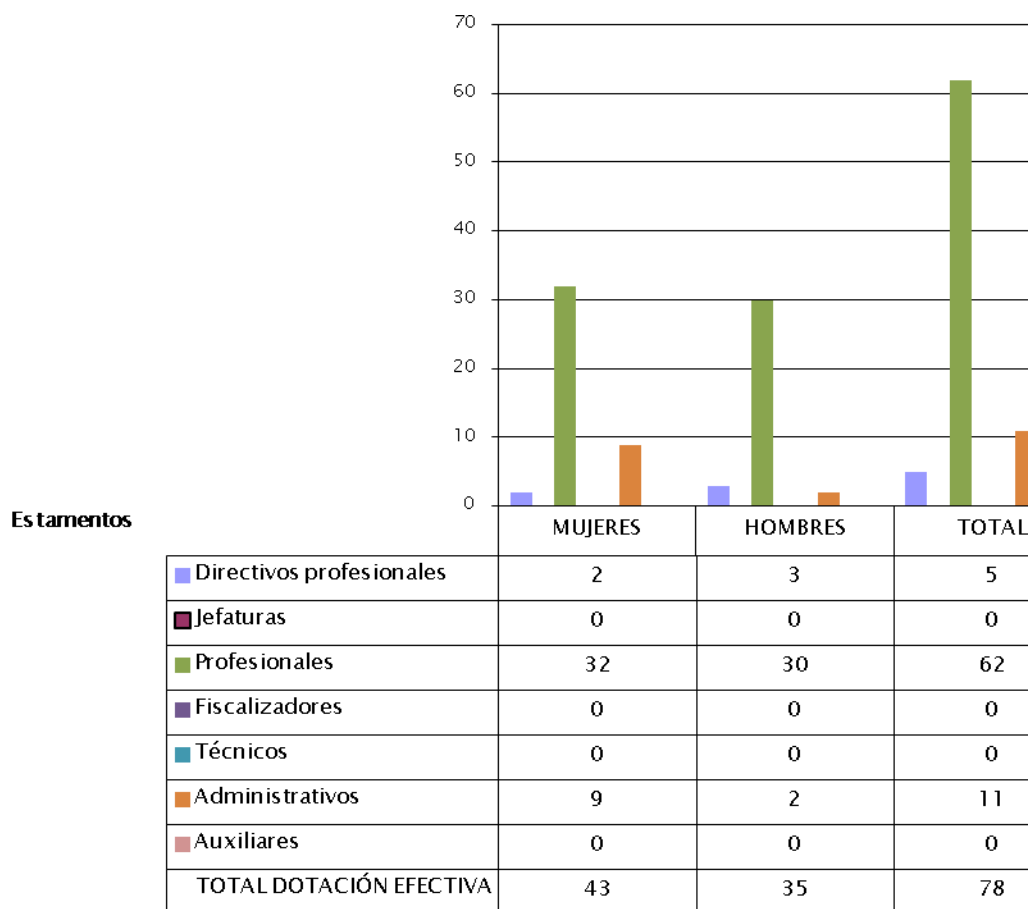
a) Dotación de Personal

- Dotación Efectiva año 2009⁷ por tipo de Contrato (mujeres y hombres)



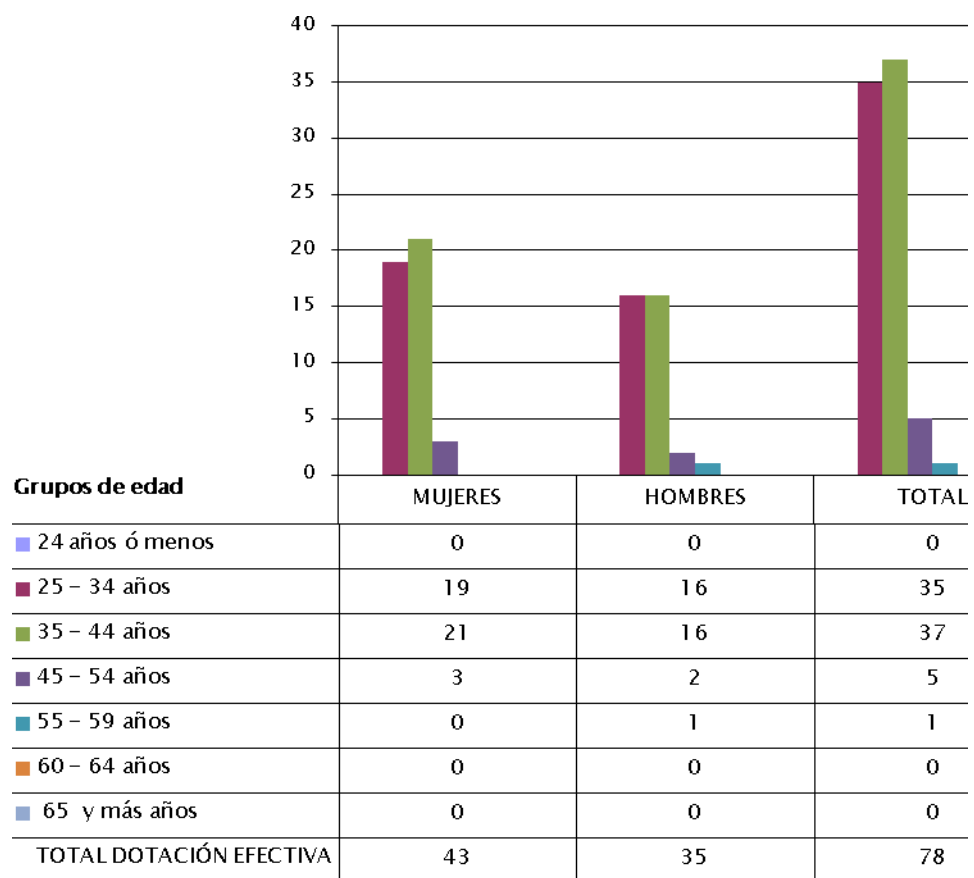
⁷ Corresponde al personal permanente del servicio o institución, es decir: personal de planta, contrata, honorarios asimilado a grado, profesionales de las leyes Nos 15.076 y 19.664, jornales permanentes y otro personal permanente afecto al código del trabajo, que se encontraba ejerciendo funciones en la Institución al 31 de diciembre de 2009. Cabe hacer presente que el personal contratado a honorarios a suma alzada no se contabiliza como personal permanente de la institución.

- Dotación Efectiva año 2009 por Estamento (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

- Dotación Efectiva año 2009 por Grupos de Edad (mujeres y hombres)



N° de funcionarios por sexo

b) Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Cuadro 1					
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos					
Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁸		Avance ⁹	Notas
		2008	2009		
1. Días No Trabajados					
Promedio Mensual Número de días no trabajados por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de días de licencias médicas, días administrativos y permisos sin sueldo año } t/12)/\text{Dotación Efectiva año } t$	1.6	2.6	61.5	descendente
2. Rotación de Personal					
2.1 Porcentaje de egresos del servicio respecto de la dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios que han cesado en sus funciones o se han retirado del servicio por cualquier causal año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	13.0	14.1	92.2	descendente
2.2 Porcentaje de egresos de la dotación efectiva por causal de cesación.					
• Funcionarios jubilados	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios Jubilados año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.0	0.0	---	ascendente
• Funcionarios fallecidos	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios fallecidos año } t/ \text{Dotación Efectiva año } t) * 100$	0.0	0.0	---	neutro
• Retiros voluntarios					
○ con incentivo al retiro	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros voluntarios que acceden a incentivos al retiro año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	0.0	0.0	---	ascendente
○ otros retiros voluntarios	$(\text{N}^\circ \text{ de retiros otros retiros voluntarios año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	11.6	10.3	112.6	descendente
• Otros	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios retirados por otras causales año } t/ \text{Dotación efectiva año } t) * 100$	1.4	3.8	36.8	descendente
2.3 Índice de recuperación de funcionarios	$\text{N}^\circ \text{ de funcionarios ingresados año } t/ \text{N}^\circ \text{ de funcionarios en egreso año } t$	1.4	1.5	93.3	descendente

8 La información corresponde al período Enero 2008 - Diciembre 2008 y Enero 2009 - Diciembre 2009.

9 El avance corresponde a un índice con una base 100, de tal forma que un valor mayor a 100 indica mejoramiento, un valor menor a 100 corresponde a un deterioro de la gestión y un valor igual a 100 muestra que la situación se mantiene. Para calcular este avance es necesario, considerar el sentido de los indicadores (ascendente o descendente) previamente establecido y señalado en las instrucciones.

Cuadro 1
Avance Indicadores de Gestión de Recursos Humanos

Indicadores	Fórmula de Cálculo	Resultados ⁸		Avance ⁹	Notas
		2008	2009		
3. Grado de Movilidad en el servicio					
3.1 Porcentaje de funcionarios de planta ascendidos y promovidos respecto de la Planta Efectiva de Personal.	$(\text{N}^\circ \text{ de Funcionarios Ascendidos o Promovidos}) / (\text{N}^\circ \text{ de funcionarios de la Planta Efectiva}) * 100$	20.0	14.3	71.5	ascendente
3.2 Porcentaje de funcionarios recontractados en grado superior respecto del N° efectivo de funcionarios a contrata.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios recontractados en grado superior, año t}) / (\text{Total efectivo de funcionarios a contrata año t}) * 100$	18.8	31.0	164.9	ascendente
4. Capacitación y Perfeccionamiento del Personal					
4.1 Porcentaje de Funcionarios Capacitados en el año respecto de la Dotación efectiva.	$(\text{N}^\circ \text{ funcionarios Capacitados año t} / \text{Dotación efectiva año t}) * 100$	100.0	102.6	102.6	ascendente
4.2 Porcentaje de becas ¹⁰ otorgadas respecto a la Dotación Efectiva.	$\text{N}^\circ \text{ de becas otorgadas año t} / \text{Dotación efectiva año t} * 100$	117.4	116.7	99.4	ascendente
4.3 Promedio anual de horas contratadas para capacitación por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas contratadas para Capacitación año t} / \text{N}^\circ \text{ de participantes capacitados año t})$	22.0	15.0	68.2	ascendente
5. Grado de Extensión de la Jornada					
Promedio mensual de horas extraordinarias realizadas por funcionario.	$(\text{N}^\circ \text{ de horas extraordinarias diurnas y nocturnas año t} / 12) / \text{Dotación efectiva año t}$	4.5	5.9	76.3	descendente
6. Evaluación del Desempeño¹¹					
Distribución del personal de acuerdo a los resultados de las calificaciones del personal.	Porcentaje de Funcionarios en Lista 1	97.0	96.0	99.0	ascendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 2	3.0	4.0	75.0	descendente
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 3	0.0	0.0	0.0	
	Porcentaje de Funcionarios en Lista 4	0.0	0.0	0.0	

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

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

Anexo 3: Recursos Financieros

a) Resultados de la Gestión Financiera

Cuadro 2			
Ingresos y Gastos devengados año 2008 – 2009			
Denominación	Monto Año 2008	Monto Año 2009	Notas
	M\$ ¹²	M\$	
Ingresos	6.020.572	6.884.170	
Otros Ingresos Corrientes	1.068.296	1.433.472	
Aporte Fiscal	4.952.276	5.450.698	
Saldo Inicial de Caja	—	—	
Gastos	6.094.142	7.175.141	
Gastos en Personal	2.188.756	2.790.096	
Bienes y Servicios de Consumo	3.654.024	4.111.390	
Adquisición de Activos No Financieros	251.362	230.339	
Servicio de la Deuda	—	43.316	
Saldo Final de Caja	—	—	
Resultado (Ingresos – Gastos)	-73.570	-290.971	

Comentarios

- **Ingresos Devengados**

En el bienio 2008-2009, se generó un incremento real del orden de M\$863.598 (14,3%). Lo anterior se explica básicamente por un aumento real tanto de los Otros Ingresos Corrientes por un monto de M\$375.176 (35,1%) como del Aporte Fiscal del orden de M\$498.422 (10,1%).

- **Gastos Devengados**

Durante el año 2008, el gasto devengado sobrepasó en M\$73.570 (1,22%) a los ingresos devengados del mismo periodo. Para el año 2009, se generó un exceso de gasto devengado del orden de M\$290.971, representando un 4,3% de los ingresos devengados.

Comparando el bienio 2008-2009, el gasto devengado experimentó un incremento real de M\$1.080.999 equivalente a un 17,7% en la misma línea que el aumento de los ingresos. Lo anterior obedece principalmente a la mayor ejecución de gasto en personal por un monto de M\$601.340 (27,5%), motivado tanto por incrementos en asignaciones especiales, como al mayor reajuste de remuneraciones

12 La cifras están expresadas en M\$ del año 2009. El factor de actualización de las cifras del año 2008 es 1,015.

a partir de diciembre de 2008 y al mayor gasto en honorarios dada la contratación de gestores de Centros Empresariales que se desempeñan a nivel regional. Por otra parte, el gasto en bienes y servicios de consumo se incrementó en M\$457.366 (12,5%), producto de un mayor egreso por concepto del Registro Nacional de Proveedores. Asimismo, se observa un aumento de la Deuda Flotante del orden de M\$43.316, concepto que no se generó durante el año 2008 y corresponde a compromisos devengados en materia de imposiciones e impuestos de diciembre del 2008. Por último, se originó un menor gasto devengado en materia de Adquisición de Activos No Financieros del orden de M\$21.023 (-8,4%) que responde a una menor ejecución por concepto de mobiliario, de equipos y programas informáticos.

Cabe destacar que la diferencia entre ingreso y gasto (devengado) que equivale a M\$(290.971) lo que representa un exceso de gasto, fue financiado con Saldo Inicial de Caja por un monto de M\$343.382.

b) Comportamiento Presupuestario año 2009

Cuadro 3								
Análisis de Comportamiento Presupuestario año 2009								
Subt	Item	Asig	Denominación	Presupues to Inicial ¹³	Presupuesto Final ¹⁴	Ingresos y Gastos Devengados	Diferencia ¹⁵	Notas ¹⁶
				(M\$)	(M\$)	(M\$)	(M\$)	
			INGRESOS	6.048.562	7.459.400	6.884.170	575.230	(1)
08			OTROS INGRESOS CORRIENTES	488.883	1.634.336	1.433.472	200.864	
	01		Recuperaciones y Reembolsos por Licencias Médicas	3.320	3.320	43.285	(39.965)	
	02		Otros	485.563	1.631.016	1.390.187	240.829	
09			APORTE FISCAL	5.558.679	5.481.682	5.450.698	30.984	
	01		Libre	5.527.695	5.450.698	5.450.698	0	
		001	Remuneraciones	2.494.760	2.554.525	2.554.525	0	
		002	Resto	3.032.935	2.896.173	2.896.173	0	
	02		Servicio de la Deuda Interna	30.984	30.984	----	30.984	
15			SALDO INICIAL DE CAJA	1.000	343.382	----	343.382	
			GASTOS	6.048.562	7.459.400	7.175.141	284.259	(2)
21			GASTOS EN PERSONAL	2.494.760	2.853.591	2.790.096	63.495	
22			BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO	3.261.126	4.250.169	4.111.390	138.779	
29			ADQUISICION DE ACTIVOS NO FINANCIEROS	260.692	270.340	230.339	40.001	
	02		Edificios	85.914	83.326	83.326	0	
	04		Mobiliarios y Otros	18.144	7.598	2.741	4.857	
	06		Equipos Informáticos	18.231	40.181	23.217	16.964	
	07		Programas Informáticos	138.403	139.235	121.055	18.180	
34			SERVICIO DE LA DEUDA	30.984	74.300	43.316	30.984	
	01		Amortización Deuda Interna	15.492	15.492	0	15.492	
	03		Intereses Deuda Interna	15.492	15.492	0	15.492	
	07		Deuda Flotante	----	43.316	43.316	0	
35			SALDO FINAL DE CAJA	1.000	11.000	----	11.000	
			Resultado (Ingresos-Gastos)	0	0	(290.971)	290.971	(3)

13 Presupuesto Inicial: corresponde al aprobado en el Congreso.

14 Presupuesto Final: es el vigente al 31.12.2009.

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

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

Comentarios

1. Presupuesto Inicial vs Presupuesto Final:

En términos generales, durante el ejercicio 2009, el presupuesto autorizado se incrementó en M\$1.410.838, equivalente a un 23,3% adicional, respecto del presupuesto inicial. Las modificaciones de presupuesto fueron autorizadas mediante los siguientes decretos dictados por el Ministerio de Hacienda:

- Decreto N° 450/2009 que da cuenta de una disminución del presupuesto de aporte fiscal “resto” por un monto de M\$106.069 por concepto de ajuste por inflador dada la menor inflación estimada para el año 2009.
- Decreto N° 983/2009 que incrementa el presupuesto en M\$126.649 mediante saldo inicial de caja a objeto de financiar mayor gasto en personal a raíz del reajuste de remuneraciones a partir de diciembre de 2008 y a las mayores asignaciones del Art. 17 de la Ley 18.091.
- Decreto N°487/2009 que aumenta el presupuesto \$59.765 mediante aporte fiscal a objeto de financiar el mayor gasto en personal que origina el cumplimiento de las metas de eficiencia institucional y dictada en el Art. 9 de la Ley 20.212.
- Decreto N°573/2009 que determina una disminución del presupuesto del orden de M\$30.693 mediante disminución en el aporte fiscal “resto” y su contrapartida en el subtítulo 22.
- Decreto N° 975/2009 que establece un aumento de presupuesto de M\$43.316 mediante aumento de saldo inicial de caja a objeto de financiar deuda flotante del año 2008 proveniente de las retenciones previsionales e impositivas del mes de diciembre 2008.
- Decreto N°1061/2009 el cual genera un aumento de presupuesto del orden de M\$1.145.453 mediante Otros Ingresos Corrientes y que tiene como contrapartida el pago de los servicios por administración del Registro Nacional de Proveedores afectando por igual monto al subtítulo 22.
- Decreto N°1253/2009 que genera un aumento de M\$160.000 mediante saldo inicial de caja teniendo como contrapartida un aumento en gastos de personal a objeto de financiar la contratación anual de los gestores de centros empresariales de la DCCP.
- Decreto N°1587/2009 que determina un aumento de M\$12.417 mediante saldo inicial de caja a objeto de financiar el mayor gasto en personal que se asume por concepto del reajuste de remuneraciones del orden de 4,5% a partir de diciembre 2009.

El aumento de M\$1.410.838 en el presupuesto, es generado básicamente con otros ingresos corrientes y saldo inicial de caja, no requiriendo de mayor aporte fiscal a pesar de que varias modificaciones son productos de decretos o leyes que no son a solicitud de la Dirección de Compras y Contratación Pública. En detalle el incremento se explica por:

1.1 Ingresos: el incremento de M\$ 1.410.838, tiene su explicación principalmente a las siguientes fuentes:

- a) un incremento de M\$ 1.145.453 (234,3%) en Otros Ingresos Corrientes producto de la mayor inscripción de proveedores en el Registro Nacional de Proveedores (RNP)
- b) el mayor saldo inicial de caja por un monto de M\$ 342.382 (34.238%) a objeto de poder enfrentar gastos de personal.

c) No obstante, dichos aumentos fueron mermados debido a una rebaja en el Aporte Fiscal del orden de M\$ 76.997 (-1,4%), el cual se concentro tanto en un aumento de M\$59.765 (2,4%) por concepto de remuneraciones como efecto del Artículo 9 de la Ley 20.212 que dice relación con el porcentaje variable por cumplimiento de las Metas de Eficiencia Institucional (MEI) y en una disminución del aporte fiscal "Resto" del orden de M\$ 136.762 (-4,5%) por concepto de reajuste por inflator a requerimiento del Ministerio de Hacienda.

1.2 Gastos: el mayor gasto autorizado de M\$ 1.410.838 se explica por las siguientes variaciones:

a) el gasto en personal aumenta en M\$ 358.831 (14,4%) originado tanto por un aumento en la glosa de honorarios por un monto de M\$ 260.000; por un aumento de M\$ 59.765 relacionado al cumplimiento de las Metas de Eficiencia Institucional del año 2008 y que corresponde el pago del componente variables del Artículo 9 de la Ley 20.212;

b) el gasto en el subtítulo 22 (bienes y servicios de consumo) se incrementa en M\$ 989.043 (30,3%) por concepto tanto del servicio de administración del Registro Nacional de Proveedores M\$1.145.453 como por una disminución en el presupuesto del orden de M\$30.693 y de M\$98.217 y una redistribución del orden de M\$27.500 hacia el subtítulo 29 (equipos y programas informáticos).

c) el gasto en activos no financieros experimentó un crecimiento del orden de M\$ 9.648 (3,7%), lo cual se debe a los siguientes conceptos:

- Aumento en equipos informáticos por un monto de M\$21.950 (120,4%), el cual obedece a una disminución de M\$550 por inflator y a un aumento de M\$22.5000 proveniente del subtítulo 22.
- Incremento en programas informáticos por un monto de M\$832 (0,6%), originado por una disminución por concepto de inflator del orden de M\$4.168 y por un aumento de M\$5.000 proveniente del subtítulo 22.
- Disminución en Edificios por un monto de M\$2.588 (3,0%) como respuesta al ajuste por inflator
- Disminución en Mobiliario por un monto de M\$10.546 (58,1%) por concepto de aplicación de inflator por un monto de M\$546 y de una disminución de M\$10.000 que tiene como contrapartida un aumento del saldo final de caja por el mismo monto.

2. Presupuesto Final vs Ingresos y Gastos Devengados:

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

2.1. Una diferencia de M\$ 575.320 de menores ingresos respecto del presupuesto final, en virtud de:

a) mayores recuperaciones de subsidios por licencias médicas por un monto de M\$ 39.965 por sobre lo estimado

b) menor recaudación por concepto proveedores inscritos en el Registro Nacional de Proveedores por un monto que asciende a M\$ 240.829

c) una disminución de M\$ 30.984 en Servicio de la deuda interna como respuesta a que durante el ejercicio no se efectuó la compra de las instalaciones de oficinas que actualmente se encuentra arrendando la institución

d) un Saldo Inicial de Caja del orden de M\$ 343.382. no requiriendo así mayores aportes fiscales para financiar mayores gastos de personal determinados básicamente por mayores asignaciones y reajuste de remuneraciones y honorarios de gestores de centros empresariales.

2.2. Respecto del gasto presupuestado y devengado, se produce una menor ejecución del orden de M\$284.259 (equivalente a un 3,8% del presupuesto final), producto de un menor gasto en:

a) el subtítulo 21, gastos de personal, por M\$ 63.495

b) el subtítulo 22, gasto en bienes y servicios por M\$ 138.779, originado por lo servicios de administración del Registro Nacional de Proveedores del mes de Noviembre de 2009 en virtud de que le monto a cancelar supera los autorizado para ese concepto en términos anuales y actividades que fueron comprometidas pero que no alcanzaron a ser ejecutados y/o facturados dentro del periodo en ejecución.

c) un menor gasto del orden de M\$ 40.001 en Adquisición de Activos No Financieros, producto básicamente de un menor devengo en Mobiliario, Equipos y Programas Informáticos.

Finalmente, cabe destacar que la diferencia entre de Ingresos y Gastos Devengados, se produce un resultado negativo del orden de los M\$290.971; por lo que la utilización de los ingresos percibidos durante el año 2009 llega a una tasa de 104,2% respecto del gasto. Dicho mayor gasto respecto del ingreso devengado es financiado con Saldo Inicial de Caja autorizado por un monto de M\$343.382.

C) Indicadores Financieros

Cuadro 4 Indicadores de Gestión Financiera							
Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo ¹⁷			Avance ¹⁸ 2009/ 2008	Notas
			2007	2008	2009		
Comportamiento del Aporte Fiscal (AF)	AF Ley inicial / (AF Ley vigente – Políticas Presidenciales ¹⁹)		1		1	100	(1)
	[IP Ley inicial / IP devengados]		0,47	0,44	0,34	77	(2)
Comportamiento de los Ingresos Propios (IP)	[IP percibidos / IP devengados]		1	1	1	100	(3)
	[IP percibidos / Ley inicial]		2,2	2,3	2,9	126	(4)
Comportamiento de la Deuda Flotante (DF)	[DF/ Saldo final de caja]		0	0	2,2	--	(5)
	(DF + compromisos cierto no devengados) / (Saldo final de caja + ingresos devengados no percibidos)		0	0	1,15	--	(6)

Comentarios a las Notas

1.- La Dirección de Compras y Contratación Pública, mantuvo un comportamiento constante ya que las variaciones que se evidenciaron en el aporte fiscal del año 2009 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 2008; no obstante es preciso indicar que al igual que los años anteriores esto se debe a una mayor recuperación de ingresos por concepto de licencias médicas y a la mayor recaudación por concepto de Registro Nacional de Proveedores; este último, la ley lo ha mantenido constante en términos reales aun cuando históricamente ha sido muy por sobre lo estimado. Lo anterior se refleja como contrapartida en la nota (4), el cual refleja un mejoramiento.

3.- Durante el ejercicio 2009, así como en los años anteriores los ingresos percibidos son 100% devengados y por ende no hay variación en este indicador.

¹⁷ Las cifras están expresadas en M\$ del año 2009. Los factores de actualización de las cifras de los años 2007 y 2008 son 1,103 y 1,015 respectivamente.

¹⁸ 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.

¹⁹ Corresponde a Plan Fiscal, leyes especiales, y otras acciones instruidas por decisión presidencial.

d) Fuente y Uso de Fondos

Cuadro 5				
Análisis del Resultado Presupuestario 2009²⁰				
Código	Descripción	Saldo Inicial	Flujo Neto	Saldo Final
FUENTES Y USOS		555.077	-290.966	264.111
Carteras Netas		0	-114.835	-114.835
115	Deudores Presupuestarios	0	0	0
215	Acreedores Presupuestarios	0	-114.835	-114.835
Disponibilidad Neta		1.720.174	-99.069	1.621.105
111	Disponibilidades en Moneda Nacional	1.720.174	-99.069	1.621.105
Extrapresupuestario neto		-1.165.097	-77.062	-1.242.159
114	Anticipo y Aplicación de Fondos	448	0	448
116	Ajustes a Disponibilidades	99.406	0	99.406
119	Trasposos Interdependencias	0	0	0
214	Depósitos a Terceros	-1.253.291	-77.062	-1.330.352
216	Ajustes a Disponibilidades	-11.660	0	-11.660
219	Trasposos Interdependencias	0	0	0

20 Corresponde a ingresos devengados – gastos devengados.

e) Cumplimiento Compromisos Programáticos

La Dirección de Compras y Contratación Pública no contempló dentro de su presupuesto 2009 Compromisos Programáticos.

f) Transferencias²¹

Cuadro 7
Transferencias Corrientes

La Dirección de Compras y Contratación Pública no contempló dentro de su presupuesto 2009 Transferencias Corrientes.

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

g) Inversiones²²

Cuadro 8
Comportamiento Presupuestario de las Iniciativas de Inversión año 2009

La Dirección de Compras y Contratación Pública no contempla dentro de su presupuesto los subtítulos 30 y 31, correspondientes a Adquisición de Activos Financieros e Iniciativas de Inversión, respectivamente.

²² Se refiere a proyectos, estudios y/o programas imputados en los subtítulos 30 y 31 del presupuesto.

Anexo 4: Indicadores de Desempeño año 2009

- Indicadores de Desempeño presentados en la Ley de Presupuestos año 2009

Porcentaje de cumplimiento global del servicio: 100 %

Cuadro 10										
Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009										
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²³	% Cumplimiento ²⁴	Notas
				2007	2008	2009				
Servicios Tecnológicos	Variación Anual de Oportunidades de Negocio	((Oportunidades de Negocio Año t/Oportunidades de Negocio Año t-1)-1)*100	%	-2%	0%		1%			
Gestión Corporativa de Compras Públicas	Enfoque de Género: No			((450023/45926)-1)*100	((450231/450023)-1)*100	-1.5%	((453743/450231)-1)*100	SI	98%	1
Servicios Tecnológicos	Tiempos de Uptime de la Plataforma	(Tiempos de Downtime de la Plataforma/Tiempos de Uptime de la Plataforma)*100	%	N.C.	0.00%	99.87%	95.00%			
	Enfoque de Género: No						(95.00/100.00)*100	SI	95%	
Servicios Tecnológicos	Porcentaje de Licitaciones Exitosas	(Total de Licitaciones Exitosas/Total de Licitaciones)*100	%	51%	0%	69%	60%			
	Enfoque de Género: No			(232/450)*100			(270000/450000)*100	SI	115%	
Servicios Tecnológicos	Grado de satisfacción de usuarios en el uso del sitio	(Número de usuarios públicos y privados que declaran sentirse satisfecho con el uso de la plataforma/Número total de usuarios encuestados por el uso del sitio)*100	%	84.0%	78.1%		80.0%			
Servicios de Consultoría	Enfoque de Género: No			(336.0/400.0)*100	(1171.0/1500.0)*100	81.4%	(2560.0/3200.0)*100	SI	102%	

²³ Se considera cumplido el compromiso, si el dato efectivo 2009 es igual o superior a un 95% de la meta.

²⁴ Corresponde al porcentaje del dato efectivo 2009 en relación a la meta 2009.

Cuadro 10

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²³	% Cumplimiento ²⁴	Notas
				2007	2008	2009				
Servicios Tecnológicos	Porcentaje de ahorro en las compras públicas por efecto Chilecompra	(Monto total de ahorro en las compras públicas por efecto Chilecompra/Montos transados por procesos participativos o licitaciones)*100	%	4.02% (12441000.00/3093575313.00)*100	65000.00%	2.97%	2.87% (1148400000000.00/00.00)*100	SI	103%	
Servicios Tecnológicos	Porcentaje de empresas transando en el portal de compras públicas	(Sumatoria Total de los proveedores que transan en el portal/Sumatoria Total de empresa activas en el país)*100	%	14% (65000/450000)*100	14% (67210/470000)*100	20%	15% (67500/450000)*100	SI	132%	2
Servicios Tecnológicos	Participación de las mype en ventas en el portal de Compras Públicas.	(Ventas de las MYPE en el portal de compras públicas/Ventas totales realizadas en el portal de compras públicas)*100	%	35% (1560/4458)*100	37% (2035/5500)*100	36%	36% (90000/250000)*100	SI	100%	
Servicios Tecnológicos	Participación de Proveedores en el Registro Nacional de Proveedores	(Número de proveedores inscritos en el RNP/Número de empresas que transan en Chilecompra)*100	%	33% (26000/80000)*100	35% (27527/78500)*100	43%	35% (24500/70000)*100	SI	124%	
Servicios de Formación	Porcentaje de Usuarios Compradores especialistas en gestión de abastecimiento	(Número de usuarios compradores acreditados en gestión de abastecimiento/Número total de usuarios compradores)*100	%	9.5% (1425.0/15000.0)*100	16.6% (3487.0/21000.0)*100	53.9%	10.0% (1500.0/15000.0)*100	SI	539%	3

Cuadro 10

Cumplimiento Indicadores de Desempeño año 2009

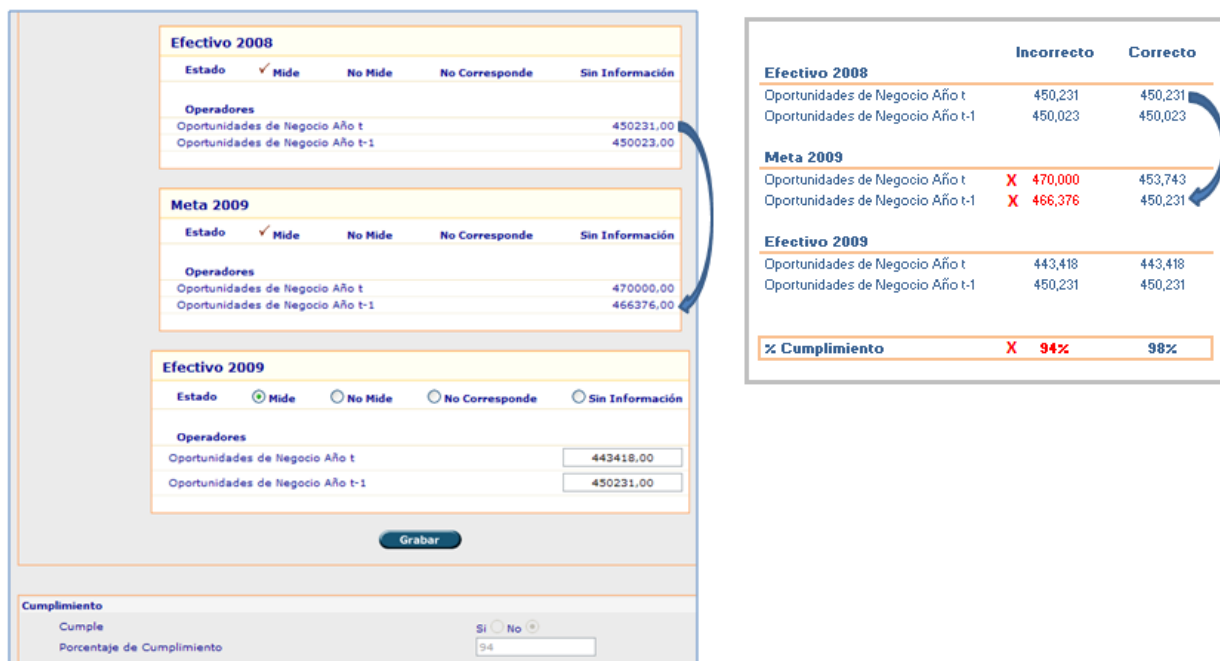
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	Efectivo			Meta 2009	Cumple SI/NO ²³	% Cumplimiento ²⁴	Notas
				2007	2008	2009				
Gestión Corporativa de Compras Públicas	Porcentaje de ventas realizadas a través de ChileCompra Express (Convenios Marco)	(Monto total transado a través de ChileCompra Express (convenios marco)/Monto total transado a través del Sistema ChileCompra)*100	%	9.9%	13.0%	12.0%				
	Enfoque de Género: No			(445.0/4500.0)*100	(655.0/5052.0)*100	15.0%	(600.0/5000.0)*100	SI	125%	4

Notas:

1.- El indicador presenta un 98% de cumplimiento respecto a la información efectiva y real de las Oportunidades de Negocio generadas el 2009 y la meta definida para el mismo período, es decir, 443.418 y 453.743, respectivamente.

Cabe señalar que, el resultado de cumplimiento del indicador ha sido corregido respecto de lo señalado en el formulario H 2009 (disponible en www.dipres.cl.) de acuerdo a lo siguiente:

- En la definición de la meta 2009, el valor del denominador "Oportunidades de Negocio Año t-1" (correspondiente al valor efectivo 2008), se corrige donde dice 466.376, debe decir 450.231, conforme a los valores informados, para dicha variable, en documento oficial BGI 2008 publicado en www.dipres.cl.
- En la definición de la meta 2009, el valor del numerador "Oportunidades de Negocio Año t", (correspondiente a la estimación de Oportunidades de Negocio para el año 2009), corresponde al incremento en un 0,78% respecto del valor efectivo del año 2008. En consecuencia, dicho numerador se corrige donde dice 470.000, debe decir 453.743.
- De acuerdo a lo anterior, el porcentaje de cumplimiento calculado con los valores incorrectos en www.dipres.cl arroja un 94% (según print pantalla del sistema, a continuación). Sin embargo, el porcentaje correcto de cumplimiento en función de los valores corregidos, arroja un 98%.



2.- El resultado del indicador se obtuvo considerando 450.000 empresas activas en el país que se estimaron al momento de definir la meta para el período 2009, sin embargo, esta información no cuenta con una fuente fidedigna que lo reporte periódicamente, por lo cual, la Dirección de Compras y Contratación Pública no continuará con la medición de este indicador dado que se requiere contar con información más actualizada y real para su mantención y correcta utilización.

3.- El resultado del indicador se debió al mejoramiento en el nivel de organización y sistematización de las actividades relacionadas con el proceso de acreditación y la capacitación de malla básica, que era el curso preparatorio de la prueba de acreditación. Esto permitió obtener un gran número de usuarios compradores que se hayan acreditado en el último proceso de evaluación realizado el año 2009.

4.- El sobre cumplimiento del indicador se debe principalmente al cambio implementado en la gestión de Convenios Marco, ya que anteriormente el foco estaba sólo en la administración de los contratos y en licitar nuevos convenios. Durante el 2009, parte de los recursos a cargo de la administración de contratos, se orientaron a dar asesoría y apoyo a usuarios compradores con el objetivo de incentivar la gestión de abastecimiento, en función de los Convenios Marco vigentes (ChileCompra Express). En relación a nuevos convenios que entraron en operación durante el 2009 se encuentran: Pasajes Aéreos Internacionales, Servicios de Impresión y Reproducción, CM Software de Salud y Servicios de Construcción y Reparación de Inmuebles e Instalaciones.

- Otros Indicadores de Desempeño medidos por la Institución el año 2009

Cuadro 10 Otros indicadores de Desempeño año 2009							
Producto Estratégico	Nombre Indicador	Fórmula Indicador	Unidad de medida	2007	Efectivo 2008	2009	Notas
Servicios de Acceso y Adopción de Usuarios	Porcentaje de consultas e incidentes antes de 24 horas	(Número de consultas e incidentes atendidos antes de 24 horas /total de consultas e incidentes atendidos)*100	%	n.m.	67%	98,2%	1
Servicios de Formación	Número de usuarios compradores hayan cursado cursos contenidos en la malla básica Gestión Abastecimiento	Número de usuarios compradores asistentes a los cursos contenidos en la malla básica durante el 2009	Nº	n.m.	0	5.456	2
Gestión Corporativa de Compras Públicas	Montos Transados ChileCompra Libros MMUS\$	Montos OC transados en ChileCompra Libros MMUS\$	MMUS\$	n.m.	5	46	3
Cumplimiento Normativo	Porcentaje de Cumplimiento SLA en Atención de Solicitudes de Transparencia.	(Cumplimiento SLA ejecutado/Cumplimiento SLA de acuerdo a la LEY)x100	%	n.m.	n.m.	100%	4
Clima Laboral	Puntaje Promedio en Estudio BPTW	Obtener 70 o más puntos en el Informe Estudio Best Place to work	Ptos	n.m.	66	69	5
Optimización y Mejora de Procesos	Cumplimiento Plan de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	Porcentaje de Implementación del Sistema de Gestión de la Calidad	%	n.m.	0%	100%	6
Gestión de Presupuestos	Cumplimiento en la Ejecución del Presupuesto	(Monto del Presupuesto Vigente Ejecutado/Monto del Presupuesto Vigente de la Institución)x100	%	n.m.	95%	96%	7

Notas:

1.- La meta se cumple en un 123%. El sobre cumplimiento se explica por varios motivos, entre ellos, la reducción del número incidentes mensuales ingresados, ya que la plataforma presentó menores indisponibilidades en comparación al año 2008. Otra variable fue la mejora en la coordinación y organización del trabajo, especialmente con la mesa de ayuda y los ejecutivos del nivel 2, y el último factor que incide en este sobre cumplimiento fue el aumento y la sistematización de las capacitaciones a la mesa de ayuda, lo que les dio mayor autonomía en la resolución de incidentes. Para el próximo período se estima un meta del 90% para el indicador.

2.- La meta se cumple en un 182%. El resultado del indicador se debió al cambio en la política de formación debido a que a partir del año 2009, se ofreció a los compradores de todo el país una oferta de 2 días de capacitación presencial, 2 veces al año, calendarizada con mucha anterioridad, y que contaba con todos los factores formales de una capacitación, como la inscripción, confirmación de asistencia, verificación de asistencia en clases, evaluaciones de cada curso, etc., lo que repercutió en una favorable aceptación por parte de nuestros clientes compradores y una alta tasa de inscripción a dichos cursos durante el año.

3.- La meta se cumple en un 92%. El resultado del indicador permite concluir que la meta fue bastante ambiciosa, debido a que para lograr la cifra de USD \$ 46 millones se realizó un intenso trabajo con compradores focalizados como Universidades y Municipios, así mismo, se incorporaron incluso colegios subvencionados que se inscribieron como nuevos compradores en Mercado Público, en virtud de la glosa presupuestaria 2009. Sumado a lo anterior, durante el 2009 se realizó un trabajo con la DIBAM para la compra del maletín Literario que ascendió a USD \$ 9 millones y el CRA (Centro de Recursos del Aprendizaje) de básica 2010 que cursó un gasto de USD \$ 7 millones.

4.- La meta se cumple en un 100%. Desde la puesta en vigencia de la ley 20.285 sobre acceso a la información pública, se han recibidos 22 solicitudes de información, las cuales han sido atendidas y respondidas dentro de los plazos establecidos por la mencionada ley.

5.- La meta se cumple en un 99%. Si bien, no se obtuvo los 70 puntos que se esperaban para el puntaje del BPTW, los 69 puntos que se lograron, representan un avance importante en áreas clave para el desarrollo de la Dirección de Compras y Contratación Pública para lograr estar dentro de las mejores empresas para trabajar.

6.- La meta se cumple en un 100%. De acuerdo al plan de actividades definido para el proceso de implementación del sistema de gestión de la calidad 2009, se obtiene un 100% de cumplimiento. Las actividades del período se resumen en la definición del alcance del sistema, levantamiento de los procesos, elaboración de manuales, procedimientos e instructivos, definición de indicadores de desempeño, preparación de auditores internos, capacitación, ejecución de 2 auditorías internas, ejecución de la auditoría de precertificación y definición del programa correspondiente a la auditoría de certificación que se realizará en Enero de 2010.

7.- La meta se cumple en un 96%. El porcentaje de ejecución del presupuesto vigente del 2009 alcanzó el 96%, superando la cifra obtenida durante el 2008 en 1%. El 4% no ejecutado se debe a que el presupuesto asociado a productos de gestión interna se cumplió en un 93%, mientras que el presupuesto asociado a productos estratégicos se ejecutó en un 97%. Dentro de este último grupo, el menor porcentaje de ejecución de presupuesto está asociado a Servicios de Acceso y Adopción de Usuarios.

Anexo 5: Programación Gubernamental

Cuadro 11 Cumplimiento Programación Gubernamental año 2009			
Objetivo ²⁵	Producto ²⁶	Producto estratégico (bienes y/o servicio) al que se vincula ²⁷	Evaluación ²⁸
Consolidar un Mercado Público Confiable, Transparente y Eficiente	Sistema de Acreditación y Formación	Servicios de Formación	1° Trimestre: CUMPLIDO 2° Trimestre: CUMPLIDO 3° Trimestre: CUMPLIDO 4° Trimestre: CUMPLIDO
	Sistema de Información de Mercado	Servicios Tecnológicos	1° Trimestre: CUMPLIDO 2° Trimestre: CUMPLIDO 3° Trimestre: CUMPLIDO 4° Trimestre: CUMPLIDO
	Sistema de soporte de usuarios de ChileCompra	Servicios Tecnológicos	1° Trimestre: CUMPLIDO 2° Trimestre: CUMPLIDO 3° Trimestre: CUMPLIDO 4° Trimestre: CUMPLIDO
	Sistema de Convenios Marco	Gestión Corporativa de Compras Públicas	1° Trimestre: CUMPLIDO 2° Trimestre: CUMPLIDO 3° Trimestre: CUMPLIDO 4° Trimestre: CUMPLIDO
	Marco Normativo y Políticas de Compra	Servicios de Consultoría	1° Trimestre: CUMPLIDO 2° Trimestre: CUMPLIDO 3° Trimestre: CUMPLIDO 4° Trimestre: CUMPLIDO
Generar Innovaciones para la sustentabilidad del Mercado Público	Red de Centros de Emprendimiento	Servicios de Acceso y Adopción de Usuarios	1° Trimestre: CUMPLIDO 2° Trimestre: CUMPLIDO 3° Trimestre: CUMPLIDO 4° Trimestre: CUMPLIDO
	Herramientas Especializadas	Servicios Tecnológicos	1° Trimestre: CUMPLIDO 2° Trimestre: CUMPLIDO 3° Trimestre: CUMPLIDO 4° Trimestre: CUMPLIDO

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

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

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

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

Anexo 6: Informe Preliminar²⁹ de Cumplimiento de los Compromisos de los Programas / Instituciones Evaluadas³⁰
(01 DE JULIO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2009)

La Dirección de Compras y Contratación Pública no ha comprometido Programas/Instituciones para el año 2009

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

30 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 2009

(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
GESTIÓN ESTRATÉGICA	Planificación/ Control de Gestión	2) Diseñar un Sistema de Información de Gestión tomando como base las definiciones estratégicas institucionales, considerando la definición de Centros de Responsabilidad, estableciendo las acciones, planes y recursos necesarios para cumplir la Misión Institucional, identificando la información relevante para la construcción de los indicadores de desempeño que permitan monitorear el desempeño en la entrega de los bienes y servicios y en general la gestión institucional. Diseñar los mecanismos de recolección y sistematización de la información e incorporar instrumentos de rendición de cuenta pública de su gestión.	5.00%	Aprobado
GESTIÓN DE RIESGOS	Auditoría Interna	2) Elaborar un diagnóstico a partir de la Matriz de Riesgo Estratégico y presentar una propuesta del Plan Anual de Auditoría al Jefe de Servicio. Elaborar un Plan Anual de Auditoría, incluyendo las tres líneas de auditoría (Institucional, Ministerial y Gubernamental), el que debe ser presentado al Consejo de Auditoría. Para la elaboración del Plan Anual de Auditoría, de se deben aplicar las directrices técnicas del Consejo de Auditoría sobre planificación.	10.00%	Aprobado
		7) Definir formalmente la política y los roles, responsabilidades y funciones para el proceso de gestión de riesgos, enviando dicha información al Consejo de Auditoría.	15.00%	Aprobado
		10) Formular y enviar planes para tratamiento de los riesgos priorizados efectuado.	5.00%	Aprobado
GESTIÓN DESARROLLO DE PERSONAS	Capacitación	2) Definir la política de capacitación del servicio, considerando las orientaciones de la Dirección Nacional del Servicio Civil (DNSC), las definiciones estratégicas y la política de recursos humanos de la Institución y los acuerdos adoptados por el Comité Bipartito de Capacitación.	10.00%	Aprobado
		4) Diseñar el Plan Anual de Capacitación, en acuerdo con el Comité Bipartito de Capacitación, con la aprobación del Jefe del Servicio y considerando la Detección de Necesidades de Capacitación hecha utilizando los Perfiles de Competencia definidos por la Institución, elaborando además un programa de trabajo para la ejecución del plan, e informando a todos los funcionarios de la institución respecto del plan y programa diseñados.	10.00%	Aprobado
EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN PÚBLICA	Compras y Contrataciones	2) Definir los requerimientos institucionales y las formas de abastecimiento.	10.00%	Aprobado
		3) Definir el Plan anual de Compras considerando los requerimientos institucionales y las formas de abastecimiento.	5.00%	Aprobado
		4) Realizar completa y oportunamente los procesos de compra y contratación a través del portal www.chilecompra.cl sobre la base del Plan Anual de Compras.	5.00%	Aprobado
ATENCIÓN A CLIENTES	Sistema Integral de Atención a Cliente (a)s, usuario(a)s y Beneficiario(a)s	1) Realizar un diagnóstico de las condiciones actuales de todos los espacios de atención existentes (call center, página Web, teléfonos, secretarías, oficinas de partes, otros) , y comparar y establecer brechas con el modelo de Sistema Integral de Atención Ciudadana (SIAC) definido por la Secretaría General de Gobierno	10.00%	Aprobado
		2) Diseñar un Sistema Integral de Atención Ciudadana, adaptado a la realidad institucional , y un Programa de Trabajo para su implementación, en base al diagnóstico realizado.	5.00%	Aprobado

Gobierno Electrónico	1) Realizar un Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios y los procesos de soporte institucional considerando el cumplimiento de la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico desde la perspectiva de su mejoramiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) y presentar informe a la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital del Ministerio de Economía para su validación.	5.00%	En tramitación ³¹
	2) Identificar y justificar los proyectos de mejoramiento y uso de TIC priorizados, de acuerdo a los resultados del análisis del diagnóstico realizado.	5.00%	Aprobado

MODIFICACIÓN DE METAS

Sistema: Compras y Contrataciones (4)

- Texto Original: Realizar completa y oportunamente los procesos de compra y contratación a través del portal www.chilecompra.cl sobre la base del Plan Anual de Compras.
- Texto Propuesta: Realizar los procesos de compra y contratación a través del portal www.chilecompra.cl sobre la base del Plan Anual de Compras.
- Texto Justificación: Situaciones externas, ajustes a la planificación, cambios de estrategias institucionales, entre otras, podrían afectar el completo y oportuno cumplimiento del Plan de Compras.

Sistema: Gobierno Electrónico (1)

- Texto Original: Realizar un Diagnóstico de los procesos de provisión de sus productos estratégicos (bienes y/o servicios), entregados a sus clientes/usuarios/beneficiarios y los procesos de soporte institucional considerando el cumplimiento de la normativa vigente relativa al desarrollo de Gobierno Electrónico desde la perspectiva de su mejoramiento y el uso de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) y presentar informe a la Secretaría Ejecutiva de Estrategia Digital del Ministerio de Economía para su validación.
- Texto Propuesta: Se compromete el objetivo 1, en lo que dice relación con los ámbitos de Provisión y Soporte.
- Texto Justificación: Para el desarrollo adecuado del sistema de gobierno electrónico, es necesario completar el análisis de todas los ámbitos de intervención requeridos en el objetivo 1 de este sistema, para lo cual se comprometerá dicho objetivo, en lo que dice relación con los ámbitos de Provisión y Soporte.

Sistema: Gobierno Electrónico (2)

- Texto Original: Identificar y justificar los proyectos de mejoramiento y uso de TIC priorizados, de acuerdo a los resultados del análisis del diagnóstico realizado.
- Texto Propuesta: Identificar los riesgos de operación de la plataforma Mercado Público que pudiesen perjudicar la satisfacción de los clientes.
- Texto Justificación: Uno de los principales proyectos de la Dirección de Compras, de mejoramiento y uso de TIC, es la Plataforma ChileCompra 2.0 (www.mercadopublico.cl). En base a este gran proyecto se identificarán sus riesgos de operación.

³¹ El cumplimiento de este objetivo se encuentra en evaluación por parte del Comité de Ministros, producto de observaciones realizadas por la Dirección de Compras y Contratación Pública al resultado entregado por la red de expertos.

Anexo 8: Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo

Cuadro 13 Cumplimiento Convenio de Desempeño Colectivo año 2009

La Dirección de Compras y Contratación Pública no ha comprometido Convenios de Desempeño Colectivos para el año 2009.

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

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

Anexo 10: Propuestas Fondo de Modernización de la Gestión Pública

La Dirección de Compras y Contratación Pública no comprometió propuestas del Fondo de Modernización de la Gestión Pública para los períodos 2008 – 2010.