

Universidad Academia de Humanismo Cristiano

Escuela de Gobierno y Gestión



Tesis

**“ChileCompra  
Su aporte a la Transparencia en las  
Transacciones Públicas”**

Carrera: Administración Pública

Alumno: Gustavo Correa Carrasco

Profesor Guía: Karina Abumohor

Fecha: 01 de Abril de 2015.

## INDICE

<b>1. Agradecimientos</b> .....	6
<b>I. PLANTEAMIENTOS GENERALES</b>	
<b>1. Resumen</b> .....	8
<b>2. Introducción</b> .....	9
<b>3. Antecedentes</b> .....	10
<b>4. Descripción del Servicio Público</b> .....	14
4.1 Características.....	14
4.1.1 Certificación ISO 9001 Of.2009.....	17
4.2 Organigrama.....	18
4.3 Aspectos Positivos y Negativos.....	19
4.4 Funciones de ChileCompra.....	20
4.4.1 Acreditación de Conocimientos.....	21
4.5 Ámbito de acción.....	23
<b>5. Plataformas y Servicios</b> .....	26
5.1 Contraloría General de la República.....	26
5.1.1 Características.....	27
5.1.2 Principios rectores.....	27
5.2 Tribunal de Contratación Pública.....	30
5.2.1 Características.....	31
5.3 Departamentos de Chile Compra.....	33
5.4 Servicios.....	37

<b>6. Compras Públicas</b> .....	43
6.1 ¿Qué son las Compras Públicas?.....	43
6.2 Procedimientos de Compra.....	45
6.2.1 Compradores.....	47
6.2.2 Proveedores.....	51
6.3 Planificación de Compras.....	55
6.4 Gestión de Abastecimiento.....	58
6.5 Tipos de Compras Públicas.....	60
6.5.1 Convenio Marco.....	61
6.5.2 Licitación Pública.....	63
6.5.3 Licitación Privada.....	65
6.5.4 Trato Directo.....	66
6.5.4.1 Causales de Trato Directo.....	68
6.5.5 Otros tipos de licitaciones.....	71
6.6 Formalización de Compras.....	72
6.6.1 Órdenes de Compra.....	72
6.6.2 Contratos.....	74
<b>7. Transparencia</b> .....	75
7.1 Principios y Valores .....	76
7.2 Transparencia Activa y Pasiva.....	78
7.3 Probidad.....	80
7.4 Código de Buenas Prácticas para Funcionarios de la Dirección de Compra y Contratación Pública.....	81

## **II. MARCO METODOLÓGICO**

<b>1. Objetivos de Investigación.....</b>	<b>85</b>
1.1 Objetivo General.....	85
1.2 Objetivos específicos.....	85
<b>2. Hipótesis.....</b>	<b>86</b>
<b>3. Pregunta de Investigación.....</b>	<b>86</b>
<b>4. Elección de la Temática.....</b>	<b>87</b>
<b>5. Variables .....</b>	<b>88</b>
<b>6. Indicadores.....</b>	<b>91</b>
<b>7. Medición de Transparencia.....</b>	<b>93</b>
<b>8. Nivel de Desempeño y sus Implicancias.....</b>	<b>111</b>

## **III. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**

<b>1. Técnicas de Análisis.....</b>	<b>115</b>
<b>2. Análisis P.E.S.T.A.....</b>	<b>115</b>
<b>3. Estudio de Caso.....</b>	<b>119</b>
<b>4. Aplicación Análisis P.E.S.T.A.....</b>	<b>126</b>
<b>5. Encuesta de Transparencia.....</b>	<b>130</b>
<b>6. Comparaciones de Análisis.....</b>	<b>135</b>
<b>7. Conclusiones Preliminares.....</b>	<b>136</b>
<b>8. Relación entre Análisis y Antecedentes.....</b>	<b>138</b>

## **IV. CONCLUSIONES**

<b>1. Conclusiones Generales.....</b>	<b>141</b>
---------------------------------------	------------

## **1. BIBLIOGRAFÍAS**

1. <b>Textos</b> .....	148
2. <b>Documentos Legislativos</b> .....	148
3. <b>Páginas Web</b> .....	149
4. <b>Cursos</b> .....	149
5. <b>Decretos</b> .....	150
6. <b>Resoluciones</b> .....	150
7. <b>Oficios</b> .....	150

## **VI. ANEXOS**

1. <b>Cuadros Anexo N° 1 de Certificación ISO</b> .....	152
2. <b>Cuadros Anexo N° 2</b> .....	153
3. <b>Cuadros Anexo N° 3</b> .....	154
4. <b>Cuadros Anexo N° 4</b> .....	155
5. <b>Cuadros Anexo N° 5</b> .....	156
6. <b>Cuadros Anexo N° 6</b> .....	159

## **VII. GLOSARIO**

1. <b>Glosario Temático</b> .....	161
2. <b>Notas y Referencias</b> .....	165

## **Agradecimientos**

*A mis Padres y a  
Denis*

## I PLANTEAMIENTOS GENERALES

## Resumen

Esta investigación comprende a las compras públicas como eje del funcionamiento de las adquisiciones de los servicios públicos estatales con la finalidad de dar cumplimiento a sus metas y objetivos organizacionales establecidos en sus planificaciones de compra de bienes y servicios, los que contemplan además planes anuales de compra, en el marco del uso efectivo de los recursos dispuestos para cada uno de tales organismos.

Para lo cual esta instancia de análisis de información y variables nos da cuenta de la aplicación de la temática de transparencia en las adquisiciones públicas, entendiendo así las funcionalidades y aportes del Servicio Público ChileCompra al país, siendo esta la entidad que aglomera y administra los lineamientos para que, los servicios públicos puedan llevar a cabo sus acciones operativas y prácticas al adquirir productos o servicios, en el marco de un sistema legal normado de carácter único en las Compras Públicas a nivel nacional.



## Introducción

Esta investigación comprende la naturaleza de las compras públicas y su aplicación en las transacciones de Servicios Públicos del Estado, en base al aporte a la transparencia que el Servicio ChileCompra entrega a la ciudadanía.

En continuidad del proceso de modernización del Estado, la puesta en marcha del funcionamiento de esta entidad que, depende del Ministerio de Hacienda surge con el objetivo de administrar los procesos de adquisiciones públicas y así obtener la transparencia de los procesos de compras públicas, transacciones, presupuestos y gastos necesarios para los Servicios Públicos del Estado, esta decisión de transparentar la información pública; permite a la ciudadanía conocer el por qué, el cómo actúa y que decisiones adopta la administración del Estado para el correcto funcionamiento de todos estos servicios que considera la Ley de Compras Públicas N° 19.886.

La aplicación de la Ley de Compras Públicas, viene conjuntamente con la Ley de Transparencia N° 20.285 ya que, el libre acceso a la información pública es necesaria para hacer cumplir los lineamientos de ChileCompra, con el fin de establecer procedimientos uniformes y obligatorios para quien quiera acceder a las adquisiciones públicas, es decir, compra de bienes y servicios.

La Ley de Compras Públicas N° 19.886, “Ley de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios” y el Decreto N° 250, es la normativa que regula a compradores públicos y proveedores del Estado, cuyo objetivo es transparencia, probidad, eficiencia y oportunidades en las compras públicas de Chile.

El contenido bibliográfico de esta investigación plasmado en los planteamientos generales es información pública, disponible vía transparencia activa que la Dirección de Compras y Contratación Pública dispone para su libre acceso y uso, para lo cual esta no es de autoría del investigador.

## **Antecedentes**

La Dirección ChileCompra es la institución que administra el Sistema de Compras Públicas de Chile, ChileCompra ([www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl)), que funciona con un marco regulatorio único, basado en la transparencia, la eficiencia, la universalidad, la accesibilidad y la no discriminación.

Los servicios de ChileCompra son vistos y bien evaluados desde una vitrina internacional, con organismos como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).

Esto nos muestra los niveles que tiene este servicio en relación a la transparencia, lo que cuenta con su certificación ISO. Aquí es importante destacar o mencionar, este año la visita (Julio 2014) de delegados internacionales del gobierno de Vietnam, cuyo fin es intentar implementar un sistema de compras públicas similar en Vietnam, del cual carecen, como también la reunión que sostuvo la Directora de ChileCompra con delegados<sup>i</sup> de la Unión Europea, cuya finalidad es la integración y participación del mercado internacional en las compras públicas nacionales, para generar una relación con empresas extranjeras, cuyos productos o servicios puedan cubrir las demandas de procesos de adquisición que no se logren concretar con el mercado nacional.

En dicha reunión se dieron a conocer las directrices de compras inclusivas para las cuales dejan ver las instancias de participación y evaluación de criterios sustentables, condiciones de empleo y remuneración para trabajadores, instancias que generan participación en el desarrollo local, así como la contratación de personas con capacidades diferentes

Un aspecto importante para la administración del Estado es el bueno uso de los recursos, financieros, humanos, intelectuales, de desarrollo de ideas y planteamientos, para esto a modo de valor agregado de esta entidad pública para el año 2013, ahorro USD \$507 millones de dólares, lo cual equivale a 33.000 viviendas sociales.

Finalizando el año 2011 el Banco Interamericano de Desarrollo (B.I.D.), aceptó el sistema de Contratación Pública (Mercado Público) para sus adquisiciones en nuestro País, este primer acuerdo facilitó la apertura a diversos mercados a cerca de 100.000 empresas nacionales.

Dentro de las noticias más destacadas de este Organismo podemos mencionar que; todos los enfoques u objetivos están orientados siempre a la calidad y eficiencia, generando participación de proveedores pequeños o grandes empresarios, cuya finalidad es aportar en el desarrollo y cumplimiento de los objetivos establecidos por los organismo públicos, para lo que se aplican mejoras en ámbitos como el desarrollo sustentable, compras de mejor calidad en la planificación y transparencia de los procesos, algunas de estas medidas, a saber;

❖ **Año 2010**

- ✓ Centros de emprendimiento a lo largo de todo el país generan jornadas de capacitación, 20 de enero de 2010.
- ✓ Nuevas disposiciones para ampliar la transparencia en compras públicas, 3 de febrero 2010.
- ✓ Servicios de ChileCompra, participan en apoyo en compras por terremoto del 27 de febrero de 2010, marzo de 2010.
- ✓ Campañas compradores para publicar todas las etapas de procesos licitatorios, 28 de octubre 2010.
- ✓ Presentación del sistema de compras públicas, en conferencia internacional de expertos en compras públicas en Bélgica, 20 de octubre 2010.

❖ **Año 2011**

- ✓ Más de 4.000 funcionarios públicos rinden prueba de acreditación de conocimientos para el primer semestre de 2011, (Fecha prueba 4 de mayo de 2011.)
- ✓ El poder judicial se integra al sistema de compras públicas, 16 de junio 2011.

- ✓ Estados Caribeños califican a ChileCompra como el modelo de éxito a seguir, 28 de octubre de 2011.
- ✓ Representantes de Gobierno de Kenia visitan Chile para conocer el catálogo electrónico de la tienda de Convenio Marco, 20 de diciembre de 2011.

#### ❖ Año 2012

- ✓ 8.053 millones de Dólares fueron transados por organismos públicos a través del sistema de Compras Públicas durante 2011 y, 1° de marzo 2012.
- ✓ Contraloría y ChileCompra analizan denuncias por potenciales irregularidades en compras públicas, a través de un convenio entre las dos entidades para revisar las denuncias ingresadas por ciudadanos y proveedores a CGR, acuerdo que considera reducción en tiempos de respuestas y efectos de las mismas, 12 de marzo de 2012.
- ✓ Director de ChileCompra: "En 2011 generamos 342.000 oportunidades de negocios", 20 de marzo de 2012.
- ✓ ChileCompra participa en México en Conferencia Internacional sobre Integridad en las Contrataciones Públicas, 28 de marzo de 2012.
- ✓ ChileCompra y Servicio de Impuestos Internos realizan jornada de Transferencia tecnológica, 20 de julio de 2012.
- ✓ ChileCompra participa en la cuenta de Tribunal de Contratación Pública, 19 de noviembre de 2012.

#### ❖ Año 2013

- ✓ ChileCompra cerró el año 2012 con transacciones por US\$9.300 millones: 16% más que en el 2011, 18 de enero de 2013.
- ✓ ChileCompra inicia con Tesorería General de la República un programa de asesoría en compras públicas, 1 de marzo de 2013.
- ✓ ChileCompra organiza Seminario Internacional sobre Integridad y Transparencia en las compras públicas, 29 de abril de 2013.

- ✓ Representantes de ChileCompra asisten a Foro Internacional sobre Lucha contra la Corrupción en los procesos de Compras Públicas, 2 de septiembre de 2013.
- ✓ Portal Mercado Público presenta mejoras para aumentar los niveles de Transparencia, 5 de noviembre de 2013.

❖ **Año 2014**

- ✓ Director de ChileCompra expone ante parlamentarios españoles experiencia chilena en términos de transparencia, 23 de enero de 2014.
- ✓ Mipes (Micro y Pequeñas Empresas) vendieron más de US\$4.209 millones a través de ChileCompra en 2013, 29 de enero de 2014.
- ✓ Centros de ChileCompra atendieron más de 36.000 personas en año 2013, 12 de febrero de 2014.
- ✓ María Trinidad Inostroza asume como nueva Directora de ChileCompra, 14 de marzo de 2014.
- ✓ ChileCompra dispone plan de Contingencia tras terremoto en el norte del país, 2 de abril de 2014.
- ✓ ChileCompra y Senadis (Servicio Nacional de la Discapacidad) firman convenio para fomentar las compras inclusivas en el sector público, 8 de mayo 2014.

ChileCompra día a día se prepara en un mejor desempeño como institución, cuyo objetivo es dar un mejor servicio al país, mejorándolo constantemente, para lo cual se propone siempre como eje la transparencia, probidad y eficiencia, considerando más desafíos innovadores en las compras públicas del país, el uso eficiente de los recursos del Estado (económicos y humanos) generando la aplicación de éstos en buenas prácticas en la modernización de la cadena de abastecimiento, para lograr un mercado mucho más atractivo para proveedores, con equidad en el acceso y concurrencia generando siempre competitividad.

## Descripción del Servicio Público

### Características

ChileCompra es un Servicio Público descentralizado funcionalmente, lo que implica que su división administrativa del ejercicio de sus funciones no incide en su rendición de cuentas propia, no es parte de un eslabón jerárquico del Ministerio de Hacienda. ChileCompra opera formalmente desde el 29 de agosto de 2003.

Actualmente su máxima autoridad, es doña María Trinidad Inostroza Castro, quien ejerce el cargo de exclusiva confianza de la Presidencia de la República, según lo dispone el artículo 29 de la Ley de Compras, indicando que la dirección, la organización y administración de la Dirección de Compras y Contratación Pública corresponderá a un Director de exclusiva confianza del Presidente de la República, quien será el jefe superior jerárquico del servicio, establecido bajo los parámetros y normativas del Sistema de Alta Dirección Pública.

Según lo ordena el artículo 13 de la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, del Ministerio del Interior, *"para poder ingresar a la administración del Estado se deberá cumplir con los requisitos generales que determine el respectivo estatuto y con los que establece el Título III de esta ley, además de los exigidos para el cargo que se provea. Todas las personas que cumplan con los requisitos correspondientes tendrán el derecho a postular en igualdad de condiciones a los empleos de la Administración del Estado, previo concurso"*.

El cargo fue designado el día 13 de marzo de 2014, bajo el decreto número 456 del Ministerio de Hacienda, con fecha del documento 17 de abril de 2014, el cual nombra Directora Nacional de la Dirección de Compra y Contratación Pública, en forma transitoria y provisorio, mientras se resuelve el proceso de selección (Alta Dirección Pública) correspondiente destinado a proveer dicho cargo como titular.

Mencionado decreto indica que a la fecha indicada el cargo se encontraba vacante

y este debía ser provisto a través de un proceso de selección público y abierto, de amplia difusión, en conformidad a lo dispuesto en el artículo cuadragésimo octavo y siguientes de la Ley número 19.882.

Según lo indicado en el decreto número 456, por razones impostergables de buen servicio doña María Trinidad Inostroza Castro, deberá asumir sus funciones en la fecha indicada, sin esperar la total tramitación del presente decreto.

Con fecha 10 de septiembre de 2014, la presidenta Michelle Bachellet, confirmó en el cargo de Directora nacional de ChileCompra a doña María Trinidad Inostroza, mediante oficio N° 1.660, enviado al Presidente del Consejo de la Alta Dirección Pública, Rodrigo Egaña, lo que significa que el cargo deja de ser transitorio y provisorio pasando a ser fijo y permanente según lo establecido en los concursos de Alta Dirección Pública, considerando que la actual Directora paso todas las etapas del proceso concursable, con la finalidad de proveer el cargo.

Haciendo un poco de historia, el primer Director de ChileCompra entre los años 2003 y 2008 fue Tomás Campero Fernández. Posteriormente lo sucedió Felipe Goya Goddard, quien fue designado por el sistema de Alta Dirección Pública por el periodo 2009-2012. Goya dejó el cargo en junio de 2012.

Más tarde asumió Roberto Pinedo Banderas, quien permaneció en el cargo desde el 16 de octubre de 2012 hasta el 12 de marzo de 2014,

Siendo subrogante la actual directora hasta su nombramiento definitivo.

Esta entidad es supervigilada por la autoridad máxima del país, el Presidente de la Republica.

ChileCompra está a cargo de la plataforma de transacciones de título oneroso del Estado llamado Mercado Público ([www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)), que cuenta con más de 850 organismos Compradores, que realizan de forma autónoma sus compras y contrataciones de bienes y servicios, participando activamente más de 120 mil empresas proveedoras, de diversos rubros, cuya finalidad es dar cobertura a las necesidades de los organismos públicos a nivel nacional.

El mercado de las compras públicas ofrece miles de oportunidades de negocios a empresas de todos los tamaños, especialmente a micro y pequeñas, adjudicándose un 40% de los montos transados en licitaciones de todo tipo, a lo largo del país. De las cuales, 2 de cada 3 empresas que ofertan se adjudican procesos licitatorios.

Solo para mencionar algunos antecedentes, esta entidad con el sistema de compras públicas, lograron transar 9.500 millones de dólares en el año 2013, con un total de 2,1 millones de órdenes de compra emitidas por organismos compradores.

ChileCompra se encuentra en el ranking de las 10 mejores empresas medianas para trabajar en Chile, de acuerdo a los estudios realizados por el organismo *Great Place to Work Institute* (G.P.T.W.I.) en los años 2011-2012 y además ha recertificado sus procesos bajo la Norma ISO 9001-2008, entre ellos, se considera el proceso de Convenio Marco.

Esta entidad (Great Place to Work), determina un listado de las mejores empresas para trabajar, representando a las mejores 46 empresas a nivel mundial, bajo una metodología creada en Estados Unidos, en relación a las temáticas de nivel de confianza y calidad de las relaciones que existe entre los colaboradores (Funcionarios de la D.C.C.P.) y la institución (ChileCompra).

Great Place to Work Institute realiza las listas de Las Mejores Empresas en numerosos países, incluyendo Estados Unidos, los países de la Unión Europea, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú, India y Corea, entre otros.



## **Certificación ISO- 9001. Of2009**

A fines del año 2010 se acreditó en normativas de Gestión de Calidad internacionales ISO 9001:2008 (NCh-ISO 9001.Of2009), (*Ver anexo 1*) en áreas calidad en procesos de soporte tecnológico e informático interno, gestión de pagos y gestión de garantías.

Además de estos son reconocidos: diseño, desarrollo y mantención de plataformas de Compras del Estado, gestión y operación de la Tienda Virtual ChileCompra Express y de Servicio de Soporte a Clientes, sumado a estos logros se agregan las temáticas de procesos como Operación de Ley de Transparencia, asesorías jurídicas, planificación y control de gestión, comunicaciones y gestión de personas.

Para saber de qué estamos hablando; es necesario conocer esta norma ISO 9001:2008 (NCh-ISO 9001.Of2009).

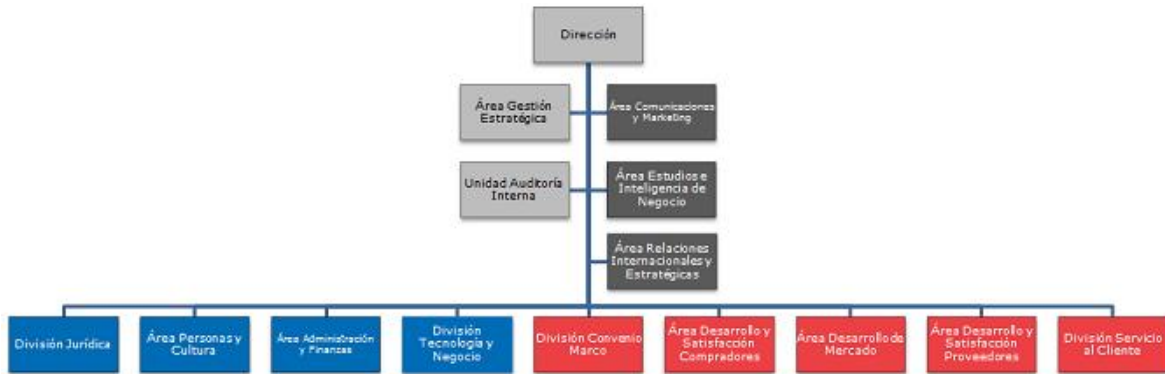
La Norma ISO 9001:2008 (NCh-ISO 9001.Of2009) establece los requisitos para el Sistema de Gestión de la Calidad y se basa en un conjunto de Principios que definen las directrices para lograr la gestión de la calidad en una organización.

Estos principios son:

➤ Organización orientada al Cliente.	➤ Liderazgo.
➤ Enfoque hacia la toma de decisiones basadas en hechos.	➤ Relaciones de mutuo beneficio con los proveedores.
➤ Enfoque del sistema hacia la gestión.	➤ Mejora continua
➤ Compromiso y Participación del Personal	➤ Enfoque de procesos

## Organigrama

ChileCompra es una institución estructural y jerárquicamente funciona de manera horizontal más que vertical, en tanto este organismo público tiene una cabeza a nivel nacional que administra y organiza el funcionamiento del mismo, bajo el cargo de Director nacional, apoyado de dos áreas importantes; gestión estratégica y auditoría interna. En tanto si observamos el tramo inferior del esquema, nos evidencia el funcionamiento horizontal de este servicio público.



Fuente: Web ChileCompra

## **Aspectos positivos de ChileCompra**

Como aspectos a destacar se pueden indicar que, este sitio web institucional considera una gran cantidad de servicios asociados.

Este sitio web es de carácter informativo que considera temáticas institucionales, noticias relativas a servicios otorgados por esta entidad, por ejemplo capacitaciones entregadas a proveedores y compradores, servicios de orientación normativa, formularios de consultas, sugerencias y reclamos.

Entrega de valor agregado en el mercado transaccional de productos y servicios, así como la participación de nuevos emprendedores.

La participación de las pequeñas y micro empresas, en relación a los montos transados, fue cercana al 44% del total, adjudicándose 4.200 millones de dólares en el año 2013, cabe destacar que el 90% de las empresas que realizan negocios con el Estado son Mipes (Micro y Pequeñas Empresas).

A su vez contiene material escrito, descargable y gratuito de libre acceso para cualquier ciudadano que requiera de esta información.

## **Aspectos negativos de ChileCompra**

Se puede considerar como aspectos negativos, la variedad de servicios que entrega esta plataforma, debido a la eventual confusión que pueda generar en los usuarios que la utilizan.

Otra temática que puede ser controversial o negativa dentro del mundo de las compras públicas es que los proveedores asumen que las funciones de ChileCompra, son las de fiscalizar que todos los procesos de compras de todas

las entidades o servicios estatales del país, se realicen acorde a los establecido en la Ley de Compra y su reglamento, ChileCompra, al ser solo una entidad administradora, descentralizada funcionalmente pero dependiente del Ministerio de Hacienda, solo tiene la función de prestar el servicio de los sistemas de información como Mercado Público, entregando lineamientos para el correcto uso del mismo. La entidad que es fiscalizadora por esencia es La Contraloría General de la República.

### **Funciones de ChileCompra**

ChileCompra es la institución que administra el Sistema de Compras Públicas de Chile ([www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl)), que funciona con un marco regulatorio único, bajo la Ley de Compras Públicas N° 19886, “Ley de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios” N° 19.886 y su Reglamento, Decreto n° 250, ambos basados en los valores y principios rectores que la Ley de Compras indica; como lo son: Transparencia, Eficiencia, Universalidad, Accesibilidad, No discriminación, Estricta sujeción a las bases y No formalización.

Su función principal es prestar la plataforma Mercado Público, a los servicios públicos que realicen sus adquisiciones mediante el portal generando valor agregado al mercado de las Compras Públicas, a través de un Mercado Público consolidado, transparente, eficiente e inclusivo para la generación de innovación en temáticas como sustentabilidad, bajo restricciones y lineamientos normados por la Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, número 19.886, comúnmente conocida como Ley de Compras y su reglamento, decreto número 250.

## **Acreditación de Conocimientos a Compradores y a Proveedores**

Una de las funciones de ChileCompra es mantener a sus usuarios siempre con un nivel de actualización de conocimientos en temas de compras públicas, para lo cual tiene diversas instancias de entrega de conocimientos y aprendizaje, tanto presencial como E-learning, ChileCompra consta de Cursos de capacitación para Compradores del Estado, bajo el amparo del Área Desarrollo y Satisfacción de Compradores de la Dirección ChileCompra, mediante el sitio web *formación.chilecompra.cl* el cual genera constantemente cursos e instancias para la inscripción de funcionarios que requieran información de un tema en específico, tanto a nivel básico como de niveles más avanzados, por ejemplo: ***Curso Avanzado de Bases de Licitación (BLA-2461)***o ***Introducción a las Compras Públicas ELearning (ICP-2449)***.

A su vez existen cursos presenciales en Santiago y regiones, para realzar los conocimientos y buenas gestiones por parte de funcionarios públicos, jefes de servicios o áreas de abastecimiento de cada servicio estatal, como por ejemplo: ***Malla Básica (MB14-2120)*** y ***Malla avanzada (MA14-2144)***.

Además se realizan ferias de Compras Públicas para generar nexos y apertura de oportunidades de negocios para proveedores y el conocimiento de nuevos productos o servicios que puedan requerir entidades públicas, por ejemplo la Feria Femer 2014, lugar de encuentro multisectorial de productos y servicios del país, que se da entre proveedores y compradores del Estado, con la finalidad de generar inclusión y mostrar las nuevas formas de participar en concursos públicos, solo este año 2014, se reunieron 12.000 personas en la XV versión de este evento, donde se exponen los productos o servicios, fueron 320 los proveedores que mostraron sus productos, en la inauguración de esta versión de la feria, el Ministro de Hacienda Alberto Arenas, comunicó las modificaciones al reglamento de compras públicas (Decreto nº 250) y la oportunidad para que MIPES (micro y

pequeñas empresas), puedan acceder a licitaciones por sobre las 2.000 U.T.M. (Unidades Tributarias Mensuales).

La XV versión de la Feria Femer 2014, se realizó en el Centro Cultural Estación Mapocho, bajo el título, "*Encuentro del Mercado Público y Privado*", entre los días 7 y 8 de Mayo.

A modo de complementar estas instancias se pone a disposición pública dentro del portal, material de apoyo con normativa, guías, manuales.

Finalizando las opciones de obtener información y conocimientos, la Dirección de Compra y Contratación Pública ha dispuesto que todos los compradores públicos deben rendir una prueba de acreditación en materias de compras públicas, la cual se da dos veces en el año (Mayo y Noviembre), donde se aprueba con un 60 % de puntaje obtenido, en temáticas como Normativa, Probidad, Uso del Portal, Criterios de Evaluación, Compras Sustentables, entre otras materias. El motivo de la rendición de esta prueba para compradores, es acreditar y actualizar conocimientos, la reprobación de esta, implica el bloqueo de la cuenta de acceso al portal de Mercado Público, lo cual impide el accionar de sus funciones diarias, para el desbloqueo de la cuenta, se debe rendir la prueba en el siguiente periodo y aprobar con un 60% de puntaje.

La acreditación certificada dura 2 y 3 años, según el periodo en el que se haya rendido (2 años para el periodo 2012 y 3 años periodo 2014), además esta prueba se rinde según los perfiles que el jefe de servicio haya designado para cada funcionario en su inscripción estos perfiles o roles son operador, auditor, supervisor y abogado.

La inscripción de los funcionarios que rinden la prueba se realiza luego de la entrega de los resultados de la prueba, los cuales son 60 días corridos desde la rendición de la misma, plazos establecidos por la Dirección de Compra y Contratación Pública.

En el décimo aniversario de su puesta en marcha la Dirección de Compra y Contratación Pública había capacitado a 164.584 funcionarios estatales de distintos servicios públicos a lo largo de todo el país, en los 10 años de funcionamiento de ChileCompra (al año 2013).

Todas estas instancias que la Dirección de Compras y Contratación Pública, otorga para obtener conocimientos en compras públicas solo serán relevantes si estos se aplican de buena manera por funcionarios estatales, considerando siempre los principios de transparencia y probidad como eje de su actuar diario.

Si bien la mayoría de las instituciones públicas aplican en sus procesos licitatorios los conocimientos adquiridos, por diversas vías, siempre hay funcionarios por capacitar, los cuales eventualmente pueden incurrir en errores o malas prácticas.

### **Ámbito de Acción**

El ámbito de aplicación de la Ley N° 19.886, de compras públicas, regulado en su artículo 1°, está definido por una parte, por los órganos a los que se aplica y por otra, según la naturaleza de los contratos que regula. Además según indica el artículo número 2 de la Ley número 18.575, de la denominada Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, que nos indica que los órganos de la administración del Estado deberán regirse solamente a su ámbito de competencias y atribuciones que expresamente les haya conferido el ordenamiento jurídico.

### **Artículo 2, Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado:**

*Los órganos de la administración del Estado someterán su acción a la Constitución y a las Leyes. Deberán actuar dentro de su competencia y no tendrán más atribuciones que las que expresamente les haya conferido el ordenamiento*

*jurídico. Todo abuso o exceso en el ejercicio de sus potestades dará lugar a las acciones y recursos correspondientes.*

Las compras públicas en nuestro país son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos organizacionales de todos los servicios estatales del país, para hacer efectivo el logro de estos, se hace necesario una planificación de compras acorde al espacio físico, entorno y variables que considera cada organismo público en su campo de acción.

Los organismos públicos que pueden generar adquisiciones mediante el sistema de mercado público son las que: según el artículo número 1 de la Ley de Compras 19.886 indique:

**Art. nº 1, Ley de Compras nº 19.886.**

*Para los efectos de esta ley, se entenderá por Administración del Estado los órganos y servicios indicados en el artículo 1º de la ley Nº18.575, salvo las empresas públicas creadas por ley y demás casos que señale la ley.*

Así, la norma citada dispone que se ajustarán a las normas y principios del presente cuerpo legal y de su reglamentación, los contratos a título oneroso, para el suministro de bienes y de los servicios que se requieran para el desarrollo de las funciones de la Administración del Estado, previniendo, el inciso segundo de la misma disposición "para los efectos de esta ley, se entenderán por Administración del Estado los órganos y servicios indicados en el artículo 1º de la ley Nº 18.575, salvo las empresas públicas creadas por ley y demás casos que señale le ley".

**Ejemplo:** La entidad descentralizada funcionalmente como Codelco, Corporación Nacional del Cobre de Chile.

De esta manera, por regulación de la propia ley de compras, son 850 las instituciones de la administración central y descentralizada, incluidas municipalidades, hospitales, instituciones de las Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad, Universidades, Contraloría General de la República, que por ley Nº19.886 deben realizar sus compras a través del Sistema de Compras y



ChileCompra: “Su aporte a la Transparencia en las Transacciones Públicas”

Contratación Pública, administrado por ChileCompra (plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)).

Vale decir, la cobertura del sistema no es total, existiendo órganos y materias que están excluidas de su aplicación. Entre los primeros: Poder judicial; Congreso Nacional; Ministerio Público; Banco Central y Empresas Públicas creadas por ley, entre otros.

**Ejemplo:** Compras de Fuerzas Armadas, que por su naturaleza puedan afectar a la seguridad del País, como Armamento de Guerra.

**Decreto nº 250, de Compras Públicas, Artículo 10, número 6**

*Si se trata de servicios de naturaleza confidencial o cuya difusión pudiere afectar la seguridad o el interés nacional, los que serán determinados por decreto supremo.”*

Finalmente, cabe destacar que la regulación y las condiciones particulares de cada proceso licitatorio en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) son definidas en forma autónoma por los organismos públicos en las bases respectivas, las cuales deben ajustarse a la normativa aplicable, vale decir es responsabilidad el accionar de cada entidad compradora en el país, ya que ChileCompra es una entidad administradora y no fiscalizadora.

## Plataformas y Servicios

A continuación se presentarán las instituciones y servicios asociados a ChileCompra, las que conjuntamente en su funcionamiento determinan el actuar de este servicio estatal.

Existe una estrecha relación entre las entidades que están por sobre ChileCompra y los departamentos o áreas que permiten el funcionamiento apropiado y eficiente de este servicio.

**Contraloría General de la República** (Ley N° 10.336 Ley de Organización y Atribuciones de la Contraloría General de la República)

La entidad auditora del país (C.G.R.), es un servicio público descentralizado, que goza de la independencia del ejercicio de sus funciones, porque no depende de la supervigilancia del poder ejecutivo ni del Congreso Nacional, esta entidad no goza de personalidad jurídica propia, por lo que actúa con la personalidad del Estado, y no tiene autonomía financiera, por lo que no genera recursos.

La autoridad máxima de la CGR, es el Contralor General de la Republica, cargo designado por la Presidencia, cuya duración en el cargo es de 8 años, de calidad inamovible, salvo los casos de Cesación del cargo cuando el Contralor cumple 75 años de edad y la remoción dispuesta por el Senado en el caso de una acusación Constitucional realizada por la Cámara de Diputados, bajo el artículo 52 letra c (Carta Fundamental, Constitución).

La Contraloría General de la Republica juega un rol significativo en temáticas relacionadas a las Compras Públicas, tanto en la entrega de instancias aclaratorias, mediante Dictámenes emitidos por (C.G.R.).

Estas instancias son propias a la verificación del cumplimiento y del apego a lo establecido en la Ley de Compra y su Reglamento, mencionados dictámenes, son públicos y quienes solicitan son entidades Compradoras así como Proveedores del Estado.

## **Características**

**Contraloría General de la Republica (C.G.R.):** Es la entidad auditora por esencia de mayor poder en la administración pública y su relación con el mundo de las compras públicas se basa en aprobar las bases de las licitaciones que emanan las entidades estatales compradoras, además esta entidad tiene la facultad de aclarar temáticas que generen duda y no sean del todo explícitas. Sumado a estas facultades, la CGR es Juez mediador entre una persona natural o jurídica y una entidad compradora cuando interviene por irregularidades en algún proceso de compras.

## **Principios Rectores**

Según lo establecido en el artículo 3 inciso segundo de la Ley número 18.575 (Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado), en relación a los principios establecidos para el funcionamiento de los organismos estatales, se menciona que: *"La Administración del Estado deberá observar los principios de responsabilidad, eficiencia, eficacia, coordinación, impulsión del oficio del procedimiento, impugnabilidad de los actos administrativos, control, probidad, transparencia y publicidad administrativas, y garantizará la debida autonomía de los grupos intermedios de la sociedad para cumplir sus propios fines específicos, respetando el derecho de las personas para realizar cualquier actividad económica, en conformidad con la Constitución Política y las leyes."*

**Transparencia:** La función pública se ejercerá con transparencia de manera que permita y promueva el conocimiento de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en el ejercicio de ella.

**Responsabilidad:** Según lo indica el artículo 15 de la Ley 18.575 (Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado), *el personal de la Administración del Estado estará sujeto a responsabilidad administrativa, sin perjuicio de la responsabilidad civil y penal que pueda afectarles.* En tanto la responsabilidad es uno de los principios que tienen cabida en el ámbito estatal como privado, esta responsabilidad se aplica en el actuar diario de los funcionarios, subdividida de la siguiente manera: Responsabilidad civil, penal, política y administrativa.

- Responsabilidad Civil: se origina cuando un funcionario, ejerciendo una función pública, incurre en una acción u omisión dolosa o culposa que produce un daño al patrimonio de la Administración del Estado o de un particular.
- Responsabilidad Penal: Se configura cuando un funcionario, actuando en el ejercicio de sus funciones, lleva a cabo actos u omisiones constitutivos de delito.
- Responsabilidad Política: Es aquella que afecta a las autoridades y funcionarios previstos en el artículo 52 número 2 de la Constitución Política de la República, cuando incurren en los actos u omisiones que se contemplan respecto de cada uno de ellos en dicha disposición.
- Responsabilidad Administrativa: es aquella en que incurre el funcionario público que incumple una obligación o infringe una prohibición propia de su cargo o función y ello se encuentra sancionado con una medida disciplinaria.

**Eficiencia:** Todo Organismo Público debe trabajar en pos del logro de sus objetivos establecidos, utilizando de la mejor manera sus recursos, humanos, monetarios, intelectuales o físicos, según lo indica el inciso tercero del artículo 6

de la Ley de Compras número 19.886: *En todo caso, la Administración deberá propender a la eficacia, eficiencia y ahorro en sus contrataciones.*

**Eficacia:** Tanto funcionarios públicos como organismos estatales, deben hacer cumplimiento de sus metas, tareas, actividades, planes y proyectos para dar finalidad a sus objetivos planteados, cada entidad tiene la capacidad para generar estas instancias de logros en sus labores.

**Coordinación:** Tal cual lo indica el artículo 5 inciso segundo de la Ley número 18.575 (Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado), *"Los Órganos de la Administración del Estado deberán cumplir con sus cometidos coordinadamente y propender a la unidad de acción, evitando la duplicación o interferencia de funciones"*.

**Impulsión de oficio del procedimiento:** Los Órganos de la Administración del Estado actuarán por propia iniciativa en el cumplimiento de sus funciones o a petición de parte cuando la Ley lo exija expresamente, procurando la simplificación y rapidez de los trámites.

**Impugnabilidad de los Actos Administrativos:** Los actos de la Administración del Estado serán impugnables mediante los recursos que establezca la Ley.

**Control:** Las autoridades y jefaturas, dentro de su ámbito de competencia, ejercerán un control jerárquico permanente del funcionamiento de los organismos y de la actuación del personal de su dependencia.

**Probidad:** Consiste en conservar una conducta funcionaria intachable y un desempeño honesto y leal de la función o cargo, con preeminencia del interés general por sobre el particular.

**Publicidad Administrativa:** Son públicos los actos administrativos de los órganos de la Administración del Estado y los documentos que les sirvan de sustento o complemento directo y esencial.

## **Tribunal de Contratación Pública**

Esta institución aplica a proveedores cuando requieren de un juicio en contra de una entidad pública por algún proceso licitatorio irregular, ilegal o arbitrario, en el que se vean afectados directamente. Las facultades del Tribunal de Compras Públicas está definido por los citados artículos 24 de la Ley de Compras Públicas nº 19.886, descrito:

*Artículo 24.- El Tribunal será competente para conocer de la acción de impugnación contra actos u omisiones, ilegales o arbitrarios, ocurridos en los procedimientos administrativos de contratación con organismos públicos regidos por esta ley.*

*La acción de impugnación procederá contra cualquier acto u omisión ilegal o arbitrario que tenga lugar entre la aprobación de las bases de la respectiva licitación y su adjudicación, ambos inclusive.*

Para lograr una mirada general de esta entidad hay que entender las siguientes diferencias en su funcionamiento y ámbitos de acción:

- ✓ Las **Competencias** de esta entidad: son las asociadas a las Compras Públicas, en el ámbito de los eventuales demandas por parte de proveedores en contra de Organismos Públicos Compradores, en relación a temáticas de procesos irregulares, ilegales o arbitrarios.
- ✓ Las **Facultades** del Tribunal de Contratación Pública: estas se dan en el marco de la acción de impugnación que este Tribunal tiene, en relación a acciones que se dan en compras públicas, en las etapas que van desde la publicación de un concurso licitatorio hasta la adjudicación del mismo.

- ✓ La **Jurisprudencia** de Tribunal de Contratación Pública: el ámbito de acción de este Tribunal se da a lo largo de todo el país, pero con su sede central ubicada en Santiago, Región Metropolitana. Cuando se dan procesos irregulares en regiones, los proveedores tienen la instancia de acudir a los Gobiernos Regionales o Provinciales, con la autoridad máxima de Intendentes y Gobernadores, según corresponda, quienes recibida la demanda la remiten a la sede central del Tribunal de Contratación Pública, el mismo día de su recepción o al día hábil siguiente.
  - Contenido de las Demandas: Estas deberán tener los hechos mencionados que constituyen el acto u omisión ilegal o arbitraria, la identificación de las normas legales o reglamentarias que le sirven de fundamento, y las peticiones concretas que se someten al conocimiento del Tribunal.

El Tribunal podrá declarar inadmisibles las impugnaciones que no cumplan con los requisitos exigidos, teniendo el demandante cinco días contados desde la notificación de la inadmisibilidad para corregir la impugnación.

### **Características**

Según lo establecido en el capítulo V, artículo 22 de la Ley número 19.886, Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, comúnmente conocida como Ley de Compras, se crea el Tribunal de Contratación Pública, el cual estará asentado en la Región Metropolitana, en la Calle San Antonio 427, piso octavo, Comuna y Ciudad de Santiago.

Este Tribunal estará conformado por un conjunto de 3 abogados, designados formalmente por la autoridad máxima del país, el Presidente de la República, cada uno de estos cargos debe tener un suplente en el caso que sea requerido, vale decir es un cargo que ejerza de manera permanente, bajo la supervisión previa de las propuestas de estos cargos por parte de la Corte Suprema.

Esta lista o terna de abogados es confeccionada con antelación por la Corte de Apelaciones de Santiago, vía Concurso Público, bajo el sistema de Alta Dirección Pública.

- Características del Cargo: Los integrantes del Tribunal tienen debido a la naturaleza del cargo que tener los siguientes requisitos; primero deben ser Abogados de nacionalidad chilena, estos deben tener una destacada participación en su área profesional o universitaria, deben también acreditar experiencia en la materia que nos convoca los abogados tienen que haber realizado el ejercicio profesional en a lo menos 10 años o haber pertenecido al Escalafón Primario del Poder Judicial, siempre y cuando hubieran figurado durante los últimos 5 años en Lista Sobresaliente.

En ningún caso, podrán figurar en las ternas aquellos profesionales que hayan sido separados de sus cargos como funcionarios judiciales, sea en la calificación anual o en cualquier otra oportunidad.

Los integrantes del Tribunal de Contratación Pública deben escoger a uno de ellos para que ocupe el cargo de presidente del Tribunal, cargo que durará por un periodo de 2 años, pudiendo ser reelegido. Los integrantes, ejercerán sus funciones en un plazo máximo de 5 años, pudiendo nuevamente ser designados.

- Suplentes: solo desempeñaran sus funciones si el abogado titular no puede realizar sus funciones, es decir, solo sus funciones serán relativas a la titularidad del abogado principal, la acción de suplencia se podrá llevar a cabo por un periodo máximo de 6 meses continuos, transcurrido este periodo es necesario proveerse del cargo de titular, por el periodo que quede del cargo del titular.



- Otros cargos: El Tribunal tiene la facultad de poder de designar a un nuevo abogado, elegido vía concurso público, del estamento Contrata, quien será de exclusiva confianza y subordinación, quien ejecutara las funciones de Ministro de Fe del Tribunal y las funciones que el Tribunal le encomiende.

De las remuneraciones: los integrantes del Tribunal de Contratación Pública tendrán derecho al pago de un treintavo de la renta de Grado IV, equivalente a Ministros de la Corte de apelaciones por cada sesión a la que asistan, con un tope máximo de 12 por mes.

La relación con la Dirección de Compras y Contratación Pública, será de proveer infraestructura, apoyo técnico, material y recursos humanos para el ejercicio de sus funciones al Tribunal de Contratación Pública.

### **Departamentos de Chile Compra**

**Dirección:** Su función es ejercer la dirección superior, la organización y administración de la Dirección de Compras. La actual Directora (TP) es María Trinidad Inostroza Castro, quien fue designada bajo mandato presidencial en marzo del 2014 por la Presidenta Michelle Bachellet.

María Trinidad Inostroza, es abogada de la Universidad Católica de Chile, quien posee amplios conocimientos en materia de Compras Públicas y Transparencia, se desempeñó como Directora Jurídica de la misma institución hasta enero del presente año.

**Área Gestión Estratégica:** Su objetivo es velar por la implementación y cumplimiento de la estrategia institucional, asegurando el alineamiento y coordinación entre el trabajo realizado por las áreas de la Institución con los objetivos estratégicos planteados por la Dirección ChileCompra.

**Unidad Auditoría Interna:** Unidad encargada de otorgar apoyo y asesoría al Director de la Dirección de Compras y Contratación Pública (D.C.C.P.), con el fin de evaluar y contribuir a la mejora de la eficacia de los procesos de la institución, gestión de riesgos y control de los mismos, mediante acciones estratégicas preventivas, formulando políticas, planes, programas y medidas de control para el fortalecimiento de la gestión institucional, la promoción de la probidad y transparencia, la prevención de la corrupción y el salvaguardo de los recursos que les han sido asignados.

**Área de Comunicación y Marketing:** Es la encargada de asesorar y apoyar a la Dirección en las comunicaciones estratégicas para su posicionamiento entre líderes de opinión y stakeholders. Asimismo asesorar en el diseño e implementación de la estrategia de las comunicaciones internas en la Dirección ChileCompra.

**Área de estudio de Inteligencia y Negocio:** Entrega asesoraría en las definiciones fundamentales que orienten sus labores específicas, mediante la realización de estudios y análisis de información a la Dirección y a las áreas del negocio, con el fin de contribuir a que éstas puedan cumplir con los objetivos propuestos, así la Dirección ChileCompra alcance las metas que se han establecido.

**Área de relaciones Internacionales y Estratégicas:** Su función es desarrollar, ampliar y fortalecer el rol de la Dirección ChileCompra en el ámbito de sus relaciones estratégicas, buscando y desarrollando las mejores alianzas y grupos de trabajo que resulten de importancia estratégica para la institución, tanto con organismos y/o instituciones nacionales e internacionales, públicos o privados, en temas de contratación pública y otros que le sean de interés, apuntando principalmente al intercambio de las mejores prácticas en compras públicas, así como en materias complementarias y/o afines a la misma (transparencia sustentabilidad, responsabilidad social, libre competencia, etc.), buscando posicionar a la Dirección ChileCompra como un actor relevante y estratégico, a través del desarrollo de nuevas redes de contacto o bien fortaleciendo las ya

existentes, así como coordinando a nivel institucional las acciones relacionadas a la materia.

**División Jurídica:** La División Jurídica tiene como misión velar en cuanto el Sistema de Compras y Contrataciones Públicas cumpla con el marco regulatorio vigente, así como apoyar el desarrollo de los procesos de la institución, asegurando que se ajusten a la normativa.

**Área de Personas y Cultura:** El Área de Personas y Cultura tiene por objetivo apoyar y asesorar a la Dirección y jefaturas de la institución, en la implementación de la estrategia y el logro de los objetivos institucionales, velando por una correcta ejecución de las orientaciones y políticas de desarrollo de personas, asegurando un equipo de trabajo caracterizado por su alto nivel de profesionalización, en una organización de calidad, que promueve el desarrollo integral de las personas que la componen en un clima laboral armónico, de colaboración y compromiso.

Asimismo, generar las condiciones necesarias en la organización, que permita a sus miembros, desarrollar sus funciones en conciliación con su vida personal, contribuyendo a su calidad de vida y bienestar, propiciando estilos de vida saludable y buenas prácticas laborales en un ambiente de respeto, trato justo e igualdad de oportunidades.

**Área de Administración y Finanzas:** El Área de Administración y Finanzas tiene como objetivo asesorar a la Dirección en materias estratégicas relativas a gestión presupuestaria y financiero contable, así como apoyar en materia de administración general, de gestión de abastecimiento de bienes y servicios necesarios para la correcta operación de la Institución, que comprende a la Dirección ChileCompra, los Centros Regionales ChileCompra y el Tribunal de Contratación Pública.

**División Convenio Marco:** Esta área tiene como objetivo incrementar el uso eficiente de los recursos del Estado de Chile, a través de políticas, estrategias y procesos de compras mediante el uso de Convenios Marco y compras requeridas

por terceros, generando condiciones más ventajosas para los compradores y facilitando el acceso y competitividad para los proveedores.

**Área Desarrollo y Satisfacción de Compradores:** El Área de Desarrollo y Satisfacción de Compradores tiene por objetivo perfeccionar y desarrollar servicios que permitan contar con compradores públicos que realicen procesos de abastecimiento de calidad, con elevados niveles de satisfacción con los servicios que la Dirección ChileCompra les proporciona.

**Área Desarrollo de Mercado:** El Área de Desarrollo de Mercado tiene por objetivo velar y fomentar el funcionamiento eficiente del sistema de compras públicas, a través de la optimización de los puntos de encuentro entre compradores y proveedores, en coordinación con las áreas de Desarrollo y Satisfacción de Compradores y de Proveedores, para incrementar los niveles de satisfacción de los clientes, así como la probidad y transparencia del sistema.

**Área Desarrollo de Satisfacción Proveedores:** El Área de Desarrollo y Satisfacción de Proveedores tiene por objetivo facilitar la participación de nuestros clientes proveedores en el sistema de las compras públicas, potenciando el acceso y competitividad en los procesos de venta, basado en los principios de transparencia, probidad y eficiencia, con un servicio enfocado en la satisfacción de los clientes.

**División Servicio al Cliente:** Su objetivo proporcionar asistencia y orientación oportuna y de calidad a todos sus clientes –compradores y proveedores-, en el uso del sistema de compras públicas y en materias de gestión de abastecimiento, a través de servicios de alta disponibilidad y accesibilidad, que integran conocimiento y tecnología, con el fin de satisfacer sus necesidades reales, como así mismo fortalecer la presencia de ChileCompra en regiones, acercando los servicios a la comunidad.

## **Servicios**

A continuación se da cuenta de los servicios asociados a la dirección de compra, para su óptimo funcionamiento y cumplimiento de objetivos.

**Web ChileCompra:** ([www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl)): Es una plataforma web Institucional del servicio ChileCompra, que depende de la Dirección de Compras y Contratación Pública, cuyo objetivo principal es "*Participar activamente en el proceso de desarrollo y modernización del Estado, velando por un eficiente uso de sus recursos humanos y de sus instituciones*". Para lo cual, a modo explicativo la misión de ChileCompra, presenta la idea de generar un progreso en las compras públicas, en base a valores establecidos y que ponen la transparencia y confianza como ejes fundamentales.

## **Misión**

*"Nuestra misión es crear valor en el Mercado Público de Chile, poniendo a disposición de nuestros clientes el sistema de información de compras públicas, para que los compradores realicen sus compras y contrataciones utilizando de manera eficiente y transparente los recursos del Estado; y para que los proveedores tengan mayor facilidad de acceso y puedan competir en éste en igualdad de oportunidades y condiciones.*

*El compromiso de ChileCompra es desarrollar un mercado público transparente, confiable, sustentable y de amplio acceso, utilizando de manera intensiva las tecnologías de información y poniendo en el centro de la gestión a nuestros clientes".*

**Mercado:**

Lugar teórico donde se encuentra la oferta y la demanda de productos y servicios y se determinan los precios. Según definiciones es el lugar público con tiendas o puestos de venta donde se comercia, en especial con alimentos y otros productos de primera necesidad.

Normalmente este intercambio comercial de productos se da entre dos personas u organizaciones que requieren del producto o servicio del otro a cambio de un pago, el cual puede ser en bienes materiales como monetarios.

Ejemplo: Mercado municipal donde se centralizan las transacciones de productos alimenticios o servicios.

En tanto, Mercado Público, es la instancia de intercambio de productos o servicios con proveedores del sector privado con organismos públicos a nivel nacional, el concepto mercado es utilizado para todo tipo de transacción que se pueda dar, tanto en un lugar físico como entre dos personas.

**Mercado Público:** Es la plataforma virtual de transacciones del Estado, en la que interactúan Proveedores como Compradores en relación a las compras públicas de los servicios estatales, mediante el sistema de adquisición pública. Es aquí donde se produce la relación de oferta y demanda entre los participantes de procesos licitatorios, demanda por parte de los requerimientos de las entidades Compradoras y las ofertas por parte de los oferentes.

Esta plataforma está en la web con el dominio [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), es de uso público, gratuito y de libre acceso para quien quiera obtener información sobre procesos licitatorios y participar como proveedor que puede interactuar con entidades públicas de todo el país, mediante la comercialización de sus productos y/o servicios con servicios requerentes.

**ChileCompra Express:** Es una tienda virtual que permite realizar transacciones de bienes y servicios a proveedores que publiquen sus productos en esta tienda, los cuales han participado previamente de un proceso de licitatorio convocado y administrado por la Dirección de Compras y Contratación Pública, llamado Convenio Marco.

Esta tienda les permite a los proveedores ingresar sus productos y servicios a catálogos electrónicos y ofrecerlos a los organismos públicos, mediante el envío de solicitudes las cuales son revisadas por los encargados de cada Convenio.

Según los requerimientos de cada entidad pública, para la adquisición de bienes, el uso operativo de esta tienda les permite emitir Órdenes de Compra, seleccionando el producto o servicio.

A la fecha participan más de 1.500 proveedores adjudicados, con cerca de 170.000 productos y servicios.

**Centros de Emprendimiento ChileCompra:** La D.C.C.P. (Dirección de Compra y Contratación Pública), cuenta con 16 Centros de emprendimiento ChileCompra distribuidos en casi todo el país (salvo la III Región de Atacama y la XIV Región de Los Ríos) a través de los cuales ofrece servicios de capacitación y asesorías sin costo. Las funciones de los centro de emprendimiento son administrar y operar los mismos, cuyo objetivo es el asesoramiento y formación de clientes regionales, (funcionarios públicos- compradores y proveedores) en temáticas de compras públicas. A su vez los centros hacen de representación de ChileCompra en difusión y capacitación en regiones. Fortalecen alianzas y gestionan el buen funcionamiento de ChileCompra en regiones.

**ChileProveedores:** Es el registro electrónico de proveedores acreditados del Estado, administrados por la Cámara de Comercio de Santiago, bajo el dominio web [www.chileproveedores.cl](http://www.chileproveedores.cl).

ChileCompra: “Su aporte a la Transparencia en las Transacciones Públicas”

ChileProveedores cuenta con 40.000 (finalizando 2003) empresas inscritas y disponibles al sector público como privado. De esta forma, los proveedores que hoy forman parte de esta comunidad de negocios, tienen una vitrina abierta a todo el mercado nacional e internacional.

Los proveedores inscritos han crecido cuatro veces su tamaño cuando se inició ChileCompra, reflejado en el siguiente cuadro.

Año 2003	Año 2006	Año 2009	Año 2013
<b>33.451</b>	<b>76.466</b>	<b>90.000</b>	<b>117.702</b>
<b>Proveedores</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Proveedores</b>	<b>Proveedores</b>

**Fuente: Cursos de Capacitación E-learning ICP-2449**

**Analiza:** Bajo el dominio [www.analiza.cl](http://www.analiza.cl), esta plataforma es un servicio de ChileCompra, en el cual las entidades compradoras y proveedores del Estado, pueden acceder a información consolidada y fidedigna de Licitaciones, Órdenes de Compra, Reclamos, Gestión, Reportes, Análisis de Bases de Datos, de información de adquisiciones públicas.

**Compras Sustentables:** Sitio que informa acerca de la política de compras públicas sustentables del Estado de Chile, cómo un proveedor puede ser sustentable y cómo se incorporan criterios sustentables en las adquisiciones del Estado, se encuentra bajo el dominio web [www.comprassustentables.cl](http://www.comprassustentables.cl)

La dirección de Compras y Contratación Pública, ha dispuesto nuevos parámetros para las adquisiciones, dentro de los cuales destacan el criterio de sustentabilidad tanto a nivel ecológico como de desarrollo humano (Inclusión).

La sustentabilidad puede ser entendida como la acción del hombre en relación con su entorno, el cuidado y mantención de este.

Ejemplos prácticos para estas temáticas son: a) considerar en los criterios de evaluación el uso de materiales que no dañen el medio ambiente.



b) Realizar actividades que consideren la materia desarrollo sustentable.

c) Para la contratación de servicios (ejemplo aseo), considerar personal que tenga capacidades diferentes, inconvenientes físicos, inclusión de la mujer y tercera edad, entre otros.

**Observatorio:** Servicio subordinado por la Dirección de Compra, encargado de prever eventuales incumplimientos en procesos licitatorios que podrían ser irregulares por parte de entidades Compradoras. Lo anterior, solo es posible si los proveedores realizan el levantamiento de la información mediante el sistema de reclamos y con comunicación directa con observatorio ([observatorio@chilecompra.cl](mailto:observatorio@chilecompra.cl)), considerando además la gestión propia de Observatorio.

Este servicio promueve estándares de calidad y buenas prácticas en los procesos licitatorios, su finalidad es aumentar los niveles de transparencia, probidad y eficiencia en las Compras Públicas. Observatorio tiene el servicio de alertas, monitoreo y gestión activa, así como asesoría especializada a entidades compradoras, como herramienta de detección de brechas y puntos de mejoras, influyendo en el sistema de reclamos y mediación.

Sus principales funciones son:

- ✓ **Asesoramiento especializado:** Mediante este programa de asesorías especializadas se apoya la gestión y en procesos de abastecimiento a entidades compradoras, los aspectos operativos de esta instancia funcionan primero generando un diagnóstico inicial de la situación, con la finalidad de definir medidas y recomendaciones para organismos públicos, obteniendo como esto mejoras en los indicadores de gestión de compras públicas, otra de las acciones realizadas es prestar asesoramiento en compras de carácter complejo y estratégicas. A modo de ejemplo de este asesoramiento en entidades que han participado, destacan: Tesorería General de la Republica, la Comisión Nacional de la Energía, la Subsecretaria de Pesca, el Servicio Civil y la Subsecretaria de Justicia.

- ✓ **Programa de apoyo a municipios:** Para esta instancia se genera un Análisis de la Gestión de Compras de los Municipios, la finalidad de esta es producir eficiencia en las áreas de adquisiciones de los municipios, este análisis se realiza con las compras generadas desde julio de 2010, para revisar las temáticas críticas que podrían eventualmente generar un proceso con algún inconveniente. Además se analiza el comportamiento de los funcionarios en relación al seguimiento de sus acciones y la correlación con los conocimientos que ChileCompra entrega mediante los procesos de acreditación de conocimientos.
  
- ✓ **Campañas de mejoras:** Son instancias que de manera automatizada hace el envío de correos masivamente, que efectúa la Dirección ChileCompra a los organismos públicos que tienen por objetivo advertir que se detectaron errores, omisiones o riesgos de irregularidades en las compras y solicitarles modificar dichos comportamientos en sus procesos de compra. A modo de ejemplo solo para el año 2012 se generaron más de 127.000 campañas de mejoras, dentro de las temáticas más destacadas, se puede mencionar: publicación de actas de evaluación, ampliación de plazo para ofertar y preguntar, fomentar la respuesta adecuada de reclamos, cumplir plazo de adjudicación y racionalizar el uso del trato directo.
  
- ✓ **Gestión Activa:** Esta instancia funciona de manera de advertir a los organismos públicos de situaciones detectadas que podrían generar eventuales errores en la participación de los proveedores, con la finalidad de promover las buenas prácticas en las compras públicas. Para ejemplificar esta situación y dado el volumen de compras que se generan en el sistema de Compras Públicas de Chile, posiblemente se podrían presentar alrededor de 100 situaciones anuales, de las cuales solo 3 son procesos de mayor envergadura, por sobre las 1.000 U.T.M. (*Fuente: observatorio.chilecompra.cl*).

- ✓ **Reclamos:** Esta funcionalidad del portal Mercado Público es un sistema de formulario para que los usuarios pueden gestionar las instancias de hacer levantamiento de información en relación a eventuales procesos irregulares que los proveedores consideren en algún proceso licitatorio. Las acciones operativas de esta sección, funcionan de forma que los proveedores ingresan sus reclamos mediante el sistema de información Mercado Público, la función de ChileCompra en esta sección es de recepcionar los reclamos y derivarlos a las entidades Compradoras pertinentes. Las entidades tienen un plazo para responder los reclamos de 48 horas, plazo que se puede extender hasta 24 horas si la entidad lo solicita. A modo de referencia, la totalidad de reclamos enviados a entidades públicas el año 2012 fue de 13.778, si los comparamos con la cantidad de órdenes de compras emitidas por los organismos públicos, que fueron 2.123.011, para calcular la relación noción objetiva que los proveedores tienen de los procesos de compras públicas podemos decir que estas equivalen solo a un 0,65 % de la totalidad de los procesos.
  
- ✓ **Mediación de reclamos:** La aplicación de esta acción, respecto al sistema de reclamos utilizado por los usuarios, que gestionan reclamos a los organismos públicos, se genera a partir de la mediación entre la respuesta entregada por la entidad compradora y el proveedor, cuando este último no está conforme con la respuesta o la considera inadecuada e inconsistente.

Por lo anterior, la Dirección de Compra y Contratación Pública vuelve a contactar al organismo reclamado para que responda de una manera más eficiente y consistente.

**Mesa de Ayuda:** Es un servicio de asistencia asociado de la Dirección de Compras y Contratación Pública, que presta asesoramiento técnico a los proveedores y compradores del Estado, asistiéndolos en las dudas y/o consultas que puedan presentar estos en los distintos procesos licitatorios, así como en el uso de los portales de los servicios de ChileCompra. Se entregan soluciones a las

solicitudes de los usuarios del servicio, de forma escrita y telefónica. Esta instancia de apoyo es dependiente de la División Servicio al Cliente.

## **Compras Públicas**

### El para qué de las Compras Públicas

Las Compras públicas surgen de los requerimientos de los servicios estatales, en base a una necesidad de productos o servicios para dar cumplimiento a las planificaciones estratégicas y metas organizacionales, establecidas en sus planes anuales de adquisición, estas también se generan ocasionalmente por temáticas de emergencia, en las que deben cubrir eficiente y rápidamente las necesidades que presentan situaciones de mayor complejidad.

### **¿Qué son las Compras Públicas?**

Las compras públicas son adquisiciones de bienes o contrataciones de servicios que serán efectuadas a entidades a través de los Convenios Marco, Licitación Pública, Licitación Privada, Trato o Contratación Directa, de conformidad a la Ley de Compras y su Reglamento, artículos nº 7 en el Reglamento de Compras Públicas, Decreto nº 250.

Para formalizar una compra pública, es necesario realizarlo mediante la emisión de una orden de compra o un contrato propiamente tal, para efecto de estos documentos, se tienen que dar ciertas situaciones:

## Procedimientos de compra

Los procedimientos de compra los establecen las entidades compradoras, según sus propios requerimientos de la necesidad de algún producto o servicio, que genere el cumplimiento de sus objetivos y metas organizacionales pactadas previamente, en sus planes anuales de compras.

Los compradores de los servicios públicos, deben hacer llamados a concursos, debidamente informados, de libre concurrencia y participación.

Por parte de los proveedores del Estado, estos deben generar su participación en procedimientos concursables o de contratación directa, mediante el sistema de información Mercado Público, presentando sus ofertas y antecedentes solicitados por las entidades compradoras.

Para ambos casos, tanto compradores como proveedores deben regirse bajo la carta de Derechos Ciudadanos, documento publicado el 30 de diciembre del 2009, por la Dirección de Compras y Contratación Pública, bajo la resolución exenta número 1.353 – b, solicitado durante el mandato presidencial de Michelle Bachellet y firmado por la Directora subrogante doña María Trinidad Inostroza, actual Directora del servicio.

Esta carta de Derechos Ciudadanos, es parte de la agenda pro participación ciudadana, la cual contiene un conjunto de iniciativas orientadas a promover la participación, el ejercicio de los derechos ciudadanos, asociacionismo y el respeto a la diversidad.

Dentro de sus temáticas más relevantes, destacan:

- ✓ **Derechos de los usuarios/as:** Presentar sus consultas, dudas, sugerencias o reclamos, ser tratados con respeto por las autoridades de las entidades y funcionarios/as de las instituciones, conocer los servicios y funciones que

presta ChileCompra, obtener libre acceso a los servicios de ChileCompra, sin discriminación, conocer y obtener información de la institución, conocer los nombres de los funcionarios de ChileCompra, responsables de cada proceso, obtener las correcciones de eventuales errores u omisiones que la institución pueda cometer, vale decir, posibles aclaraciones que la entidad gestione para que no se produzcan dudas respecto a procesos.

- ✓ **Deberes de los usuarios/as:** Respetar los procedimientos establecidos para atender consultas, sugerencias, reclamos o solicitudes, cuidar y conservar documentos que la Dirección de Compras establezca de manera pública, respetar al funcionario que presta atención, según los horarios establecidos, mantener el orden que la Dirección de Compras establece para la atención al público, informar y actualizar los datos o antecedentes que se hayan modificado por parte de usuarios.
- ✓ **Compromisos de Calidad:** ChileCompra se compromete a entregar respuestas de calidad a las consultas, solicitudes, reclamos o sugerencias emitidas por los usuarios/as.
- ✓ **Forma en que el ciudadano puede exigir sus Derechos:** Si algún usuario considera que sus derechos fueron vulnerados, debe ingresar sus solicitudes mediante los espacios de atención declarados y por medio de estos generar su reclamo, a través del Sistema integral de información y atención ciudadana (SIAC).
- ✓ **Espacios de atención:** Mesa de Ayuda, mediante la cual podrán contactarse en los horarios que la Dirección de Compras y Contratación Pública disponga (09:00–19:00 horas), en el número 600 7000 600, espacio en el cual se resuelven consultas y reclamos recibidos por formularios disponibles. Presencial: La dirección de ChileCompra es en la calle Monjitas 392, piso 8, comuna y ciudad de Santiago, en los horarios 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

## **Procedimientos de Comprador**

Los procedimientos para compradores dentro de las compras públicas es por etapas, cabe destacar para que un buen proceso llegue a su fin se debe dar la recepción conforme de los bienes o servicios transados por parte de la entidad licitante.

### **a) Crear Licitación**

El primer paso para dar inicio a una adquisición es la creación de un proceso concursable, es decir, generar una licitación pública, en base a las necesidades o requerimientos de la entidad compradora, dichas necesidades se dan de manera interna a nivel institucional para cada servicio. El proceso licitatorio debe ser: concursable, de libre acceso y participación, sin generar acciones discriminatorias ni irregulares, debidamente informado y publicado.

Para dar aspectos de formalidad y legalidad, las licitaciones deben pasar por procesos de autorización por parte de los jefes de servicios respectivos, estas autorizaciones debe realizarlas dentro de las cuentas de comprador de cada entidad bajo el rol de supervisor. Este proceso de autorización depende de los trámites administrativos de cada institución definidos previamente en sus respectivos manuales de procedimientos para adquisiciones públicas.

### **b) Autorización y Publicación.**

El proceso siguiente que sigue luego de la autorización de la licitación es la autorización para la publicación en el sistema de información, Mercado Público.

Con la finalidad de generar participación entre los oferentes, la publicación es de carácter público, vale decir, cualquier persona que acceda al portal podrá revisar, leer y ejecutar el proceso de participación.

c) Ingreso de Oferta.

Los ofertantes, podrán ingresar al portal de Mercado Público los antecedentes solicitados en las bases de la licitación, según los tiempos para cada etapa de esta, establecidos en las bases del concurso. Cada oferta se encuentra sujeta a una evaluación, en base a los criterios de evaluación definidos por el organismo público en las bases de la licitación.

Los oferentes pueden enviar sus ofertas y antecedentes hasta que la licitación cambie de estado de publicada a cerrada, es decir, cuando ya no se reciben mediante el portal ni por otro medio más ofertas. Este proceso de cierre funciona de manera automática y se da en los plazos establecidos en las bases del proceso.

d) Acto de Apertura de las Ofertas.

Continuando este proceso, se presenta la etapa de apertura de las ofertas, vale decir, la entidad compradora declara rechazada o admisible una oferta, explicando las causas para los rechazos.

El acto de apertura se puede dar en una etapa o en dos, cuando es en una se genera una evaluación de los antecedentes, técnicos, económicos y administrativos. Para el acto de apertura en dos etapas; se da primero la evaluación de la idoneidad técnica de la oferta, generando una preselección de oferentes, para continuar por una segunda revisión de los aspectos económicos, vale decir se prioriza la calidad y no los precios.

e) Evaluación de las Ofertas y Adjudicación.

El acto de evaluación de las ofertas genera la aceptación o rechazo por parte del comprador, establecidas en un cuadro comparativo realizado por la entidad



compradora con los criterios de evaluación definidos en las bases del proceso; de ser positivo el procedimiento, se conlleva a la adjudicación y publicación en el sistema de información Mercado Público, la información publicada es: los resultados del acta de evaluación y los documentos de actos administrativos que autoricen la adjudicación (resolución de adjudicación), si corresponde el caso.

f) Emisión de Orden de Compra

Finalizando estos procesos se hace la emisión de órdenes de compra o contratos a los proveedores que hayan presentado las condiciones más ventajosas para el organismo público, según corresponda el tipo de licitación.

El acto consiguiente es el despacho de los productos o la ejecución de los servicios contratados, según los plazos establecidos en la oferta de cada proveedor adjudicado.

g) Pago de Obligaciones.

Los organismos públicos tendrán como fecha tope máxima 30 días para generar el pago de los productos o servicios contratados, expresado en el pago mediante factura si corresponde a personas jurídicas (empresas) y para boletas de honorarios ( en el caso de personas naturales).

Otros Procedimientos.

Existen además dos procedimientos de Compra de carácter menor que eventualmente producen una compra, que no son propiamente tal adquisiciones, me refiero a las Consultas al Mercado, bajo el prefijo RF, y a las Cotizaciones a proveedores, bajo el prefijo CT.

Las consultas al mercado las generan las entidades compradoras para evaluar en qué condiciones se encuentra el mercado de un producto o servicio en específico, para lo cual se les consulta a los proveedores, mediante un proceso de interacción, vía portal de Mercado Público, generando respuestas al organismo público para eventualmente generar un proceso de compras, a través de algún procedimiento de compra (Convenio Marco o Licitación Pública).

En tanto las cotizaciones son procedimientos en que los compradores consultan por los precios y especificaciones técnicas de ciertos productos o servicios para eventualmente, generar una adquisición, mayoritariamente vía trato directo, considerando que algunos procesos de compras mediante trato o contratación directa requieren un mínimo de 3 cotizaciones para hacer un cuadro comparativo y escoger la oferta que reúna las condiciones más ventajosas para el organismo demandante, se formalizan estos procesos al emitir una orden de compra, que los proveedores deben aceptar, para hacer el despacho de sus productos o servicios transados.

## Procedimientos de Proveedor

Para generar la participación de un proveedor en una licitación ésta debe encontrarse ya creada y publicada en el sistema de información Mercado Público, para lo cual los proveedores tienen distintas maneras de poder acceder a esta información del ID de la licitación; código que lo derivará a la ficha de la licitación, donde podrán revisar el contenido de las bases.

### Sabías que...

Los Id o números de las licitaciones están compuestos por:

**2239-23-LP13**

2239: Código representativo de cada entidad, esta licitación es de Convenio Marco, de la entidad Dirección de Compra y Contratación Pública.

23: Número correlativo de licitaciones, es decir, ya existen al menos 22 licitaciones ya creadas.

LP: Es el prefijo que denomina una licitación, que montos va a gastar, esta corresponde a una por sobre las 1.000 U.T.M.

13: Es el año en que se publicó esta licitación.

Formas en que un proveedor puede buscar Licitaciones:

- ✓ Mediante ambiente público, en la web de Mercado Público, en el buscador principal de licitaciones, aplicando los filtros correspondientes, como región, comprador específico, tipo de licitación, monto de licitación, rubros asociados, fechas de publicación, fechas de cierre y estado de licitación; publicada, cerrada, adjudicada, desierta y revocada.
- ✓ A través de ambiente privado, es decir, dentro de su cuenta en Mercado Público, en el buscador de licitaciones.

- ✓ Siguiendo licitaciones, facultad que entrega cada cuenta de mercado público, para hacer seguimiento a procesos concursables.
- ✓ Notificaciones: estas son enviadas mediante correo electrónico al correo que el usuario haya asignado de contacto, para lo cual se les envían notificaciones de procesos nuevos, según los rubros que tengan asociados a su cuenta de acceso a mercado público.
- ✓ Diario Oficial y otros medios de comunicación: algunos procesos llegan a estas instancias para ser publicados, por ende son de conocimiento público.
- ✓ Consultando en las instancias que la Dirección de Compras y Contratación Pública disponga para ello, como la Mesa de Ayuda de ChileCompra y Mercado Público, la cual asiste y asesora a proveedores y compradores a nivel nacional.

Luego de encontrar las licitaciones que se encuentren acordes a los productos o servicios que los proveedores pueden ofrecer, se debe realizar la revisión de la ficha de la licitación, donde encontrarán la información necesaria para poder participar, es decir las bases del proceso.

Las fichas están compuestas de la siguiente manera:

- ✓ **Características de la Licitación:** Los antecedentes que se incluyen en esta sección son el nombre de la licitación, el estado en que se encuentra, una breve descripción de este proceso, el tipo de licitación (L1, LE, LP), el tipo de Convocatoria, el tipo de moneda que se hará efectivo el pago (USD, Pesos Chilenos), las etapas que considera el proceso, la necesidad de evaluar este proceso por procedimientos de Contraloría General de la República y por último si este proceso publicará las ofertas técnicas.

- ✓ **Organismo Demandante:** En esta sección de la ficha encontraremos los antecedentes del organismo demandante, como: la razón social, la unidad de compra, el Rut del organismo comprador, la dirección, comuna y región donde se generará la licitación y por último la cantidad de reclamos por no pago, dirigidos a esta entidad en el plazo del 1 de enero del 2011 a la fecha.
  
- ✓ **Etapas y Plazos:** Estas fechas las determinan las entidades y la normativa vigente, dentro de esta sección se encuentran las fechas de: publicación, inicio de preguntas en el foro de aclaración de las bases de la licitación, fecha final del foro, la publicación de las respuestas del foro, fecha del acto de apertura, fecha de adjudicación, entrega de antecedentes en soporte físico si las bases lo estiman, fecha de la firma del contrato estimada, tiempo de evaluación estimado de las ofertas.
  
- ✓ **Antecedentes a incluir en la Oferta:** En esta sección los proveedores encontrarán los requisitos administrativos, técnicos y económicos para generar su participación, normalmente estos se reflejan en documentos solicitados o algún anexo o formato que deban completar los proveedores.
  
- ✓ **Requisitos para Contratar al Proveedor Adjudicado:** En esta sección de la ficha de la licitación, podemos encontrar las inhabilidades que no deben incurrir los proveedores para eventualmente poder ser contratados por el Estado, a su vez, hay documentos que deben entregar los proveedores si y solo si son contratados o si adjudican algún proceso concursable, en esta sección se hace la diferencia entre participantes como personas naturales y personas jurídicas.
  
- ✓ **Criterios de Evaluación:** Es la forma objetiva y demostrable que se evalúan las propuestas de los oferentes, estos criterios están definidos por las entidades compradora bajo la normativa vigente, estos pueden tener sub-criterios, pero siempre deben sumar un 100%. En esta sección deben definir

mediante los criterios de evaluación, la eventual forma de generar un desempate, en el caso que se generara.

- ✓ **Montos y Duración del Contrato:** En esta sección se entrega la información del monto disponible o referencial que tiene la entidad compradora para la adquisición, los plazos de pago, las formas de pago (transferencia, cheque), el responsable del pago, los antecedentes del responsable y por último la prohibición de subcontratación o la aceptación de esta.
  
- ✓ **Garantías Requeridas:** Las garantías caucionan el cumplimiento de las temáticas establecidas en las bases de la licitación, existen dos tipos de garantías, la primera denominada de seriedad de la oferta, hace referencia al cumplimiento efectivo de lo ofertado por el proveedor y la segunda es la garantía de fiel y oportuno cumplimiento de contrato, su finalidad es proteger a la entidad pública que la entrega de los productos o servicios llegue a un buen fin, ambas garantías se encuentran normadas por el reglamento de compras públicas, decreto 250.
  
- ✓ **Requisitos Técnicos y otras Cláusulas:** Son indicaciones que genera la entidad compradora para entregar lineamientos oportunos en relación a la participación de los oferentes, etapas del proceso y otras indicaciones variadas, según la naturaleza de cada licitación.

Los proveedores luego de revisar las bases del proceso, deben generar una oferta en el sistema de información mediante su cuenta de acceso al portal Mercado Público, es aquí donde generaran una oferta en formato digital, entregando precio, características o especificaciones técnicas, requeridas por el organismo demandante. Estos antecedentes se entregan idealmente en formatos no modificables (PDF, Word, Excel), en el proceso de generación de las ofertas por el portal.

Cada etapa del proceso tiene tiempos establecidos por las mismas bases, así como los proveedores están sujetos mediante sus ofertas a evaluación de las mismas.

Al finalizar este proceso cada proveedor tiene un comprobante de oferta, el cual indica toda la información y antecedentes entregados en el proceso, el cual es su respaldo de ingreso correcto de una oferta.

### **Planificación de Compras**

Todo organismo público debe generar sus instancias propias de planificación de compras, las cuales deben estar en concordancia de sus lineamientos y objetivos organizacionales planteados. Normalmente las compras públicas provienen de las necesidades de las entidades públicas, las cuales se cubren con el planteamiento de un requerimiento plasmado en una adquisición. Para generar una planificación correcta es necesario precisar que esta debe contener las siguientes premisas:

- ✓ Planificar de manera efectiva.
- ✓ No parcializar las compras.
- ✓ Comprar acorde a la normativa vigente.
- ✓ No privilegiar a proveedores.
- ✓ Generar adquisiciones en relación a las necesidades efectivamente requeridas.
- ✓ Definir las necesidades acordes a un orden de prioridad para dar cumplimiento a los objetivos y metas organizacionales.

Para dar cumplimiento a estas premisas, a continuación se presentan las etapas de la planificación de compras, mediante métodos de definición de conceptos como; que es exactamente lo que necesita la organización, cuanto necesita del

producto o servicio, para cuando es necesario el producto o servicio, que recursos podrán ser gastados y dentro de que periodo será la compra.

Etapas de la planificación de compras:

- a) Definición del requerimiento :**Para revisar esta primera etapa es necesario tener en cuenta que stock tiene la institución, revisar los datos históricos de las compras realizadas y lo consumido en el año, generar reuniones de trabajo con quienes necesitan insumos estratégicos (usuarios internos) y por último revisar los cumplimientos de planes anteriores.
- b) Selección del mecanismo de compra:** Definición de los tipos de compras en relación al presupuesto disponible y a los tiempos estimados de la necesidad de los productos o servicios, para lo cual se crea un detalle o lista con los productos o servicios a adquirir.
- c) Reunión de equipo de trabajo:** Reunión de encargado de compras con los respectivos superiores jerárquicos para validar sus previsiones y revisar si existen nuevos proyectos. Finalmente se actualiza la lista de productos a adquirir.
- d) Validación presupuestaria:** Según los procedimientos de cada entidad se validan los procesos de ejecución presupuestaria para programas o proyectos, para la lista de productos.
- e) Elaboración del plan:** Se confecciona un plan de compras con sus propias actividades de seguimientos e identificación de los responsables (Programa de ejecución de Actividades).



- f) **Subida del plan a la web:** Se envía el plan de Compras a ChileCompra, quienes lo publican en el sistema de Información en la web de ChileCompra.cl.
- g) **Seguimiento y control del plan de compra:** En base a programas se hace seguimiento al plan de Compras, con la finalidad de dar control y generar correcciones para el plan de compras del siguiente año, con la finalidad de aplicar medidas correctivas.

**Plan anual de compras:** Es responsabilidad de cada organismo público la realización de un plan anual de compras, que deberá contener *una lista de los bienes y/o servicios que se contratarán durante cada mes del año, con indicación de su especificación, número y valor estimado, la naturaleza del proceso por el cual se adquirirán o contratarán dichos bienes y servicios y la fecha aproximada en la que se publicará el llamado a participar*, tal cual lo indica el capítulo décimo, artículo 98 del Reglamento de Compras Públicas, decreto número 250. En tanto según lo indica la normativa vigente (artículo 99 inciso segundo) no es obligación para los organismos públicos efectuar al 100% los planes anuales de compras en conformidad a lo descrito en el mismo, vale decir, son solo lineamientos establecidos por los organismos compradores estatales. Este documento deberá ser publicado en el sistema de información de ChileCompra por cada entidad.

**Manual de adquisiciones:** Cada organismo Público deberá crear un manual de procedimientos de adquisiciones públicas, acorde a la normativa vigente de compras públicas, el cual tiene que incluir o referirse a lo menos a las siguientes materias: *Planificación de Compras, Selección de Procedimientos de Compra, Formulación de Bases y Términos de Referencia, Criterios y Mecanismos de Evaluación, Gestión de Contratos y de Proveedores, Recepción de Bienes y Servicios, Procedimientos de Pago, Política de Inventarios, uso del sistema [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl), autorizaciones que se requieran para las distintas etapas del Proceso de Compra, y Organigrama de la Entidad y de las Áreas que intervienen*

*en los mismos, con sus respectivos niveles y flujos. Además, este manual deberá contemplar un procedimiento para la custodia, mantención y vigencia de las garantías, indicando los funcionarios encargados de dichas funciones indicando forma y oportunidad para informar al Jefe del Servicio el cumplimiento del procedimiento establecido, sin perjuicio de la responsabilidad de éste. Según lo ordena el artículo 4, inciso segundo, del Reglamento de Compras Públicas, Decreto N° 250.*

### **Gestión de Abastecimiento**

El abastecimiento es una de las etapas de la cadena de suministro, para lograr entender este concepto, se hace necesario saber que para llevar a cabo la gestión de abastecimiento sus componentes deben funcionar en conjunto para obtener un producto, estos componentes son las personas, la organización, la tecnología y la infraestructura física, las cuales en su conjunto permiten concretar productos o servicios ofrecidos y distribuidos para satisfacer la demanda.

La definición literal de este concepto nos indica que puede ser entendido como el proceso realizado por una organización para lograr la consecución de aquellos bienes o servicios que se requiere.

Se entiende como la forma o acción de generar mejoramiento continuo en los procesos de las instituciones u organismos públicos al realizar sus adquisiciones o compras.

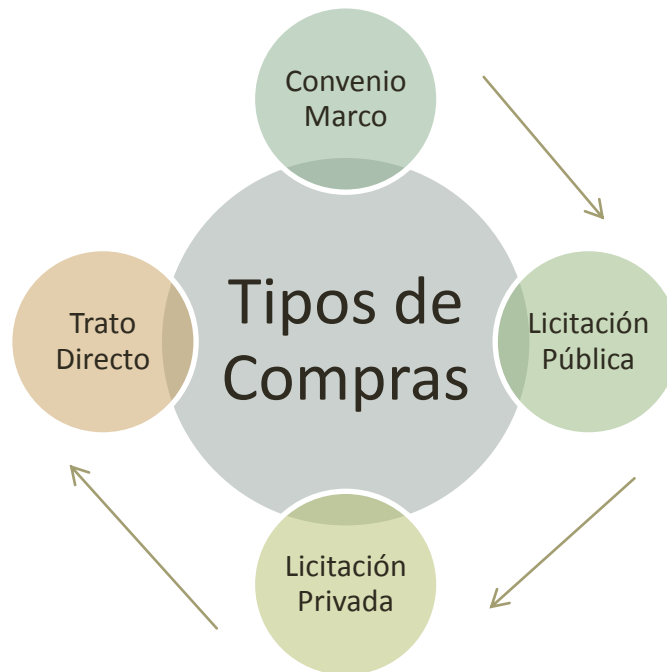
Con el propósito de fortalecer la transparencia en la gestión de abastecimiento de los organismos públicos sujetos a la Ley N°19.886 de Compras Públicas y avanzar hacia un Estado de mayor cumplimiento de estándares en esta materia, la Dirección de Compra y Contratación Pública ha fijado las siguientes directivas:

- a) Seleccionar el procedimiento de compras más adecuado para su requerimiento.
- b) Promover la libre competencia y un amplio acceso a los proveedores.
- c) Otorgar plazos, entre el llamado y el cierre de la recepción de los antecedentes de las ofertas, lo más amplio posible, según lo estime el tipo de Licitación (Considerando que los procesos, de mayor envergadura por sobre las 1.000 U.T.M., requieren mayor tiempo de publicación, continuando por las licitaciones que están entre 100 y 1.000 U.T.M., para finalizar con los procesos que están menores a 100 U.T.M., tal cual lo indica el artículo 25 del Reglamento de Compras Públicas de la Ley de Compras Públicas, el cual menciona que: los plazos entre el llamado y el cierre de la recepción de las ofertas entregadas por lo proveedores lo determinará cada entidad pública, en tanto la Dirección de Compras entrega una serie de lineamientos a cumplir; para los procesos licitatorios por sobre las 1.000 U.T.M., deberán estar publicadas en el sistema de información al menos 20 días corridos, contados desde la publicación en el sistema de información Mercado Público y solo hasta la fecha de cierre o de recepción de las ofertas, en tanto a las licitaciones que sus montos fluctúan entre las 100 y las 1.000 U.T.M., estas deberán estar publicadas a lo menos 10 días corridos; para finalizar con los procesos iguales o menores a 100 U.T.M, estas deberán publicadas en el sistema de información al menos 5 días corridos.
- d) La información de los procesos licitatorios debe ser completa en todas sus etapas, considerando que, existen canales de comunicación efectiva y formales entre entidades compradoras y proveedores; como lo son los foros de aclaración de las bases y los foros de aclaración de las ofertas; en tanto al primero, es la instancia que la entidad compradora y demandante entrega para los proveedores y eventuales oferentes para consultar dudas o aclaraciones del proceso en relación a las bases de la Licitación que puedan incurrir en

dudas o inconvenientes para generar un procesos de participación normal acorde a la información publicada, en tanto a la segunda (foro de aclaración de ofertas) esta instancia de comunicación, es útil y práctica cuando los compradores de organismos públicos, requieren de algún documento o antecedente omitido por parte del proveedor oferente en su proceso de oferta y participación.

### **Tipos de Compras**

Son los métodos operativos que deben realizar las entidades públicas, para la formalización de compras, adquisiciones de productos o servicios establecidos.



### **Esquema de Elaboración Propia**

En detalle, las compras de los servicios estatales deben ser realizadas a través del sistema de información Mercado Público, en el siguiente orden, por temáticas de

eficiencia de recursos, programación de compra y planificación de procesos, para hacer fiel cumplimiento a los objetivos organizacionales establecidos por cada organismo público demandante, tal como lo evidencia el esquema:

### **Convenio Marco**

Procedimiento de contratación realizado por la Dirección de Compras, para procurar el suministro directo de bienes y/o servicios a las Entidades, en la forma, plazo y demás condiciones establecidas en dicho convenio. Los Convenios Marcos son aplicables a todos los proveedores que quieran participar de este proceso, solo con el requisito de cumplir con lo establecido en las bases del convenio. Esta modalidad de adquisición es de gran utilidad para las entidades compradoras, ya que disminuye los tiempos de compras de productos y/o servicios haciendo más efectiva la adquisición.

El argumento legal para generar Convenios Marco: Según el artículo número 30 letra d) de la Ley de Compras N° 19.886 que faculta a la Dirección de Compras y Contratación Pública a licitar proceso de bienes y servicios mediante la suscripción de Convenios Marco.

### **Artículo 30 letra d) de la Ley número 19.886, Ley de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios.**

*e) De oficio o a petición de uno o más organismos públicos, licitar bienes y servicios a través de la suscripción de convenios marco, los que estarán regulados en el reglamento de la presente ley.*

Es decir, que cualquier organismo público que requiera la realización de un Convenio Marco, este podrá solicitar a la Dirección de Compra, quien evaluará y considerará si correspondiese.

*Respecto de los bienes y servicios objeto de dicho convenio marco, los organismos públicos afectos a las normas de esta ley estarán obligados a comprar bajo este convenio, relacionándose directamente con el contratista adjudicado por la Dirección, salvo que, por su propia cuenta obtengan directamente condiciones más ventajosas.*

*En este caso deberán mantener los respectivos antecedentes para su revisión y control posterior por parte de la correspondiente entidad fiscalizadora. Los organismos públicos que obtuvieren por su propia cuenta condiciones más ventajosas sobre bienes o servicios respecto de los cuales la Dirección de Compras y Contratación Pública mantiene convenios marcos vigentes, deberán informar de tal circunstancia a la Dirección. Con esta información, la Dirección deberá adoptar las medidas necesarias para lograr la celebración de un convenio marco que permita extender tales condiciones al resto de los organismos públicos.*

*La suscripción de convenios marco no será obligatoria para las municipalidades, sin perjuicio de que éstas, individual o colectivamente, puedan adherir voluntariamente a los mismos.*

*La suscripción de convenios marco no será obligatoria para las Fuerzas Armadas y para las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, respecto de los bienes y servicios que respectivamente determinen el Director de Logística del Ejército, el Director General de los Servicios de la Armada, el Comandante del Comando Logístico de la Fuerza Aérea, el Director de Logística de Carabineros y el Jefe de la Jefatura de Logística de la Policía de Investigaciones, de acuerdo a los criterios que al respecto defina el reglamento.*

**Ejemplo:**

Para evidenciar el uso práctico de este tipo de adquisición pública, en sus aspectos más operativos, se menciona el Convenio Marco Productos y Servicios para Emergencias de Primer Nivel ID 2239-9-Lp13.

Acercándonos a abril del 2014 en la ciudad de Valparaíso, específicamente en varios de sus cerros, se produjo un incendio el cual devastó sobre 2.000 casas y miles de hectáreas consumidas por el fuego. El Estado Chileno se hizo parte de esta tragedia, realizando las labores de rescate, limpieza y reconstrucción de viviendas, por lo que se requerían insumos de construcción. Estos últimos ya se encontraban listos para ser comercializados por proveedores del Estado a los diversos servicios de este.

En términos prácticos cualquier entidad compradora estatal que realizó adquisiciones de productos de construcción y todo lo relativo a la reconstrucción de miles de viviendas, solo debió emitir Órdenes de Compra a Proveedores ya adjudicados en este Convenio de Emergencia, sin pasar previamente por un nuevo proceso de Licitación Pública (considerando la cantidad de Productos o Servicios a adquirir fue mayor en volumen y recursos, esta o varias de las Licitaciones que eventualmente se generarían, tardarían al menos 20 días en ser ejecutadas), para lo cual los aspectos o características que tienen a favor los Convenio Marcos es que los proveedores solo se adjudican para estar en una Tienda virtual (ChileCompra Express), donde suben sus productos que adjudicaron en el mismo Convenio, según lo indican las Bases de este Convenio los proveedores tienen un contrato de administrar sus productos y vender al Estado por 72 meses desde la puesta en vigencia del presente Convenio Marco Productos y Servicios para Emergencias de Primer Nivel ID 2239-9-Lp13.

## **Licitación Pública**

Procedimiento administrativo de carácter concursal mediante el cual la Administración realiza un llamado público, convocando a los proveedores interesados para que formulen sus propuestas, con estricta sujeción a las bases establecidas. Finalmente de las propuestas realizadas por los proveedores, la entidad compradora seleccionará y aceptará la que contenga las condiciones más

ventajosas, según los criterios de evaluación establecidos en las bases de la licitación, generando una adjudicación al proveedor que haya presentado la oferta con el cumplimiento de las bases y criterios de evaluación definidos. Según lo indicado en el artículo 9 de la Ley N° 18.575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, las contrataciones del tipo administrativas se llevaran a cabo mediante una propuesta pública, en conformidad a la Ley, amparadas en los principios de libre concurrencia en la participación e igualdad de las bases que rigen el contrato.

**Artículo 9 de la Ley N° 18575 Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado:**

Los contratos administrativos se celebraran previa propuesta pública, en conformidad a la Ley.

El procedimiento concursal se regirá por los principios de libre concurrencia de los oferentes al llamado administrativos y de igualdad ante las bases que rigen el contrato.

La licitación privada procederá, en su caso, previa resolución fundada que así lo disponga, salvo que por la naturaleza de la negociación corresponda acudir al trato directo.

Existen distintos tipos de Licitaciones Públicas, estas se diferencian una de las otras por los montos asociados a cada una de ellas o por la naturaleza de las mismas.

Tipos de Licitaciones Públicas:

- ✓ Menores a 100 U.T.M.
- ✓ Entre 100 y 1.000 U.T.M.
- ✓ Sobre 1.000 U.T.M.



**Denominaciones o Prefijos de Licitaciones Públicas:**

- ✓ L1, Menores a 100 U.T.M.
- ✓ LE, Entre 100 y 1.000 U.T.M.
- ✓ LP, Sobre 1.000 U.T.M.

**Ejemplo:** La Ilustre Municipalidad de Los Ángeles, debe adquirir un Generador eléctrico para plantas potabilizadoras. Este procedimiento se llevó a cabo bajo la licitación menor a 100 U.T.M., número 2408-1076-L114.

**Licitación Privada**

Procedimiento administrativo de carácter concursal, previa resolución fundada que lo disponga, mediante el cual la Administración invita a determinados proveedores para que, sujetándose a las bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente. Este tipo de licitación es utilizada de manera excepcional, dado que el procedimiento de adquisición no fue formalizado en Convenio Marco, ni en Licitación Pública.

Existen 3 tipos de licitaciones privadas, las que se denominan bajo los montos que estén estipulados en las bases de las mismas:

- Menores a 100 U.T.M.: Se denominan bajo el prefijo E2.
- Entre 100 y 1.000 U.T.M.: Se encuentran bajo el prefijo CO.
- Mayores a 1.000 U.T.M: Se clasifican por el prefijo B2.

**Ejemplo:**

- ✓ Licitación Privada E2: La reparación de contenedores servicio médico, para la Armada de Chile (Febrero 2014), bajo el id de Licitación 584385-6-E214.

- ✓ Licitación Privada CO: Para seguros de incendio, robos y adicionales para oficinas de Osorno y castro, realizada por CONADI (Corporación Nacional de Desarrollo Indígena), (Septiembre de 2014), bajo el id de Licitación 807-38-CO14
  
- ✓ Licitación Privada B2: La reparación de turbo cargador brssligth para la Armada de Chile (Marzo 2014), bajo el id de Licitación número 584385-12-B214.

### **Trato Directo**

Procedimiento de contratación que por la naturaleza de la negociación, debe efectuarse sin la concurrencia de los requisitos señalados para Convenio Marco así como la Licitación o Propuesta Pública y para la Privada.

Para que proceda la contratación directa o trato directo se tienen que dar los siguientes hitos:

- a) El producto o servicio no se encuentra en la tienda ChileCompra Express, mediante el proceso de contratación Convenio Marco.
- b) No se logró adquirir mediante licitación pública, por distintas causales como por ejemplo revocación o la deserción de esta misma, ya sea por no presentación de oferentes o porque las ofertas fueron desestimadas por la entidad compradora ya que no correspondían a los intereses propios de la entidad.
- c) Luego de no llegar a buen fin en las dos instancias anteriores, se procede a realizar la petición de ofertas a ciertos oferentes mediante un tipo de licitación llamada privada.

- d) Al finalizar estas tres instancias de adquisición se procede a realizar una contratación directa, bajo las siguientes causales establecidas en el reglamento de compras públicas N° 250, artículo 10, numeral 7, en sus letras A a la M.

**Ejemplo:** Cualquier tipo de adquisición de productos o servicios que una entidad pública requiera, para el cumplimiento de sus objetivos o metas organizacionales establecidas, para proceder en esta instancia de compra es necesario generar cotizaciones a los proveedores, a los cuales se les solicitara información y antecedentes de sus productos o servicios, según lo indica el Reglamento de Compras Públicas, en su artículo número 7 bis.

#### **Artículo 7 bis.- De las cotizaciones**

*Las cotizaciones se efectuarán a través del Sistema de Información y deberán contener información comprensiva de los requerimientos del bien o servicio cotizado.*

Las cotizaciones deberán ser enviadas a proveedores en ciertas instancias que el Reglamento de Compras públicas disponga, vale decir se pueden aplicar cotizaciones en los números 1, 2 y 5 del artículo 10 del Reglamento mismo, salvo excepciones indicadas en el artículo 51 del mismo, indicada más adelante.

#### **Reglamento de Compras Públicas Artículo 10, N°1:**

*Si en las licitaciones públicas respectivas no se hubieren presentado interesados. En tal situación, procederá primero la licitación o propuesta privada y, en caso de no encontrar nuevamente interesados, será procedente el trato o contratación directa.*

**Reglamento de Compras Públicas, Artículo 10, N° 2:**

*Si se tratara de contratos que correspondieran a la realización o terminación de un contrato que haya debido resolverse o terminarse anticipadamente por falta de cumplimiento del contratante u otras causales, y cuyo remanente no supere las 1.000 UTM.*

**Reglamento de Compras Públicas Artículo 10, N° 5:**

*Si se tratara de convenios de prestación de servicios a celebrar con personas jurídicas extranjeras que deban ejecutarse fuera del territorio nacional.*

**Artículo 51.- Procedimiento de Trato o Contratación Directa**

*Los tratos directos que se realicen en virtud de lo dispuesto en el artículo 10 requerirán de un mínimo de tres cotizaciones de diferentes proveedores, con excepción de aquellos tratos o contrataciones directas contenidas en los números 3, 4, 6 y 7.*

**Causales de Trato Directo**

Para la ejecución de una contratación directa, se tienen que dar las siguientes instancias o situaciones, estas permiten según lo establecido por el Reglamento de Compras Públicas, es decir que por la naturaleza de la negociación se debe recurrir a la contratación directa. (Art. 10 N° 7, en sus letras A a M Decreto N° 250 de Compras Públicas).

- a) Si se requiere contratar la prórroga de un Contrato de Suministro o Servicios, o contratar servicios conexos, respecto de un contrato suscrito con anterioridad, por considerarse indispensable para las necesidades de la*

*Entidad y sólo por el tiempo en que se procede a un nuevo Proceso de Compras, siempre que el monto de dicha prórroga no supere las 1.000 UTM.*

Esta instancia se da cuando no se llegó a buen término una contratación anterior y se debe finalizar, mediante una contratación directa.

- b) Cuando la contratación se financie con gastos de representación en conformidad a las instrucciones presupuestarias correspondientes.*
- c) Cuando pueda afectarse la seguridad e integridad personal de las autoridades siendo necesario contratar directamente con un proveedor probado que asegure discreción y confianza.*
- d) Si se requiere contratar consultorías cuyas materias se encomiendan en consideración especial de las facultades del Proveedor que otorgará el servicio o ellas se refieran a aspectos claves y estratégicos, fundamentales para el cumplimiento de las funciones de la entidad pública por lo cual no pueden ser sometidas a un Proceso de Compras público.*
- e) Cuando la contratación de que se trate sólo pueda realizarse con los proveedores que sean titulares de los respectivos derechos de propiedad intelectual, industrial, licencias, patentes y otros.*
- f) Cuando por la magnitud e importancia que implica la contratación se hace indispensable recurrir a un proveedor determinado en razón de la confianza y seguridad que se derivan de su experiencia comprobada en la provisión de los bienes o servicios requeridos, y siempre que se estime fundadamente que no existen otros proveedores que otorguen esa seguridad y confianza.*
- g) Cuando se trate de la reposición o complementación de equipamiento o servicios accesorios, que deben necesariamente ser compatibles con los modelos, sistemas o infraestructura previamente adquirida por la respectiva Entidad.*

- h) Cuando el conocimiento público que generaría el proceso licitatorio previo a la contratación pudiera poner en serio riesgo el objeto y la eficacia de la contratación de que se trata.*
- i) Cuando se trate de adquisiciones de bienes muebles a oferentes extranjeros, para ser utilizados o consumidos fuera de Chile, en el cumplimiento de las funciones propias de la entidad adquirente, y en las que por razones de idioma, de sistema jurídico, de sistema económico o culturales, u otra de similar naturaleza, sea del todo indispensable acudir a este tipo de contratación.*
- j) Cuando el costo de evaluación de las ofertas, desde el punto de vista financiero o de utilización de recursos humanos, resulta desproporcionado en relación al monto de la contratación y ésta no supera las 100 Unidades Tributarias Mensuales.*
- k) Cuando se trate de la compra de bienes y/o contratación de servicios que se encuentren destinados a la ejecución de proyectos específicos o singulares, de docencia, investigación o extensión, en que la utilización del procedimiento de licitación pública pueda poner en riesgo el objeto y la eficacia del proyecto de que se trata. En estos casos, las entidades determinarán por medio de una resolución, disponible en el Sistema de Información, los procedimientos internos que permitan resguardar la eficiencia, transparencia, publicidad, igualdad y no discriminación arbitraria en esta clase de adquisiciones.*
- l) Cuando habiendo realizado una licitación pública previa para el suministro de bienes o contratación de servicios no se recibieran ofertas o éstas resultaran inadmisibles por no ajustarse a los requisitos esenciales establecidos en las bases y la contratación es indispensable para el organismo.*
- m) Cuando se trate de la contratación de servicios especializados inferiores a 1.000 UTM, de conformidad con lo establecido en el artículo 107 del presente reglamento.*

## **Otros tipos de licitaciones**

**Licitaciones de Servicios especializados:** Estos procedimientos se realizan para contratar servicios que no estén plasmados en procedimientos normales de compras, es un tipo de adquisición excepcional, esta se puede subdividir en tres tipos de servicios, mencionados a continuación:

**Servicios Generales:** Aquellos que no requieren un desarrollo intelectual intensivo en su ejecución, de carácter estándar, rutinario o de común conocimiento.

**Servicios Personales:** Son aquellos que en su ejecución demandan un intenso desarrollo intelectual.

**Servicios Habituales:** Aquellos que se requieren en forma permanente y que utilizan personal de manera intensiva y directa para la prestación de lo requerido por la entidad licitante, tales como servicios de aseo, seguridad, alimentación, soporte telefónico, mantención de jardines, extracción de residuos, entre otros.

### **Ejemplo:**

La mantención de los jardines municipales de una plaza de juegos en la comuna de Ilustre Municipalidad de Maipú.

### **Licitaciones Informadas:**

Normalmente son licitaciones privadas que no se publican los actos o etapas realizadas, por ejemplo el acto de apertura, el cuadro de ofertas, la resolución de adjudicación o resolución de estado desierto, este tipo de concurso, no es público, es decir pasa por procesos de licitaciones privadas, que por su naturaleza no es obligación de la entidad compradora la publicidad de la información contenida en la licitación.

**Ejemplo:** Concesiones de proyectos que por su complejidad y amplitud, generan condiciones que no se podrían plasmar en el marco de las compras públicas, ejemplo de esto la construcción de proyectos de gran envergadura como carreteras, puentes. Las entidades que generalmente levantan estos procesos son Ministerio de Vivienda y Urbanismo y el Ministerio de Obras Públicas.

### **Formalización de Compras Públicas**

Luego de la participación de los proveedores en procesos licitatorios o de contratación directa, se formalizan las contrataciones, mediante la emisión de órdenes de compra o la firma de los contratos si correspondieren los casos.

Los responsables de estos procesos son las entidades compradoras y los proveedores, según las etapas que los relacionen y los hagan parte de estos procedimientos, según aplique.

### **Órdenes de Compra**

Para la formalización de un proceso de Convenio Marco, las órdenes de compra tienen el prefijo “CM”, estas se formalizan bajo lo establecido en las bases del Convenio Marco respectivo, ajustándose a éstas, si los montos de la compra superan las 1.000 U.T.M., la adquisición debe realizarse obligadamente mediante un Contrato entre las partes (Entidad Compradora y Proveedor de Convenio Marco). Las órdenes de compra se emiten mediante el sistema de información Mercado Público y son aceptadas o rechazadas por los proveedores, bajo ciertas restricciones. Las Compras por sobre las 1.000 U.T.M. mediante Convenio Marco, se llaman procesos de Gran Compra, en la cual se establece un llamado a los proveedores para que oferten un conjunto de productos que estos tienen en la tienda de Convenio Marco, ChileCompra Express.



Según el Artículo 14 bis, del Reglamento de Compras Públicas; las órdenes de compra deben tener como contenido, las fechas de la decisión de compra, el producto o servicio requerido, la cantidad y las condiciones de entrega de los mismos.

Para la formalización de procesos de compras que se encuentren bajo el umbral de las 1.000 U.T.M, con el prefijo "SE" para las entidades públicas, se asume que es opcional o como lo estime el servicio público comprador, según el artículo 63 del reglamento de compras; indica que, las adquisiciones menores a 100 U.T.M, se formalizaran mediante la emisión de la orden de compra y la aceptación por parte del proveedor, en el caso que el proveedor no acepte la orden de compra, la entidad compradora podrá hacer envío de una cancelación de orden de compra, mediante el uso del sistema de información, Mercado Público.

Rut : 61.602.138-9      Demandante : SERVICIO DE SALUD DEL LIBERTADOR B O'HIGGINS HOSPITAL REG RANCAGUA  
 Dirección : Alameda 611      Unidad de Compra : Hospital Regional Rancagua - HRR  
 Teléfono : 56-72-2338451      Fecha Envío OC. : 18-11-2014 14:27:39  
 Fax :      Estado : Enviada a Proveedor  
 Número Licitación : 2080-618-LP14

**ORDEN DE COMPRA      N°: 2080-10013-SE14**

SEÑOR (ES) :	SOCIEDAD TRAUMATOLOGICA DELGADO Y COMPANIA LIMITAD			A Sr (a) :	Sergio Alejandro Delgado Padilla
DIRECCIÓN :	Avenida Libertador Bernardo O'Higgins 634 Of. 515	Rancagua	Región del Libertador General Bernardo O'Higgins	FONO :	(56) (72) 752051
RUT :	76.043.004-8			FAX :	00

NOMBRE ORDEN DE COMPRA :	ORDEN DE COMPRA DESDE 2080-618-lp14				
FECHA ENTREGA PRODUCTOS :					
DIRECCION DE ENVIO FACTURA :	Alameda 611	Rancagua	Región del Libertador General Bernardo O'Higgins		
DIRECCION DE DESPACHO :	Alameda 611	Rancagua	Región del Libertador General Bernardo O'Higgins		
METODO DE DESPACHO :	Despachar a Dirección de envío				
FORMA DE PAGO :	30 días contra la recepción conforme de la factura				
CONTACTO OC :	Ma. de Los Angeles Molina Gutiérrez	56-72-2338451	molinaelosa@gmail.com		

Código	Producto	Cantidad / Unidad	Especificaciones Comprador	Especificaciones Proveedor	Precio Unitario	Descuento	Cargos	Valor Total	
80111808	Personal médico temporal	2 Unidad no definida			2.400.000,00	0,00	0,00	4.800.000	
80111808	Personal médico temporal	12 Unidad	COMPRA SERVICIOS MEDICUS PARA INTERVENCIONES QUIRURGICAS DE ENDOPROTESIS DE CADERA GES, HOSPITAL RANCAGUA		1.254.000,00	0,00	0,00	15.048.000	
								Neto \$	19.848.000
								Docto. \$	0
								Cargos \$	0
								Subtotal \$	19.848.000
								Exento \$	0
								Total \$	19.848.000

Orden de Compra Proveniente de Licitación pública

Fuente Financiamiento:

Observaciones:

COMPRA SERVICIOS MÉDICOS PARA INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS DE ENDOPROTESIS DE CADERA GES, HOSPITAL RANCAGUA, DESDE 2080-618-lp14 Boleta 494

Derechos del Proveedor del Mercado Público

1. Derecho a entender los resultados de cada proceso.
2. Derecho a participar en mercado público igualitario y sin discriminaciones arbitrarias.
3. Derecho a exigir el pago convenido en el contrato y fuera establecido en las bases de licitación.
4. Derecho a impugnar las acciones de los organismos compradores del sistema.
5. A conocer y publicar sus productos y servicios entre los organismos compradores, previo o no relacionados con procesos de compra o contratación en desarrollo.
6. Derecho a inscribirse en el registro oficial de controlada de la Administración del Estado, ChileProveedores y a no entregar documentación que se encuentre actualizada en éste.

**Fuente: Buscador de Órdenes de Compra Portal Mercado Público.**

## **Contratos**

Los contratos celebrados entre entidades compradoras, solo se formalizarán de manera obligatoria cuando el monto de la contratación sea por sobre las 1.000 U.T.M. A modo de ejemplo, se aplica contrato en las Grandes Compras de Convenio Marco, las Licitaciones con el prefijo (LP), el cual indica que es sobre 1.000 U.T.M. La formalización la realiza la entidad compradora, mediante una ficha de contrato, la que puede provenir de una orden de compra por sobre 1.000 U.T.M., o por Licitaciones del mismo tipo. También se da en los casos de concesiones de obras de construcción de mayor envergadura, normalmente realizadas por MOP (Ministerio de Obras Públicas) o MINVU (Ministerio de Vivienda y Urbanismo).

Los contratos son de público conocimiento, al ser información pública, por lo que son publicadas en el sistema de información en las respectivas fichas de licitación, en el portal Mercado Público.

Existe una instancia en la que las entidades compradoras pueden hacer término anticipado de los contratos, previamente informando a los proveedores y publicado un acto administrativo (resolución de término anticipado de contrato) en el portal Mercado Público.

Tanto en la emisión de órdenes de compra como en contratos, se pueden establecer acuerdos complementarios con los proveedores, por ejemplo la disposición de hacer entrega de los productos o servicios en ciertas fechas pactadas.

## Transparencia

La finalidad del buen actuar de los sistemas estatales es lograr el bien común para el logro de los objetivos planteados por cada organismo público, según lo indica el artículo número 3 de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, número 18.575.

### **Artículo número 3 de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, número 18.575.**

*La administración del Estado está al servicio de la persona humana; su finalidad es promover el bien común atendiendo las necesidades públicas en forma continua y permanente y fomentando el desarrollo del País a través del ejercicio de las atribuciones que confiere la Constitución y la Ley, y de la aprobación, ejecución y control de políticas, planes, programas y acciones de alcance nacional, regional y comunal.*

Definición de transparencia: La función pública se ejercerá con transparencia de manera que permita y promueva el conocimiento de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten en el ejercicio de ella.

En tanto existen otras definiciones literales que indican que; transparencia es cuando algo es transparente cuando: a través de él pueden verse los objetos claramente, adaptando esta definición a la administración del Estado podemos decir que; es permitir el conocimiento de los procedimientos, contenidos y fundamentos de las decisiones que se adopten dentro de la administración del Estado.

Para tener un entendimiento cabal de la transparencia como concepto hay que manejar temáticas que provienen de conceptos más generales, fundados con

anterioridad, como lo es la ética. La ética pública se ha desarrollado a partir de los lineamientos de la probidad y transparencia.

La ética como fundamento para la transparencia, es un método de promoción, como método revelador del buen funcionamiento del Estado, este concepto promueve el comportamiento responsable por parte de los servicios públicos, ya que la ética pública adquiere dimensiones relevantes para la construcción de una cultura del servicio público, haciendo de la transparencia una herramienta fundamental, para el correcto actuar de los funcionarios estatales.

Una de las formas más evidentes de observar la transparencia en el actuar de los servicios públicos es mediante la rendición de cuentas, de procesos de ejecución de programas y planes cumplidos o en procesos, esta acción debe ser clara y precisa por funcionarios quienes elaboran la gestión pública.

Cuando se da la aplicación de estos conceptos abstractos, como la ética, se pone en práctica la ética pública también denominada ética para la política y la administración pública.

## **Principios y Valores**

Estos deben ser aplicados deseablemente en la conducta diaria del hombre que desempeña una función pública, cuando estas conductas no se aplican de manera adecuada, a nivel social las instituciones públicas se desacreditan.

Esta actitud y rectitud de comportamiento se ve reflejada en los valores como la honradez, laboriosidad, eficacia, transparencia, atención y servicio ciudadano, imparcialidad, objetividad, calidad y recepción a la ciudadanía.

Según lo establecido por el artículo número 7 de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, los funcionarios de los

organismos públicos deberán hacer fiel y esmerado cumplimiento de sus obligaciones.

**Artículo número 7 de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado:**

*Los funcionarios de la administración del Estado estarán afectos a un régimen jerarquizado y disciplinado. Deberán cumplir fiel y esmeradamente sus obligaciones para con el servicio y obedecer las órdenes que les imparte el superior jerárquico.*

Para dar concordancia con lo establecido en los principios y valores mencionados anteriormente, se puso en marcha la elaboración de un manual del buen comportamiento para funcionarios públicos ligados a las Compras Públicas, dando como resultado el **Código de Buenas Prácticas para Funcionarios de la Dirección de Compras y Contratación Pública**, mencionado con posterioridad en esta investigación.

Como es de público conocimiento un funcionario, debe aplicar la transparencia como valor, así como la rendición de cuentas, ya que son conceptos exigidos por la ciudadanía, demostrando así la responsabilidad por los cargos ejercidos. La rendición de cuentas, es la una de las formas más efectivas para controlar el poder, evitar y prevenir el abuso, limitando a la estricta sujeción a la normativa y formas de conductas, esta forma se aplica en sistemas democráticos establecidos. La transparencia es un valor que deriva de la democracia, en términos simples es el correcto desempeño de la comunidad política, es decir, la transparencia fortalece al gobierno y por ende el accionar estatal.

Por regla general se entiende por transparencia como la acción que permite conocer el por qué, cómo actúa, y que decisiones adopta la administración del Estado.

*Fuente: congreso internacional 1810-2010: 200 años de Iberoamérica, Hilda Naessens, Centro de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades- Universidad Autónoma del Estado de México - TOLUCA, MEXICO.*

## **Transparencia activa y pasiva**

En tanto la transparencia se puede visualizar de dos maneras en la práctica, como transparencia activa; cuando la acción positiva del Estado de poner información a disposición permanente del público, sin mediar requerimiento formal, un ejemplo claro de esto es las páginas web con las informaciones publicadas por los organismos públicos. El otro procedimiento implementado por la administración del Estado es la aplicación del al transparencia pasiva o Derecho de acceso a la información administrativa; la cual consiste en la entrega de información administrativa a las personas que lo soliciten, mediante los procedimientos o mecanismos especialmente los dispuestos para ello, por ejemplo la aplicación de la Ley de Transparencia y acceso a la información pública, número 20.285, la cual hace entrega de información solicitada por cualquier persona a organismos públicos, en tanto estos tienen tiempos establecidos y normados para el ejercicio de estas funciones.

La ley de acceso a la información pública; es el derecho al libre acceso a las fuentes públicas de información, entendiendo como la posibilidad real de la ciudadanía de tomar conocimiento de los actos de la Administración y de la documentación que sustenta tales actos, este derecho constituye un elemento fundamental para alcanzar un alto grado de transparencia en el ejercicio de las funciones públicas, a la vez que facilita la formación de una mayor y más efectiva participación ciudadana en asuntos públicos.

Transparencia en territorio nacional: Chile ha sido señalado como un país con un alto grado de transparencia respecto a las compras públicas, es labor de todos

quien ejercen labor de compradores mantener buenos indicadores y seguir escalando en esta temática.

Aplicación de concepto de transparencia en compras públicas:

- ✓ Contacto con proveedores luego del proceso de cierre de recepción de ofertas, solo por medio de las instancias en que el sistema de información de Mercado Público lo estimen, como ejemplo Foro Inverso (procedimiento de aclaración de ofertas, en el cual las entidades Públicas consultan a los proveedores alguna temática, antecedente o dato omitido en la presentación de la oferta propiamente tal, el cual es un medio excepcional), o según lo establecido en las bases de los procesos licitatorios.
- ✓ No direccionar permanentemente las bases de licitaciones a un mismo proveedor.
- ✓ Publicar toda la información que conlleva el crear unas bases o términos de referencia. Ejemplos: Contratos, anexos, fichas de licitaciones, ya que las reglas claras de los procesos de adquisición de productos o servicios generan mayor participación y eficiente uso de los recursos.
- ✓ No renovar los contratos sin previa evaluación formal y escrita, este ítem es importante para dar oportunidades de libre concurrencia y participación a mayor cantidad de proveedores que quieran ingresar a las compras públicas.
- ✓ Publicación de licitaciones solo en los rubros que correspondan, es decir indicar los rubros asociados a las temáticas de venta de los proveedores que eventualmente realizaran la presentación de una oferta, ya que una de las funcionalidades del portal Mercado Público, es la notificación de nuevos procesos licitatorios a proveedores.

- ✓ Cumplimiento de los plazos establecidos en las bases de la licitación, considerando que los tiempos son términos referenciales, las fichas de las licitaciones establecen etapas y plazos para hacer cumplimiento a las mismas.
- ✓ Informar en las instancias que lo ameriten, si las bases lo indican hay oportunidades para que exista comunicación entre proveedores y compradores de servicios públicos, como Foro de Aclaración de Ofertas, Foro de Aclaración de las Bases, reuniones informativas, etc.

## **Probidad**

Definición de probidad: Según lo indicado por la Real Academia de la Lengua Española, probidad significa: honradez, rectitud de ánimo e integridad en el obrar, vale decir, el actual de los funcionario debe ser de total apego a la rectitud y buen actuar, sumado al fin principal de la administración del Estado, el bien común.

Los objetivos de la probidad son comprender y dar sentido al conjunto de conductas específicas tipificadas, que deben respetar los funcionarios en el ejercicio de la función pública. Este principio se aplica a quien ejerza una función pública, vale decir a la Administración del Estado.

En tanto en Chile, para el año 1994, se creó la *Comisión para la Ética Pública*, quienes entre sus principales recomendaciones mencionan:

- ✓ La necesidad de aplicar e incorporar los principios de probidad funcionaria a nivel constitucional.
- ✓ Crear el código de Ética Pública.
- ✓ Ley Marco sobre Contrato y Licitaciones, de la cual nace el sistema de compras públicas.
- ✓ Crear Ley de Acceso a la Información Pública, de la cual nace la Ley 20.447



Los principios que se desprenden del uso práctico de la probidad en los procesos o acciones de funcionarios en compras públicas y según lo indicado por la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, son: observar una conducta funcionaria intachable, tener un desempeño honesto y leal de la función o cargo y por último la preeminencia o preferencia del interés general por sobre el particular.

### **Código de Buenas Prácticas para Funcionarios de la Dirección de Compras y Contratación Pública**

Para avanzar hacia la probidad en las compras públicas de mejor calidad, se hace necesario que los actores que influyen en ellas estén con un nivel de conocimientos óptimo de preparación, en relación a la responsabilidad que estas implican, para lo cual se crea el Código de Buenas Prácticas para Funcionarios de la Dirección de Compra y Contratación Pública, bajo la Resolución exenta número 1.538b, del 09 de diciembre del 2008, en la cual se refleja las condiciones valoricas y éticas que deben tener los funcionarios públicos de la D.C.C.P, para el desempeño de sus funciones.

- Código de Buenas Prácticas para Funcionarios de la Dirección de Compras y Contratación Pública, RAE (Resolución Administrativa Exenta): 1.538 Letra B:

Este manual de desempeño para funcionarios de la D.C.C.P, se basa en principios como la imparcialidad, la eficacia y por sobre todo el respeto por los derechos de las Personas. Para la realización de este Código de Buenas Prácticas, este último se basa en la Ley 19.653, sobre Probidad Administrativa de los Organismos de la Administración del Estado.

Otros Principios para este código, son la integridad, transparencia, honestidad, veracidad, rectitud y respeto.

Existen además otros manuales sobre esta temática como lo son: el Manual Básico sobre Aplicación Práctica de la Ley de Probidad y su manual "Normas sobre Ética y Probidad en el Ejercicio de la Función Pública".

Nos da cuenta además que las funciones de los integrantes de la D.C.C.P, estos nunca deben estar en contra de la probidad en su actuar, el cual debe tener un estándar de probidad superior al mínimo legal.

Ejemplos de la Aplicación de este Código de Buenas Prácticas para Funcionarios de la D.C.C.P:

- Para lograr entender este código de buenas prácticas, se evidencia un ejemplo muy consultado por la sociedad civil en general, el conflicto de Intereses, el cual nos da cuenta de relaciones de parentesco o personales con algún funcionario público.
- Otro ejemplo claro del buen actuar de los funcionarios es la negación de atenciones y/o regalos eventualmente recibidos por parte de algún proveedor o cercano a este, para lo cual se hace siempre necesario no asumir compromisos con los proveedores de ninguna índole.
- La información en Compras Públicas es de libre acceso y solo es de uso para pocas personas cuando esta pasa por etapas establecidas en las bases de procesos licitatorios, por ejemplo: la etapa de apertura técnica de propuestas públicas, para esto se hace necesario que la información manejada por funcionarios sea de manera apropiada los principios establecidos.
- En los casos de procesos de selección de personal, los funcionarios de la D.C.C.P, no podrán tener trato preferente, ni discriminatorio de etnias, religión, sexo, cultura, pensamiento político, apariencia física y edad.

- Los Funcionarios deben asumir responsabilidad personal como laboral de sus hechos, cuya finalidad es mantener siempre un comportamiento ejemplar dentro y fuera de la D.C.C.P.

Los nuevos desafíos que se estiman para la aplicación de los conceptos de transparencia y probidad en las compras públicas son generar las instancias que produzcan el fortalecimiento de las gestiones a realizar por parte de las entidades compradoras, así como la relación con los proveedores a nivel estatal, para lo cual se requiere que a futuro se las compras todas sean con un alto nivel de calidad, considerando siempre que quienes realizan los procesos (los funcionarios públicos de las áreas de abastecimiento de cada organismo público) deben estar con un óptimo nivel de preparación y conocimientos en materias de compras públicas, así como normativa, uso del portal o plataformas disponibles, criterios de evaluación, bases de licitación, entre otras temáticas, con la finalidad de generar más y mejores oportunidades competitivas para quienes participan en procesos de adquisiciones.

## **II MARCO METODOLÓGICO**

## **Objetivos de Investigación**

### **Objetivo general**

Para lograr exponer esta situación, en relación al aporte de esta institución en las transacciones públicas, podemos mencionar que es importante destacar el avance de los procesos de modernización de Estado, el crecimiento y auge de las tecnologías que permiten dar mayor acceso a los procesos de acercamiento con la ciudadanía de la información pública, decisiones y procedimientos administrativos estatales pronunciados por algún organismo público.

Para lo cual nace la siguiente premisa, para conocer esta situación, donde se destaca que es necesario:

- Evidenciar el aporte de ChileCompra a la Transparencia en las Transacciones Públicas.

### **Objetivos específicos**

- Demostrar que el sistema de Compras Públicas es una instancia que genera transparencia.
- Analizar un Estudio de Caso real en las Compras Públicas.

## **Hipótesis**

Esta investigación postula que, el sistema de compras públicas, administrado por la institución ChileCompra, posee las herramientas necesarias para que cualquier ciudadano pueda acceder a la información publicada o no por parte de organismos que utilizan el sistema de adquisiciones nacional, para lo cual, se establece como hipótesis de esta investigación que ChileCompra es una institución que aporta a la Transparencia de la Información de transacciones públicas.

## **Pregunta de Investigación**

Para dar cuenta del motivo de esta investigación, debemos remontarnos a los cambios históricos que se dan de manera natural acorde al paso del tiempo en la administración del Estado y su conjunto de sistemas políticos, institucionales, sociales, económicos y legislativos, los cuales cambian constantemente.

Las instituciones requieren de constante actualización y modernización de su estructura y objetivos organizacionales, los que deben ser acordes a los tiempos en que están situadas, para dar respuesta a las necesidades de la ciudadanía en tiempo real.

Integrando la temática de las compras públicas a esta situación, se puede decir que, según los tiempos y situaciones ocurridas como la modernización del Estado y los Programas de Mejoramiento de Gestión del Estado (P.M.G.), los sistemas de Compras Públicas se vieron en la obligación de mutar su funcionamiento obsoleto a un sistema moderno, actualizado, fiable, público y gratuito, que diera las garantías necesarias para un óptimo funcionamiento, situado en los valores como transparencia, probidad, publicidad, eficiencia, eficacia, honestidad, entre otros, es por esto, que se presenta la necesidad de realizar un balance de lo ocurrido con

ChileCompra: "Su aporte a la Transparencia en las Transacciones Públicas"

los efectos o resultado provocados por la modernización del Estado en sus distintas etapas y facetas.

Para la presente investigación se ha planteado la siguiente interrogante:

- **¿Cuál es el aporte del Servicio Público ChileCompra a la Transparencia en las Adquisiciones Públicas?**

### **Elección de la Temática**

La elección de la temática Transparencia de las Compras Públicas, se escoge porque se hace necesario evidenciar el fiel cumplimiento de la planificación de programas y proyectos de las instituciones públicas en el marco de un país democrático, debido a que es un proceso que se encuentra en constante actualización de información y cuya inexistencia de un sistema institucional acorde a las necesidades de las entidades públicas, da a lugar la creación de ChileCompra.

Su aplicación viene a dar cuenta a la ciudadanía de los procesos de adquisición de las entidades y servicios estatales con un manejo público y eficiente.

La Publicidad y Transparencia de los procesos de adquisición de bienes o servicios es la forma que evidencia el libre, gratuito y uniforme acceso a la información pública.

## **Variables**

En el ámbito de acción del sistema de Compras Públicas, es necesario precisar ciertos factores que se vuelven en distinta intensidad determinantes para el óptimo funcionamiento de ChileCompra. Es importante destacar que hay variables que provienen de distintos sectores, así como condiciones internacionales y nacionales, administrativas, de gestión, participación de los Organismos Públicos y sus funcionarios, la aplicación de tecnologías que permiten el mantenimiento constante de los servicios utilizados por los usuarios (Compradores y Proveedores) del sistema de información Mercado Público, entre otros que se presentan ocasionalmente. La suma de estos factores hace lo que hoy en día es este servicio, mirado internacionalmente como ejemplo de gestión a seguir. Las decisiones tomadas tanto políticamente, como administrativamente se enfocan en la consecución del bien común, aplicando los conceptos valóricos mencionados con anterioridad como transparencia, publicidad, honestidad, entre otros. A continuación se presentan algunas de las variables que conducen al funcionamiento de ChileCompra como institución, de estas las más que destacan son:

### **Variables a considerar**

- ✓ Presupuesto de las Adquisiciones: Es fundamental considerar este ítem, porque al ser procesos de transacciones de carácter oneroso, se hace necesario considerar un presupuesto que el Organismo Público debe destinar a la adquisición de sus productos o servicios, sin este ítem, no se puede ni debe generar un proceso licitatorio.
  
- ✓ Planificación de compras: Es la gestión interna que cada organismo determina para lograr hacer que sus procedimientos de adquisiciones sean los adecuados para el cumplimiento de sus objetivos planteados.



- ✓ Variables que provengan de instancias extranjeras o excepcionales, como crisis económicas, cambios en valor del dólar, petróleo, guerras, catástrofes climáticas: Estas variables si bien pueden ser excepcionales, de alguna u otra forma pueden determinar el accionar de los Organismos, como efecto secundario, ya que en el peor de los casos al no tener presupuesto para destinar a los organismos públicos, el gobierno debe priorizar en instancias de mayor trascendencia.
- ✓ Gestión del organismo público que genera el proceso de licitación: Estos procesos deben ser estudiados y analizados antes de crearlos, deben nacer de una necesidad de una organismo de hacer cumplimiento a sus obligaciones, para lo cual es necesario contar con la infraestructura, personal, recursos tecnológico entre otros, la gestión del organismo demandante es fundamental y determina el tipo de adquisición, en forma y fondo.
- ✓ Falta del personal: Es destacable esta temática, considerando que en nuestro país existen diversos tipos de organismo públicos, estos según su naturaleza, geográfica, demográfica e institucional, no necesariamente cubren al 100% las funcionalidades que son requisitos para una buena gestión de abastecimiento.
- ✓ Conocimientos de Compras Públicas por parte de los funcionarios: Independiente de las instancias que la Dirección de Compras y Contratación Pública tiene disponible para adquirir nuevos conocimientos, es responsabilidad de la entidad Compradora, tener el ánimo de generar los flujos de adquisición de conocimiento para sus funcionarios.
- ✓ Cumplimiento de los tiempos de gestión, compromiso público y probidad: vale decir es la aplicación de instancias de planificación de Compra e implementación en sus gestiones de los principios establecidos por la normativa vigente, en tanto a los tiempos de gestión estos deben ser aplicados

acorde a lo indicado por cada organismo público en sus manuales de procedimiento de adquisiciones.

- ✓ Nula aplicación de conceptos normativos y legales: La inexistencia de conceptos normativos en los procesos licitatorios, es uno de los errores que eventualmente generara discrepancias con los resultados de los procedimientos de compras, cada Organismo debe asumir las condiciones plasmadas en la Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su respectivo Reglamento de Compras Públicas, Decreto 250, sumado a los dictámenes de Contraloría General de la República, manuales de adquisiciones y de procedimientos, entre otros.
- ✓ Decisiones Políticas tomadas por las autoridades correspondientes: Existen procedimientos de adquisiciones que nacen de la necesidad de hacer cumplimiento a los objetivos estratégicos planteados por cada organismo, estos pueden ser necesidades constantes, como la compra de insumos para trabajos administrativos como papel, artículos de escritorio, o mantenciones de las instalaciones, reparaciones, entre otras, pero existen instancias para adquirir productos o servicios que son tomadas por decisiones políticas como la construcción de Hospitales o por ejemplo la compra de trajes anti contagio de enfermedades infecciosas (Septiembre 2014) y por último cabe destacar la adquisición de insumos dentales para el programa "*Más sonrisas para Chile*" del Servicio Nacional de la Mujer, SERNAM.

## Indicadores

A continuación se mencionan algunos de los indicadores que se pueden revisar con las técnicas de análisis y medición, estos se presentaran seguido de este capítulo.

INDICADORES		
Procedimientos de Compra terminados en el Pago de la orden de compra.	Procedimientos de Compra terminados en la aceptación de la orden de compra.	Procedimientos de Compra, según tiempos de publicación, para el plazo mínimo entre el llamado y la recepción de ofertas en la Plataforma Mercado Público.
Procedimientos de Compra, según tiempos de publicación en la Plataforma Mercado Público para las Licitaciones del tipo LP, es decir sus montos presupuestados son por sobre las 1.000 U.T.M.	Procedimientos de Compra, según tiempos de publicación en la Plataforma Mercado Público para las Licitaciones del tipo LE, es decir sus montos fluctúan entre las 100 U.T.M y las 1.000 U.T.M.	Procedimientos de Compra, según tiempos de publicación en la Plataforma Mercado Público para las Licitaciones del tipo L1, es decir sus montos tienen un tope de 100 U.T.M.
Procedimientos de Compra, según la publicación de las respuestas del Foro de Aclaración de las Bases de Licitación.	Procedimientos de Compra, según la publicación de las respuestas del Foro Inverso o Aclaración de las Ofertas.	Tiempos promedio de publicación para Licitaciones, según tipo: a) Licitaciones LP, sobre las 1.000 U.T.M. b) Licitaciones LE, entre 100 U.T.M y 1.000 U.T.M. c) Licitaciones L1, hasta las 100 U.T.M.

<b>INDICADORES</b>		
Cantidad de Licitaciones según tipo.	Reclamos Ingresados en relación a las Órdenes de Compra aceptadas por los proveedores.	Reclamos respondidos por el Organismo Público reclamado.
Reclamos ingresados por temáticas.	Reclamos respondidos por temáticas.	Compras Urgentes realizadas por Organismo Públicos, bajo la modalidad de Trato Directo.
Compras Urgentes realizadas por Organismo Públicos, bajo la modalidad de Trato Directo.	Compras mediante Convenio Marco a nivel nacional, en relación a otros procedimientos de compra (Licitación Pública, Licitación Privada, Trato Directo).	Compras mediante Licitación Pública a nivel nacional, en relación a otros procedimientos de compra (Convenio Marco, Licitación Privada, Trato Directo).
Compras mediante Licitación Privada a nivel nacional, en relación a otros procedimientos de compra (Convenio Marco, Licitación Pública, Trato Directo).	Compras mediante Trato Directo a nivel nacional, en relación a otros procedimientos de compra (Convenio Marco, Licitación Pública, Licitación Privada).	

Para analizar este tipo de investigación en relación a los indicadores y la medición de Transparencia, solo fueron considerados algunos ítems, los que responden a la transparencia como eje del funcionamiento de ChileCompra.

## Medición de Transparencia

Esta investigación al ser de carácter cualitativa y cuantitativa, es fundamental adaptar el análisis del estudio a la información disponible en el sistema de Compras Públicas, para lo cual se mencionaran algunas temáticas que se enmarcan como hitos para el funcionamiento óptimo del sistema de Compras Públicas, estos se evaluarán mediante el uso de porcentajes, rangos y niveles. Para obtener con mayor celeridad la medición misma de transparencia es necesario crear una batería de indicadores que nos permitan considerar con amplitud el sistema de compras públicas.

Es necesario sostener que las medidas que a continuación se presentaran no responden a un estudio de caso, sino más bien son indicadores que nos ayudaran a aclarar situaciones que dan pie a evidenciar la transparencia en la aplicación de las compras públicas.

Los antecedentes o datos que deberán incluirse en cada una de estas formas de medición son de simple recopilación por dos procesos, la aplicación de transparencia pasiva y activa. La Dirección de Compra y Contratación Pública tiene disponible el servicio *analiza*, el cual entrega todos los antecedentes para poder aplicar las métricas a utilizar en esta investigación.

Todas las formas de medición que a continuación se mencionaran se pueden comprobar con la aplicación de la transparencia activa en los portales web de información de ChileCompra, así como otras instancias de búsqueda de información.

Los indicadores a utilizar para medir transparencia, son creados acorde a la información disponible en ChileCompra, según los requerimientos del investigador es la naturaleza del indicador, estos responden a las necesidades del mismo,

pueden ser modificables y requieren de actualización constante, ya que la información contenida para el sistema de compras públicas es muy dinámica y crece diariamente, estos no son rígidos, responden a como se formen e interpreten.

Los indicadores que se presentaran serán medidos e interpretados principalmente con porcentajes y niveles de satisfacción. Estos serán determinados por el investigador y darán relación con un estándar mínimo que los Organismos Públicos debiesen estimar. Para lograr medir los indicadores, es requisito definir un mínimo básico o estándar de cumplimiento o desempeño, el cual puede ser acorde a la naturaleza del indicador (porcentaje %, cantidad, cumplimiento).

El estándar o cumplimiento mínimo, idealmente los organismos públicos tienen que generar las instancias o acciones para el aseguramiento de los resultados, en base a la gestión de abastecimiento o sus planificaciones de compra.

La interpretación de los datos será parte del análisis mismo de las información, es fundamental para el entenderlos, pero estos deben ser objetivos y medibles, para lo cual se utilizará la siguiente estructura.

<b>Nombre del Indicador</b>	<b>Interpretación del Indicador</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>Estándar o Meta</b>	<b>Nivel de Desempeño,</b>
-----------------------------	-------------------------------------	---------------------------	------------------------	----------------------------

Ejemplo:

- Generar el Pago de las facturas a los proveedores, dentro de los plazos indicados por la normativa vigente o según lo establecido por sus órdenes de compra, de no realizar estos procesos los organismos tendrían las medidas de sus indicadores con índices negativos, ya que, si medimos por ejemplo, la efectividad de los procedimientos de pago finalizados de manera óptima, esta no sería efectiva.

**Procedimientos de Compra terminados en el Pago de la orden de compra.**

<b>Indicador</b>	<b>Definición de Indicador</b>	<b>Forma de Medición</b>	<b>Estándar Mínimo</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
<b>Efectividad del proceso de compra.</b>	Los procedimientos de Compra que finalizan con todas sus etapas cumplidas acorde a lo indicado en las bases de Licitación.	Total de Órdenes de Compra Pagadas / (Total de Órdenes de Compra Emitidas – Ordenes de Compras no aceptadas por Proveedores) $\frac{\text{Total (Oc)}}{\text{Total (Oc- Oc rechazadas)}} \times 100\%$	80 % del total de órdenes de compras aceptadas y pagadas.	50% Insuficiente 75% Aceptable 100% Satisfactorio

Sin las acciones correctivas de los Organismos Públicos, los indicadores pueden producir instancias de reclamos por parte de proveedores, así como manchar la imagen de la entidad misma, sumado a esto cada reclamo generado por no pago será visible en la siguiente licitación nueva generada por la entidad reclamada, por ende puede darse el caso que proveedores decidan no participar en estos nuevos procesos de adquisiciones.

Los organismos públicos, si logran tener la instancia, mediante acciones correctivas, pueden revertir los indicadores cuando los estándares no se están

cumpliendo según los niveles de satisfacción propuestos, para lo cual deben ejecutar cursos de acciones al cumplimiento.

Ejemplo:

- Carta aclaratoria publicada esta instancia genera las respuestas a eventuales inconvenientes que los proveedores pudieran tener al momento de participar en un proceso licitatorio, de no publicarse esta carta o documento aclaratorio se puede generar procesos de carácter irregular, generando dudas en la adquisición. Estos documentos los publican los organismo demandantes en la ficha electrónica de las licitaciones, disponible en la plataforma Mercado Público, estas son de carácter público, es decir, cualquier ciudadano que quiera acceder a revisarlas puede hacerlo de libre y gratuitamente.

A continuación se presentaran un listado de indicadores, bajo la estructura anteriormente mencionada, considerando que son escogidos por el investigador con la finalidad de responder al aporte de ChileCompra a la Transparencia en las Compras Públicas.



**Indicadores:**

**Procedimientos de Compra terminados en la aceptación de la orden de compra.**

<b>Indicador</b>	<b>Definición de Indicador</b>	<b>Forma de Medición</b>	<b>Estándar Mínimo</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
<b>Efectividad de los procesos ejecutados</b>	Compra que finalizan con la aceptación de la Orden de Compra.	Total de Órdenes de Compra Aceptadas <hr/> Total Licitaciones Adjudicadas x 100%	75 % del total de órdenes de compras aceptadas y pagadas.	50% Insuficiente 75% Aceptable 100% Satisfactorio

**Procedimientos de Compra, según tiempos de publicación, para el plazo mínimo entre el llamado y la recepción de ofertas en la Plataforma Mercado Público.**

Para estos indicadores es necesarios mencionar que se consideran según el tipo de licitación, ya que estas tienen tiempos distintos de publicación en el sistema de información Mercado Público.

**Procedimientos de Compra, según tiempos de publicación en la Plataforma Mercado Público para las Licitaciones del tipo LP, es decir sus montos presupuestados son por sobre las 1.000 U.T.M.**

<b>Indicador</b>	<b>Definición de Indicador</b>	<b>Forma de Medición</b>	<b>Estándar Mínimo</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
<b>Tiempo de Publicación en el portal para Licitaciones LP</b>	Cantidad de días de publicación en el portal que cumplen con la normativa de 20 días mínimo	$\frac{\text{Nº de días publicado}}{(20 \text{ días publicado})} \times 100\%$	100 % del total de licitaciones publicadas 20 días mínimo	50% Insuficiente 75% Aceptable 100% Satisfactorio

Según lo que indica la normativa vigente, estos procedimientos pueden reducirse a 10 días en el caso de *que se trate de la contratación de bienes o servicios de simple y objetiva especificación, y que razonablemente conlleve un esfuerzo menor en la preparación de ofertas*, tal cual lo indica el artículo 25 del Reglamento de Compras Públicas, Decreto 250.

**Procedimientos de Compra, según tiempos de publicación en la Plataforma Mercado Público para las Licitaciones del tipo LE, es decir sus montos fluctúan entre las 100 U.T.M y las 1.000 U.T.M.**

<b>Indicador</b>	<b>Definición de Indicador</b>	<b>Forma de Medición</b>	<b>Estándar Mínimo</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
<b>Tiempo de Publicación en el portal para Licitaciones LE</b>	Cantidad de días de publicación en el portal que cumplen con la normativa de 10 días mínimo	$\frac{\text{Nº de días publicado}}{(10 \text{ días publicado})} \times 100\%$	100 % del total de licitaciones publicadas 10 días mínimo	50% Insuficiente 75% Aceptable 100% Satisfactorio

No obstante estos procedimientos pueden reducirse a 5 días en el caso *de que se trate de la contratación de bienes o servicios de simple y objetiva especificación, y que razonablemente conlleve un esfuerzo menor en la preparación de ofertas*, tal cual lo indica el artículo 25 del Reglamento de Compras Públicas, Decreto 250.

**Procedimientos de Compra, según tiempos de publicación en la Plataforma Mercado Público para las Licitaciones del tipo L1, es decir sus montos tienen el tope de 100 U.T.M.**

Indicador	Definición de Indicador	Forma de Medición	Estándar Mínimo	Nivel de Desempeño
<b>Tiempo de Publicación en el portal para Licitaciones L1</b>	Cantidad de días de publicación en el portal que cumplen con la normativa de 5 días mínimo	$\frac{\text{Nº de días publicado}}{(5 \text{ días publicado})} \times 100\%$	100 % del total de licitaciones publicadas 5 días mínimo	50% Insuficiente 75% Aceptable 100% Satisfactorio

No obstante estos procedimientos pueden reducirse a 48 horas hábiles en el caso *de que se trate de la contratación de bienes o servicios de simple y objetiva especificación, y que razonablemente conlleve un esfuerzo menor en la preparación de ofertas*, tal cual lo indica el artículo 25 del Reglamento de Compras Públicas, Decreto 250.

**Tiempos promedio de publicación para Licitaciones, según tipo.**

**A) Licitaciones LP, sobre las 1.000 U.T.M.**

Indicador	Definición de Indicador	Forma de Medición	Estándar Mínimo	Nivel de Desempeño
<b>Tiempo promedio de Publicación para licitaciones LP</b>	Promedio de días publicada la licitación LP	$\frac{\Sigma \text{ de días publicado de licitaciones LP en periodo determinado}}{\text{Cantidad de Licitaciones Publicadas}}$	20 días publicada	10 días Aceptable 20 días Satisfactorio

**B) Licitaciones LE, entre 100 U.T.M y 1.000 U.T.M.**

Indicador	Definición de Indicador	Forma de Medición	Estándar Mínimo	Nivel de Desempeño
<b>Tiempo promedio de Publicación para licitaciones LE</b>	Promedio de días publicada la licitación LE	$\frac{\Sigma \text{ de días publicado de licitaciones LE en periodo determinado}}{\text{Cantidad de Licitaciones Publicadas}}$	10 días publicada	5 días Aceptable 10 días Satisfactorio

**C) Licitaciones L1, hasta las 100 U.T.M.**

Indicador	Definición de Indicador	Forma de Medición	Estándar Mínimo	Nivel de Desempeño
<b>Tiempo promedio de Publicación para licitaciones L1</b>	Promedio de días publicada la licitación L1	$\frac{\Sigma \text{ de días publicado de licitaciones L1 en periodo determinado}}{\text{Cantidad de Licitaciones Publicadas}}$	5 días publicada	2 días Aceptable 5 días Satisfactorio

**Cantidad de Licitaciones según tipo.**

Indicador	Definición de Indicador	Forma de Medición	Estándar Mínimo	Nivel de Desempeño
<b>Cantidad de Licitaciones según Tipo L1, LE, LP, B2, E2, LS, CO.</b>	Todas las Licitaciones del tipo... en un periodo determinado.	$\frac{\Sigma \text{ de licitaciones ... en periodo determinado}}{\text{Total de Licitaciones Publicadas}}$	No aplica.	No aplica.

Para estos casos en particular solo nos basaremos en un conteo de los casos expuestos para poder analizar los resultados, ya que, quien determina la naturaleza del proceso de licitación es en primera instancia el Organismo Público en relación al tipo de requerimiento, por ende no es una condición que se pueda

determinar o acotar, es decir, simplemente depende de la naturaleza de la adquisición.

Esta medición se puede llevar a cabo dependiendo de la información solicitada que el investigador puede definir, por ejemplo:

- Tipo de Licitación en relación a los años de publicación de las mismas.
- Tipo de Licitación según la subdivisión territorial por: Zona Norte, Zona Centro, Zona Sur y Chile Insular.
- Tipo de Licitación según la subdivisión territorial en Regiones.
- Tipo de Licitación según la subdivisión territorial por Provincias.
- Tipo de Licitación según la subdivisión territorial por Comunas.
- Tipo de Licitación según la subdivisión de Tipos de Organismos Públicos; como Gobierno Central, Fuerzas Armadas y de Orden y Seguridad y Municipios.
- Tipo de Licitación según la subdivisión de Rubros asociados a productos.

### Indicadores para Reclamos por parte de proveedores.

Indicador	Definición de Indicador	Forma de Medición	Estándar Mínimo	Nivel de Desempeño
<b>Reclamos con respuesta, para proveedores.</b>	Cantidad de reclamos respondidos por Organismos Públicos.	$\frac{\text{Nº de Reclamos respondidos}}{\text{(Total de Reclamos publicados en el portal Mercado Público.)}}$	75 % del Total*	50% Insuficiente 75% Aceptable 100% Satisfactorio

Es pertinente aclarar que no siempre el proveedor está en lo cierto, para cada caso, siempre hay discordia entre lo que indican las bases de licitación y lo que el proveedor entiende o interpreta de estas, es por esta razón que se considera solo un 75% como un comportamiento óptimo por parte de los organismos públicos.

**Reclamos por temáticas (Procesos Irregulares) generados por proveedores, en relación a los reclamos totales de Mercado Público.**

Indicador	Definición de Indicador	Forma de Medición	Estándar Mínimo	Nivel de Desempeño
<b>Reclamos por Temáticas (Proceso Irregular).</b>	Cantidad de reclamos por Procesos Irregulares.	$\frac{\text{Nº de Reclamos de Procesos Irregulares}}{\text{(Total de Reclamos publicados en el portal Mercado Público.)}}$	No Aplica.	No Aplica.

Para este tipo de instancias es el Organismo reclamado, quien debe aclarar al proveedor, mediante el portal Mercado Público, las dudas o consultas que el proveedor genero de un procedimiento de adquisición que este último considera irregular. Si la respuesta no es óptima para el proveedor, este tiene otras instancias de mayor cuantía para poder acceder a una respuesta formal del Organismo, por ejemplo: Tribunal de Contratación Pública o Contraloría General de la República.



**Reclamos por temáticas (Pago No Oportuno) generados por proveedores, en relación a los reclamos totales de Mercado Público.**

Indicador	Definición de Indicador	Forma de Medición	Estándar Mínimo	Nivel de Desempeño
<b>Reclamos por Temáticas (Pago No Oportuno).</b>	Cantidad de reclamos por Pago No Oportuno.	$\frac{\text{Nº de Reclamos de Pago No Oportuno}}{\text{(Total de Reclamos publicados en el portal Mercado Público.)}}$	No Aplica.	No Aplica.

Estas instancias también son responsabilidad del Organismo Reclamado, dar aclaraciones o respuestas al proveedor cuando el pago de la factura o boleta de honorarios se encuentra fuera de los plazos establecidos por el Comprador en sus Órdenes de Compras respectivas. ChileCompra con ChilePaga en conjunto realizan la Gestión de Pago, la cual consiste en asesorar a Compradores y a proveedores para que mantengan una buena relación de Pago, en términos prácticos se valida con las áreas de Finanzas de los Organismos reclamados el estado de la validación (Generación de Decretos de Pago y sus respectivas firmas) de las Facturas emitidas por los proveedores para formalizar la venta con los Organismos.

**Procedimientos de adquisiciones realizadas por los Organismos Públicos mediante Trato Directo, cuando las Compras son de carácter urgente (Emergencia, Urgencia o Imprevisto).**

Este procedimiento se puede medir desde muchos puntos de vista, solo por mencionar algunos; cantidad de Órdenes de Compra aceptadas por el proveedor, cantidad de Tratos Directos bajo esta causal en relación a el resto de causales totales de Tratos Directos, Tratos Directos bajo esta causal subdivididos por regiones, provincias, comunas, entre otras.

<b>Indicador</b>	<b>Definición de Indicador</b>	<b>Forma de Medición</b>	<b>Estándar Mínimo</b>	<b>Nivel de Desempeño</b>
<b>Trato Directo, por adquisiciones por Emergencias, Urgencias o Imprevistos</b>	Cantidad de adquisiciones bajo esta modalidad de Trato Directo.	Nº de Adquisiciones realizadas bajo Trato Directo (Emergencia, Urgencia o Imprevistos) <hr/> (Total de adquisiciones en el sistema de Compras Públicas.	25%*	No Aplica.

\*Se considera este porcentaje menor, considerando que existen al menos 3 instancias previas para llegar a un Trato Directo. Los Organismos Públicos deben comprar en como primera opción mediante Convenio Marco, seguido de Licitaciones Públicas, continuando con Licitaciones Privadas, para finalizar en un proceso de adquisición bajo la modalidad de Trato Directo. En especial esta causal de Trato Directo se puede evitar siempre y cuando los organismos tengan

una planificación de compra adecuada, sumado a tener una gestión de logística y bodegaje apropiada.

### Procedimientos de Compra de Convenios Marco

Indicador	Definición de Indicador	Forma de Medición	Estándar Mínimo	Nivel de Desempeño
<b>Cantidad de adquisiciones mediante el procedimiento de Convenio Marco.</b>	Cantidad de adquisiciones bajo esta modalidad de Convenio Marco.	Nº de Adquisiciones realizadas bajo Convenio Marco <hr/> Total de adquisiciones en el sistema de Compras Públicas.	50%*	0 a 30% insuficiente 40% a 60% suficiente 60% o más satisfactorio

\* Se estima este porcentaje alto de un 50%, considerando que el procedimiento de Convenio Marco es la primera opción de compra para todos los Organismos Públicos que se acogen al sistema de Compras Públicas, Mercado Público, ya que, si estos no compraran bajo esta modalidad, deben utilizar como segunda opción la elaboración de Licitaciones Públicas, proceso por el cual tendrán una mayor holgura en el tiempo y no podrán adquirir sus productos o servicios en corto tiempo.

Para este tipo de medición se pueden considerar variables, según la naturaleza de la investigación o enfocando estas en el objetivo de investigación. Por ejemplo si se considera el concepto de transparencia como eje principal de evaluación o análisis este se puede enfocar en un contexto o marco según la necesidad de la información establecida.

Ejemplo: Para medir Transparencia enfocándonos en cuantas son órdenes de Compra en estado aceptadas de las adquisiciones realizadas bajo la modalidad de Convenio Marco, en la región de Arica y Parinacota para los Organismos del Gobierno Central, en el año 2013.

### Procedimientos de Compra de Licitación Pública

Indicador	Definición de Indicador	Forma de Medición	Estándar Mínimo	Nivel de Desempeño
<b>Cantidad de adquisiciones mediante el procedimiento de Licitación Pública.</b>	Cantidad de adquisiciones bajo esta modalidad Licitación Pública.	Nº de Adquisiciones realizadas bajo Licitación Pública <hr style="width: 20%; margin: 0 auto;"/> (Total de adquisiciones en el sistema de Compras Públicas.	30%*	No Aplica.

\*Se considera este porcentaje, porque es la segunda opción de compra para todos los organismos compradores del país, considerando que las adquisiciones mediante licitación pública es la opción de compra que por el común de la ciudadanía es la más conocida. Para efectos prácticos, cualquier producto o servicio que no se encuentre en el catálogo electrónico (tienda virtual de productos) de Convenio Marco (en cualquiera de las temáticas de los convenios existentes en curso) debe ser adquirido por licitación pública.

### Procedimientos de Compra de Licitación Privada

Indicador	Definición de Indicador	Forma de Medición	Estándar Mínimo	Nivel de Desempeño
<b>Cantidad de adquisiciones mediante el procedimiento de Licitación Privada.</b>	Cantidad de adquisiciones bajo esta modalidad Licitación Privada.	Nº de Adquisiciones realizadas bajo Licitación Privada <hr/> (Total de adquisiciones en el sistema de Compras Públicas.	5%*	No Aplica.

\* Se considera este porcentaje menor, ya que para poder acceder a este procedimiento de compra se debe pasar por al menos dos instancias de adquisición (Convenio Marco y Licitación Pública). En este tipo de adquisiciones se selecciona y comunica a al menos 3 proveedores que el organismo demandante elija.

### Procedimientos de Compra de Trato Directo

Indicador	Definición de Indicador	Forma de Medición	Estándar Mínimo	Nivel de Desempeño
<b>Cantidad de adquisiciones mediante el procedimiento de Trato Directo</b>	Cantidad de adquisiciones bajo esta modalidad Trato Directo.	Nº de Adquisiciones realizadas bajo Trato Directo <hr/> (Total de adquisiciones en el sistema de Compras Públicas.	15%*	No Aplica.

\* Se considera este porcentaje (15% como estándar mínimo para las adquisiciones de trato directo) porque los organismos públicos al realizar sus compras de menores presupuestos, estos utilizan la adquisición de trato directo (como una herramienta ágil para comprar productos o contratar servicios cuando los presupuestos destinados son menores).

Los indicadores anteriormente mencionados son solo algunos de una amplia gama de opciones que se pueden considerar según la intencionalidad del investigador y la naturaleza de lo investigado, para este caso en particular, el enfoque que se da es el de buscar las variables que respondan a medir transparencia, entendiendo esta como la acción de evidenciar información, en esta instancia la visibilidad y publicidad de la información de compras públicas inmersa en un sistema normado como es el de las Compras Públicas.

## **Nivel de desempeño y sus Implicancias**

### *Efectos producidos por la Transparencia:*

Transparencia: Todos los antecedentes u opciones de medición, anteriormente mencionados, se enfocan en aportar un dato verídico que nos indique o enmarque en un nivel de transparencia óptimo para los organismos públicos.

Eficiencia: Para el organismo, asume planificaciones más ágiles y utiliza el personal de cada organismo en la generación de adquisiciones, organiza tiempos de gestión y administra e utiliza recursos de mejor manera.

Eficacia: Para el organismo, es una mejora en sus procedimientos por ende se genera una mejor gestión de abastecimientos, enfocada en el cumplimiento de metas y por ende consiguiendo resultados.

### En síntesis:

El Organismo Público ha logrado un buen nivel de desempeño cuando estos superan un estándar mínimo esperado o más en sus procesos de compra y contratación se realizan por mecanismos participativos.

### Ello podría implicar:

1. Mayor y mejor Transparencia.
2. Mejor imagen pública.
3. Fomento permanente a la participación y competencia.
4. Mayores posibilidades de obtener mejores condiciones de satisfacción en cuanto a ahorros (costos menores) y calidad de servicio (oportunidad, servicios post venta, garantías).
5. Acceso a información de procesos de adquisiciones para cualquier ciudadano.

En tanto cuando el Organismo Público logra un nivel de desempeño regular o menor al estándar mínimo esperado es cuando el uso de mecanismos de compra y contratación participativos es discreto.

Ello podría implicar:

1. Vulnera la Transparencia
2. Deterioro de la imagen pública institucional y del sector Público.
3. Menor opción del mercado proveedor para participar y competir.
4. Menores posibilidades para el organismo público de obtener mejores condiciones de satisfacción, renunciando a ahorros (menores costos) y arriesgando la calidad del servicio (oportunidad, servicios post venta, garantías).

Y por último cuando el Organismo Público obtiene un insuficiente nivel de desempeño es cuando los procesos de compra y contratación no son realizados por mecanismos de contratación participativos o que revelen instancias de entrega de información a quien lo requiera.

Ello podría implicar:

1. Menor Transparencia.
2. Deterioro de la imagen pública institucional y del sector Público.
3. Mínimas opciones del mercado proveedor para participar y competir.
4. Mínimas posibilidades para el organismo público de obtener mejores condiciones de satisfacción, renunciando a ahorros (menores costos) y arriesgando la calidad del servicio (oportunidad, servicios post venta, garantías).

Algunas condiciones o acciones que facilitan la publicidad a los procesos son:

- Planificar anticipadamente las necesidades y requerimientos.
- Considerar en la planificación los tiempos de procesos administrativos, dando márgenes de holgura.



- Considerar en la planificación y en la fijación de los plazos para presentar ofertas la naturaleza de los bienes y/o servicios a requerir y las condiciones que establece el organismo público, que pudieran agregar cierta complejidad para presentar ofertas en cortos tiempos.

### **III ANALISIS DE LA INFORMACIÓN**

## **Técnicas de Análisis**

Para esta investigación se consideraran dos técnicas de análisis para visualizar conceptos y funcionamientos que se aplican en el sistema de compras públicas, como ya sabemos es de carácter único, totalmente normado y estructurado. Estas técnicas de análisis son de común uso y se enmarcan adaptándose al funcionamiento del sistema de adquisiciones a nivel nacional.

Técnicas a utilizar, para esta investigación son dos; el estudio de Caso, ejemplificado desde su inicio hasta sus conclusiones finales y el análisis P.E.S.T.A, explicado a continuación:

### **Análisis P.E.S.T.A.**

Dentro de las múltiples herramientas que tenemos para analizar o tratar de identificar las oportunidades y amenazas que vamos a enfrentar con el sistema de Compras Públicas, encontramos el análisis P.E.S.T.A.

Este análisis se basa en definir el macro entorno en que el sistema se encuentra inmerso, de tal forma que:

**P:** Indica los factores políticos que van a afectarnos al normal funcionamiento del sistema de Compras Públicas, tales como regulaciones, leyes, incentivos del gobierno, prohibiciones, modificaciones normativas entre otras opciones.

**E:** Factores económicos tales como ciclos de baja, ciclos de alta, aumento en el ingreso, recesiones, crisis, etc.

**S:** Se refiere a los factores sociales, como las tendencias culturales, la evolución y tendencias del mercado objetivo, participación ciudadana, visitas en las plataformas web de ChileCompra, etc.

**T:** Avances tecnológicos. Usabilidad de Software, funcionarios adquiriendo y aplicando conocimientos en estas áreas, ¿Cómo la tecnología disponible afecta positiva como negativamente al sistema de Compras Públicas?

**A:** Factores ambientales, aplicados en las adquisiciones, por ejemplo, uso de criterios de sustentabilidad de empresas y productos.

De esta forma, podemos tener un bosquejo del ambiente en que el Sistema de Compras Públicas va a deslizarse, aprovechando las oportunidades que este ofrece, y tratando de sortear de la mejor forma las amenazas que puedan entorpecer el normal desempeño de este. Veamos un ejemplo aplicado a la realidad del sistema de Compras Públicas en una adquisición normal y recurrente:

Se requiere analizar el macro entorno del Sistema de Compras Públicas aplicado a la Transparencia, es decir las instancias por donde se mueve o enmarca este último. Para esto utilizaremos el análisis P.E.S.T.A.

### **Factores políticos:**

Para la aplicación de conceptos de Transparencia a este tipo de análisis, deberemos tener en cuenta la legislación o normativa legal existente, es decir la Ley de Compras Públicas, nº 19.886, vale decir, los fondos o presupuesto y la forma en que estos se utilizan deben ser acordes a la estructura legal existente, la aplicación del Reglamento de Compras Públicas, decreto nº 250, las Leyes superiores a la Ley de Compras Públicas, las instituciones que son supra a ChileCompra, como por ejemplo Ministerio de Hacienda, Contraloría General de la República, entre otras variables a considerar.

### **Factores económicos:**

Acá dependiendo de dónde nos encontremos podremos mencionar algunos elementos, o cual sea la institución a analizar o cuáles son las temáticas de transparencia y porque ítem se evalúan. Por ejemplo si el país tiene momentos de bajo crecimiento económico, como efecto secundario, los organismos públicos tendrían eventualmente menos recursos a gastar, ya que el gobierno de turno privilegiaría por gastar estos presupuestos en partidas de índoles más trascendentales, es decir, los periodos de lento crecimiento en la economía nacional, producirían que el Estado gaste o priorice estos, en adquisiciones o cumplimiento de programas de mayor importancia.

Otro ítem o variable a considerar es la amplitud de empresas en el mismo rubro o la distribución de estas por Organismo público demandante. La aplicación de la oferta y demanda puede ser un factor crucial al momento de definir un proceso licitatorio, entre otras variables a considerar.

### **Factores Sociales:**

En nuestro país se aprecia la tendencia de la mayor participación y el auge de nuevos emprendedores de distintas temáticas de venta de productos o servicios, el sistema de Compras Públicas es regido por principios como el de Libre Concurrencia al llamado, la Publicidad y transparencia e igualdad y no discriminación. Estos conceptos aplicados abre nuevas opciones de negocios para nuevos emprendedores para hacer del sistema de compras públicas una instancia de aumento de capitales entre otras.

### **Factores Tecnológicos:**

Avances tecnológicos. Usabilidad de Software, funcionarios adquiriendo y aplicando conocimientos en estas áreas, ¿Cómo la tecnología disponible afecta

positiva como negativamente al sistema de Compras Públicas? Hay que considerar que el sistema de Compras Públicas sumado a toda la institucionalidad que conlleva, está situado en la aplicación de tecnologías de gran envergadura, como lo es la plataforma web Mercado Público o Analiza, entre otras.

**Ambientales:**

Factores ambientales, aplicados en las adquisiciones, por ejemplo, uso de criterios de sustentabilidad de empresas y productos.

De todos modos, podemos destacar que acorde a la consciencia moderna de cuidar la energía, y siendo ChileCompra una entidad preocupada por trabajar todos sus procesos y funcionalidades acorde a la normativa medioambiental se aplican en las adquisiciones conceptos como el cuidado del medio ambiente, contratación de servicios sustentables, así como las compras de productos que no dañen el medio ambiente.

## **Estudio de Caso**

Para ejemplificar el aporte de ChileCompra a la Transparencia, en las transacciones públicas, es necesario evidenciar un caso práctico de una adquisición realizada por un organismo público de un producto o servicio a un proveedor del Estado, indicando cada una de las etapas con anterioridad mencionadas, aclarando de manera objetiva y certera cuales son las instancias de transparencia de información en este proceso, tanto para la visión de proveedor como la aplicación de las acciones de las entidades compradoras.

### **Ejemplo práctico de Transparencia, en adquisiciones de Organismos Públicos:**

El organismo público Ilustre Municipalidad de Loncoche, Departamento de Educación, bajo el Rut: 69.191.100-4, (IX Región de la Araucanía), necesita para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos y organizacionales, la adquisición de zapatos escolares para alumnos del establecimiento educacional Liceo Politécnico Andrés Bello, con la finalidad de ejecutar fiel y oportunamente los desempeños establecidos en sus planificaciones de compra.

En base la gestión de abastecimiento del organismo público, se les generó la necesidad de adquirir el producto (zapatos escolares).

A nivel interno, el organismo generó las reuniones pertinentes con los departamentos o unidades correspondientes, como son; finanzas y abastecimiento, sumado a las respectivas autorizaciones de las jefaturas de cada área. Con la firma de la aprobación del presupuesto (mediante la resolución administrativa exenta R.A.E) y la aprobación de la adquisición, también a través de la R.A.E, se procede a realizar las bases del proceso para la generación de un procedimiento de compra, el cual dependerá y estará condicionado por la

naturaleza del servicio o producto a adquirido, según lo establecido a la normativa vigente (Ley de Compras N°19.886 y su respectivo Reglamento de Compras Públicas, Decreto N°250).

En tanto, el área de abastecimiento o de adquisiciones realizará mediante el uso del portal Mercado Público, las bases de la licitación del respectivo proceso, donde se publicarán las resoluciones administrativas exentas respectivas (que aprueban la adquisición más las bases del proceso), dentro del procedimiento de licitación, se puede publicar los antecedentes, documentos, anexos o certificados solicitados a los proveedores para que generen sus ofertas, acordes a lo establecido a los requisitos mínimos de las licitaciones, tal cual lo indicado en la ficha de la licitación (*mencionado en Procedimientos de Compra de Proveedor, página 51*), así como las garantías requeridas, que salvaguarden lo informado en las ofertas de los proveedores.

Este proceso de adquisición para la Ilustre Municipalidad de Loncoche, Departamento de Educación, está asignada al ID de Licitación 3201-138-L114, donde el número 3201, corresponde al código referencial de la Ilustre Municipalidad de Loncoche, Departamento de Educación; 138 corresponde a un número correlativo, es decir, se han generado al menos 137 Licitaciones anteriormente, L1, corresponde a un proceso licitatorio que consta de un presupuesto máximo o con tope de 100 U.T.M, y por último 14 corresponde al año de la publicación de este procedimiento de Compra.

Desde el momento de la publicación, en el portal Mercado Público, la licitación puede ser visualizada y revisada por cualquier persona que acceda al Sistema de Información de Mercado Público, tanto proveedores que quieran participar como quien solo quiere revisar la información contenida en ella, vale decir, es la aplicación práctica de la Transparencia Activa, ya que, es la información de libre acceso publicada en el portal de Mercado Público.



Existe la instancia de realizar preguntas por parte de los proveedores a la entidad demandante de este proceso, mediante el uso del Foro de Aclaración de las Bases, proceso en el cual se da la instancia de resolver dudas que produzcan inconvenientes en la generación de la oferta por parte del proveedor.

Según los tiempos establecidos en las mismas bases de la licitación, se publicarán las respuestas a las preguntas realizadas, con la finalidad de aclarar situaciones a los proveedores, esta información de las respuestas por parte de la entidad demandante, serán agregadas como contenido a las bases, para ser utilizadas como complemento a la información publicada.

Este procedimiento es público y de libre acceso, de hecho cada proveedor que, dentro de las funcionalidades de sus cuentas de acceso a la página mercado público, puede agregar los rubros que cada proceso licitatorio tiene inserto en sus bases para los productos o servicios a ofertar; en este caso son dos líneas de productos a) Zapatos de niño: Código del rubro: 53111603 que se justifica su uso con la siguiente reseña (Compra de pares de zapatos escolares varón, alumnos del Liceo Politécnico Andrés Bello, se adjunta numeración), b) Zapatos de niña: Código del rubro: 53111604, justificado como; Compra de pares de zapatos escolares para dama, alumnas del Liceo Politécnico Andrés Bello, se adjunta numeración). Este proceso duró publicado 5 días desde su fecha de publicación: 10-09-2014 a las 16:51:21 horas, hasta el 16-09-2014 a las 18:05:00 horas, se generaron instancias de preguntas para resolver dudas respecto de las bases de la licitación, pero no se presentaron dudas por parte de los proveedores en esta instancia, este proceso duró 3 días (desde el 10-09-2014 a las 20:05:00 horas y hasta las 20:05:00 horas del 13-09-2014), considerando el día 14-09-2014 a las 20:05:00 horas para la publicación de las respuestas del Foro de Aclaración de las Bases, en tanto hasta el día 16-09-2014 a las 18:05 horas, se recibieron ofertas por parte de los proveedores, los cuales presentaron sus ofertas por el portal (13 proveedores), en el acto de apertura se consideraron las 13 ofertas, considerando que ninguna de esta fue expuesta como inadmisibles o rechazada.

**Cuadro Comparativo de Ofertas presentadas.**

<b>Rut Proveedor</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Nombre Oferta</b>	<b>Total Oferta</b>	<b>Estado</b>	<b>Aclaraciones</b>
<b>8.138.678-7</b>	Guillermo Villar Retamal.	Distribuidora Guillermo Villar Ltda.	\$501.900	Aceptada	Anexos Administrativos, Técnicos.
<b>4.614.139-3</b>	Casa Francesca.	Calzado Escolar-Casa Francesca.	\$453.000	Aceptada	Anexos Técnicos.
<b>8.718.033-6</b>	MRSHOES.	Calzado Escolar 2014.	\$335.790	Aceptada	Anexos Administrativos, Técnicos y Económicos.
<b>76.072.224-3</b>	Boberck Ltda.	Calzados.	\$529.242	Aceptada	Sin Anexos.
<b>76.194.668-4</b>	Comercial San Fernando.	Zapatos.	\$461.874	Aceptada	Anexos Administrativos
<b>76.228.563-0</b>	Santa María Comercial.	Zapatos Escolares.	\$525.168	Aceptada	Anexos Administrativos, Técnicos.
<b>76.267.765-2</b>	Constructora Ferrol Ltda.	Ferrol Calzados.	\$776.790	Aceptada	Sin Anexos.
<b>76.311.261-6</b>	Work-Out Ltda.	Cotización.	\$220.500	Aceptada	Anexos Administrativos, Técnicos.
<b>76.362.076-k</b>	La madrileña Ltda.	Zapatos Escolares.	\$419.790	Aceptada	Anexos Administrativos, Técnicos y Económicos.
<b>76.331.109-0</b>	LYL Soluciones	Zapato Escolar.	\$396.060	Aceptada	Anexos Administrativos, Técnicos.
<b>77.922.620-4</b>	Lokus	Calzado Escolar Lokus Modelos 2014.	\$226.800	Aceptada	Anexos Administrativos, Técnicos y Económicos.
<b>7.510.609-2</b>	154373446	Oferta Adquisición Zapatos Escolares.	\$439.790	Aceptada	Anexos Administrativos.
<b>89.694.600-5</b>	Yez Gamboa y Compañía Limitada.	Zapato Escolar.	\$501.900	Aceptada	Anexos Administrativos, Técnicos.

Fuente: Cuadro Comparativo Licitación: 3201-138-L114

Al revisar el cuadro comparativo de ofertas podemos indicar que, existe una variabilidad en los precios ofertados, considerando que el proveedor que oferta con un valor más elevado es por un monto de \$776.790 (Constructora Ferrol Ltda.) y el más barato con un monto de \$ 220.500 (Work-Out Ltda.) esto se puede dar porque no todos los proveedores ofertaron en las dos líneas de productos a ofertar (zapatos de niña, código rubro: 53111604 y zapatos de niños, código rubro: 53111603), sino más bien solo en una u otra, o simplemente este proveedor presenta sus productos por el total establecido en su oferta.

En tanto a la documentación entregada por los proveedores, se puede decir que, no todos los proveedores entregaron todos los anexos solicitados en la oferta, si se observa el cuadro comparativo de ofertas hay 2 proveedores que no presentan ningún anexo en su oferta (Boberck Ltda. y Constructora Ferrol Ltda.).

De los proveedores ofertantes, podemos indicar que de los 13, solo 4 son proveedores de categoría persona natural (Rut de persona natural) y 9 empresas con Rut de persona jurídica.

En este proceso, no se realizaron aclaraciones de oferta por parte de la entidad demandante, independiente que, había proveedores que no presentaron toda la documentación solicitada, ya que esta instancia no es obligatoria, sino facultativa del organismo público (Ilustre Municipalidad de Loncoche, Departamento de Educación).

Luego del proceso de evaluación, según los criterios de evaluación, se llega a la conclusión que, el proveedor Work-Out (Work-Out Ltda., Rut: 76.311.261-6), presenta las condiciones más ventajosas para el servicio y por ende es el adjudicado en este proceso licitatorio.

Para la formalización de esta licitación, se emite una orden de compra al proveedor, la cual se publica en el portal en ambiente público y en el escritorio

privado del proveedor adjudicado, la orden de compra emitida por el comprador, se encuentra bajo el id de Orden de Compra número 3201-863-SE14.

Para efectos operativos del portal Mercado Público, los montos ofertados son valores netos y unitarios (sin impuesto al valor agregado (I.V.A.) ya que, al emitir la orden de compra, la entidad compradora agrega el I.V.A, en la Orden de Compra, quedando esta con un valor total de \$ 262.395 y un valor neto (el ofertado por Work-Out Ltda.) de 220.500, tal cual lo evidencia el siguiente cuadro de la Orden de Compra, disponible en el portal Mercado Público.

### Productos/Servicios

Código ONU	Producto/Servicio	Cantidad	Especificación Comprador	Precio Unitario	Descuentos	Total Unitarios	Valor Total
53111603	Zapatos de niño.	11	Compra de Zapatos escolares/niño, alumnos Liceo Politécnico Andrés Bello.	\$10.500	0%	\$115.500	\$115.500
53111604	Zapatos de dama.	10	Compra de Zapatos escolares/dama, alumnos Liceo Politécnico Andrés Bello.	\$10.500	0%	\$105.000	\$105.000

Total Neto	\$ 220.500
Descuento	\$ 0
Cargos	\$ 0
IVA 19%	\$ 41.895
<b>TOTAL Orden de Compra</b>	<b>\$ 262.395</b>

**Fuente: Orden de Compra número 3201-863-SE14**

Con la aceptación de la Orden de Compra por parte del proveedor (mediante el sistema de información Mercado Público), comienzan a correr los días de despacho de los productos (Zapatos) estipulado por el proveedor adjudicado, la orden de compra en tanto, cambio de estado de enviada a proveedor, a aceptada.

Para finalizar este proceso, el proveedor hace envío de los productos en la dirección establecida en las bases por parte de la entidad Compradora (Ilustre Municipalidad de Loncoche), con la entrega de estos, el organismo público, establece la recepción de los productos pactados, en tanto el organismo demandante, cambia el estado de la orden de compra de aceptada a recepción conforme.

Con estas etapas ya ejecutadas, por parte de ambos (Comprador y Proveedor), podemos decir que, en la totalidad de las etapas del proceso licitatorio, se llega a la conclusión de hacer pública la información de cada una de estas (Publicación en el Portal de la Licitación, Preguntas y Respuestas del Foro de Aclaración de las Bases, Apertura de las Ofertas (Idoneidad Técnica y Económica), Admisibilidad de las Ofertas, Rechazo y Justificación de las Ofertas, Foro de Aclaración de las Ofertas, Publicación de las Respuestas del Foro de Aclaración de las Ofertas, Acta de Evaluación y Resolución de Adjudicación y Cambio de estado de las distintas etapas de la Licitación, Publicada, Cerrada y Adjudicada).

Toda esta información es de libre acceso y se encuentra publicada en el portal Mercado Público, a consecuencia de transparentar los procesos y decisiones del organismo público con la participación de empresas y personas naturales.

## Aplicación Análisis P.E.S.T.A

### Análisis P.E.S.T.A. para Organismo ChileCompra.

<b>Político</b>	La autoridad máxima de este Organismo, es designada bajo un sistema único de participación (Sistema de Alta Dirección Pública), es decir para por una decisión política, ya que los cargos que genera este sistema son designaciones presidenciales de personas de exclusiva confianza. Este Organismo Público, se definió en sus inicios (2003) por decisiones políticas, considerando que los avances de los sistemas estatales en la época de los 90 eran una realidad que el Estado no podía dejar pasar, por ende y en consecuencia de la necesidad de modernización de la década y para evitar la corrupción se da inicio a el sistema de administración de compras públicas.
<b>Económico</b>	ChileCompra es la institución que administra el sistema de compras públicas a nivel nacional, con esta funcionalidad, genera la participación de los Organismos Públicos en sus gestiones de adquisición de productos o servicios, por ende, todas las transacciones de pago de las entidades compradoras son administradas por el sistema de Información de Mercado Público. Logrando la visualización de las órdenes de Compra, montos transados, productos adquiridos, contratos entre otros. Por otro lado este organismo, es el nexo entre los servicios públicos con sus proveedores, por ende la economía del país se torna bajo un sistema normado y fiscalizado, haciendo que la economía nacional tenga una constante movilidad.
<b>Social</b>	ChileCompra es la institución que administra el sistema de compras públicas, aplica conceptos de participación social, aumente la cantidad de nuevos emprendedores para proveer a los organismos de productos o servicios, aumenta la competencia, mejora los precios, entre otros efectos que produce, se mejoran las instancias de transparencia en el portal de Mercado Público, existe el libre acceso a información Pública, bajo los conceptos de transparencia activa y pasiva, entre otras variables.
<b>Tecnológico</b>	ChileCompra utiliza plataformas web con los mayores avances, de hecho cada participación de proveedores en procesos de adquisición de productos se debe hacer mediante la web Mercado Público, la estrategia es de libre acceso para cualquier proveedor que quiera participar.
<b>Ambiental</b>	Factores ambientales, aplicados en las adquisiciones, por ejemplo, uso de criterios de sustentabilidad de empresas y productos.

### **Análisis P.E.S.T.A. para Transacciones Públicas.**

Político	Existen Procesos de adquisición que provienen de decisiones políticas o de grupos de poder, un ejemplo claro de esta temática es la construcción de Hospitales o grandes concesiones con la finalidad de hacer el cumplimiento de planes programáticos del gobierno en curso, mediante el uso de las instituciones públicas como: ministerios, gobiernos regionales o las mismas municipalidades.
Económico	La aplicación más visible de conceptos económicos para el sistema de compras públicas, es el envío de Órdenes de compra, lo cual genera una movilidad de recursos entre los distintos organismos demandantes y los proveedores, considerando que la formalización de estas se genera mediante contratos u órdenes de Compra, los proveedores de pequeñas micro y medianas empresas adjudican 1 de cada 3 licitaciones en las cuales participan. El nivel de aprendizaje para proveedores es de al menos en la 5ta licitación que participan adjudican.
Social	La generación de transacciones públicas entre proveedores del ámbito privado y organismos demandantes del sector público, generan con estos acuerdos, el cumplimiento de los objetivos programados por los organismos públicos, estos tienen la finalidad de beneficiar la ciudadanía en distintas etapas o alcances. Cada transacción correctamente realizada generará flujo de caja para los proveedores, hace mover la economía, generando participación de los proveedores pequeños, micro, mediana y gran empresa en las adquisiciones con organismos estatales.
Tecnológico	Las transacciones públicas se formalizan mediante el portal Mercado Público, el sistema de información o plataforma vigente, son la base para la visualización de la transacción mediante los documentos establecidos, como órdenes de compra, contratos, facturas, documentos que aseguren la disponibilidad presupuestaria por parte del organismo. Todos estos documentos pasan por el sistema de compras públicas. La generación de órdenes de compra se realiza por el portal o escritorio del funcionario comprador, que tenga los roles para producir esta gestión
Ambiental	Con los avances de las tecnologías de la información y el criterio de sustentabilidad aplicado en la directiva nº 17 de Compras Públicas, podemos decir que con el sistema de compras públicas no es necesario por ejemplo utilizar papel ya que todas las acciones mediante documentos se realizan mediante el portal Mercado Público. Sumado a esto en las transacciones públicas en sus criterios de evaluación se utilizan mediciones de sustentabilidad, de inclusión de personas jóvenes o de la tercera edad o con capacidades diferentes, respeto por la diversidad de culto y de género, entre otras temáticas que se consideran.

### **Análisis P.E.S.T.A. para Compradores del Estado.**

<b>Político</b>	Sus acciones operativas y de gestión en el sistema de compras públicas, generan las instancias de cumplimiento o no de lo planteado en sus planificaciones de compra, por ende y como efecto secundario el cumplimiento de lo establecido para los organismos mayores como ministerios.
<b>Económico</b>	Debe ser un funcionario empoderado de las implicancias que generaran sus actos, considerando que está en pos de la consecución del bien común y el cumplimiento de los objetivos organizacionales establecidos por su Organismo. Cada gestión que realiza un funcionario comprador, la realizará aplicando los principios y normativas vigentes.
<b>Social</b>	Genera participación ciudadana y empresarial para todo tipo de empresa, realiza las iniciativas de impulso a la economía de emprendedores de todos los tamaños (Micro, Pequeña, mediana y gran empresa). Producen dinamismos entre las transacciones entre los proveedores y los compradores. Aplican las instancias operativas de las necesidades de los requerimientos de las unidades respectivas de cada organismo, para el cumplimiento de los objetivos organizacionales establecidos.
<b>Tecnológico</b>	Sus acciones operativas las realizan mediante el uso de la plataforma de Mercado Público, estos deben tener un nivel de conocimientos de uso medio alto para poder aplicar las instancias resolutorias y aplicativos de las decisiones tomadas por las jefaturas jerárquicas. Deben estar en constante actualización de conocimientos del sistema de Compras Públicas. Infraestructura estándar acorde a los requisitos del uso del portal mercado público, por ejemplo: Computadores, software, conexiones a internet, entre otros.
<b>Ambiental</b>	Estos deben incluir en sus procesos instancias para que los proveedores participantes, se enfoquen en generar cambios en sus formas de producción y de aplicación de ofertas en el portal de mercado público, funcionando activamente con las compras inclusivas y de cuidado del medio ambiente.



### **Análisis P.E.S.T.A. para Proveedores del Estado.**

<b>Político</b>	Son los partícipes de la implementación de las decisiones políticas del Estado, los gobiernos generan políticas públicas, las cuales son ejecutadas por los organismos públicos, los proveedores participan en los procesos de adquisiciones de los Organismos públicos, generando ofertas en estas instancias, produciendo el cumplimiento de los objetivos organizacionales planteados por la entidad.
<b>Económico</b>	Aumenta su capital con los procesos de adjudicación y adquisiciones de los Organismos Compradores.
<b>Social</b>	Generación de dinamismos en las economías internas de cada emprendedor, participación en nuevos procesos de adquisición, ser parte de la cadena de abastecimiento de los organismos públicos aportando en un óptimo desempeño de la gestión de abastecimiento de las Instituciones demandantes.
<b>Tecnológico</b>	Sistemas Operativos actualizados, Infraestructura física y de procesos, mantenimiento continuo de los aplicativos, computadores, soporte técnico activo, conocimientos, uso del portal. Sistemas de revisión de facturas, órdenes de compra, sistemas contables y financieros acordes a la naturaleza de la empresa.
<b>Ambiental</b>	Que sus productos o servicios , consideren las nuevas necesidades o tendencias al cuidado del medio ambiente, puesto que, según la directiva de compras públicas n° 17 estos deben ser aplicados tanto por compradores como proveedores del Estado.

## Encuesta de Transparencia

A continuación se presenta una encuesta relacionada a la temática de esta investigación, la transparencia. Este análisis considera una muestra de 16 personas encuestadas de manera anónima, estas pertenecen a distintos segmentos de las compras públicas (Proveedores que comercializan sus productos con entidades gubernamentales, Funcionarios públicos de la Dirección de Compra, Abogados, Administradores Públicos y Ciudadanos). Los encuestados serán tratados de forma anónima en relación a sus cargos, funciones y la privacidad de sus identidades.

La encuesta (Ver Anexo N° 5) considera 6 preguntas entre selección múltiple y de desarrollo, donde estas 16 personas lograron exponer sus opiniones e ideas de transparencia en las Compras Públicas.

Luego de las evaluaciones de las respuestas (Ver Anexo N° 6) podemos decir lo siguiente:

- ✓ Un 37,5 % de los encuestados considera con nota 4 (4 de 5) que está muy de acuerdo que existe Transparencia en las publicaciones de ChileCompra y en sus distintas plataforma. En tanto un 12,5% de los encuestados considera con nota 2 la transparencia de las publicaciones de ChileCompra y sus distintas webs.
- ✓ Podemos decir que, un 37,5% de los encuestados, escogió la nota 4 para indicar que los procedimientos de adquisiciones son transparentes, en tanto un 25% de considera los procedimientos con nota 3, es decir, en un estado neutro.
- ✓ Se les consulto a los encuestados que mejorarían del sistema de compras públicas a lo que estos indicaron: un 68,75% considera que debe haber mayor control y fiscalización en las adquisiciones.

- ✓ En tanto al consultarles sobre donde más visualizaban la transparencia, la mayoría indicó que en los portales de ChileCompra, con un 68,75% del total, y un 6,25% de los encuestados considera que la visualización de transparencia se evidencia en los resultados prácticos de cada adquisición.
- ✓ Se les consultó a este grupo de personas que factores considerarían cada uno al realizar un acto público, los resultado indicaron que: el 50 % de los encuestados considera que la Eficiencia (entendido como el buen uso de los recursos disponibles), en tanto un 31,25% de los encuestados escogió la probidad como el factor preponderante al realizar un acto público.

En tanto, se les dio a los proveedores la oportunidad de indicar sus puntos de vista respecto a indicar que factores consideran ellos para mejorar la transparencia. Para lo cual se les realizó la siguiente pregunta:

¿Qué factores considera que mejorarían la transparencia en el Sistema de Compras Públicas?

**Entrevistado número 1:**

*"Mayor fiscalización a los OOPP en todo el proceso de Licitación y tratos directos, además de realizar seguimientos a los pagos de las instituciones públicas a los proveedores".*

**Entrevistado número 2**

*"Mayor Fiscalización a los organismos públicos".*

**Entrevistado número 3**

*"Considero que mejoraría la Transparencia en la Compras Públicas, el control y fiscalización sobre el cumplimiento del pago, ese sería el final del ciclo de la compra. Muchas empresas dependen del pago de su venta para invertir nuevamente y si el pago por parte del comprador no es realizado, el negocio se paraliza".*

#### **Entrevistado número 4**

*"Mayor fiscalización, sanción e incentivos para fomentar la transparencia. Además es necesario llevar un control y monitoreo de las acciones desarrolladas, esto permite impulsar la mejora continua de los procesos.*

*Dar más importancia a los reclamos que realizan los proveedores (apoyo) por procesos irregulares, ya que son ellos los que finalmente le hacen el seguimiento a los procesos y son los principales afectados".*

#### **Entrevistado número 5**

*"Mayor control en el desarrollo de la compra pos adjudicación".*

#### **Entrevistado número 6**

*"El orden es fundamental a la hora de tener un buen manejo y se ve que las licitaciones les falta eso en relación a que solo una persona se haga cargo cumplir con los plazos y pagos.*

*Que la Dirección de Compra y Contratación Pública tenga un rol fiscalizador y la superintendencia correccional de los procesos y procedimientos que realizan los órganos y organismos públicos (una buena sugerencia sería la creación de un área de Fiscalía); además es necesario, a mi criterio, paralelamente la necesidad de poder ampliar la competencia del Tribunal De Compras más allá del periodo de aprobación de las bases de la respectiva licitación y su adjudicación, y que esta competencia a su vez sea más amplia y taxativa en el tipo de acto u omisión de la cual conoce pudiendo actuar de oficio y no solo a petición de parte una vez ejercida la acción.*

*Con las competencias actuales de la DCCP, solo mayor control de los procesos y mejora continua de los procedimientos.*

*Nuevamente, en base a la fiscalización, una buena sugerencia para el futuro sería la creación de la Superintendencia de Compras y Contratación Pública".*

### **Entrevistado número 7**

*"Lamentablemente de acuerdo a mi experiencia es muy difícil visualizar solicitudes de propuestas transparente, es más se suben hasta solicitudes con arcas, muchas veces no se responden los foros, no se respetan los plazos.*

*Cada vez es más notoria la poca transparencia en el proceso licitatorio. Soy una persona que revisa a diario la plataforma de Mercado Público, he participado en licitaciones que a pesar de tener una mejor oferta (precio, calidad), no se nos ha adjudicado, debido a que ya ese negocio estaba dirigido desde mucho antes de subirlo a la plataforma. Creo que se deben de crear instancias en donde se permita mostrar o demostrar que existen más alternativas de compra.*

*Deberían de ser requisitos obligatorios por sobre todo en compras en donde se involucren grandes cantidades de dinero. Si bien es cierto que la plataforma permite que los organismos públicos puedan tener un lugar en donde encontrar un gran abanico de posibilidades de compra, es lamentable que para los proveedores no exista una real transparencia en los procesos licitatorios, hoy en día muchísimos negocios son dirigidos, los compradores no contestan foros, no respetan los tiempos de adjudicación y de manera vergonzosa suben licitaciones hasta con marcas específicas sin asco, aún falta para poder decir que este sistema es transparente".*

### **Entrevistado número 8**

*"Mayor trazabilidad de las decisiones y mejoramiento de las vistas de resultados de negocios. La publicación de resultados de aprobación de las distintas adquisiciones".*

### **Entrevistado número 9**

*"Mejorar la visualización de documentos en la apertura que hoy en día veces carga en la apertura otras en la adjudicación a veces por fuera a veces por dentro del escritorio.*

ChileCompra: "Su aporte a la Transparencia en las Transacciones Públicas"

*Mejorar herramientas que en este momento no funcionan vienen el sistema en lo que corresponde en a la entrega de información. Como es la publicidad de documentos en la apertura, la no publicación de documentos de ofertas desestimadas.*

*El que el sistema tenga servicios pagados disminuye la posibilidad de participación de pequeños y microempresarios con lo que también disminuye el interés ciudadano por los procesos de compras públicas y así mismo el interés de fiscalización".*

**Entrevistado número 10**

*"Mayor preparación para todos aquellos participantes de las compras públicas".*

**Entrevistado número 11**

*"Mayor Transparencia en la realización de los procesos".*

**Entrevistado número 12**

*"Crear un sistema donde se incluya a distintos actores en un periodo de tiempo tope. Para descentralizar los gananciales que traen consigo las licitaciones".*

**Entrevistado número 13**

*"Mayor información, y oportunidad de participación".*

Por último podemos decir que, los puntos de vista de los proveedores, compradores y ciudadanos, son distintos, pero todos se enfocan y encausan hacia la fiscalización y control que los organismos públicos debiesen tener sobre sus procesos o que una entidad mayor, sea Contraloría General de la República o una futura Súper Intendencia de Compras Públicas.

## Comparaciones de Análisis

Estudio de caso, análisis P.E.S.T.A.

P.E.S.T.A es un tipo de análisis que se enfoca en revisar el entorno donde se enmarca el sistema de compras públicas, es decir es más general las métricas que se pueden aplicar y tiene una mirada por encima en torno a las generalidades, de este tipo de estudio o análisis se pueden desprender distintas variables para analizar como lo son las políticas, económicas, sociales, tecnológicas y ambientales; en tanto el estudio de caso, llega hasta el fondo de la realidad y demuestra por si solo la existencia de la transparencia y la veracidad del caso mismo, pero hay que comparar con la medición de indicadores y variables que determinan la transparencia.

El caso estudiado se detalló el paso a paso para llegar a una adquisición desde su publicación pasando por la recepción de ofertas, admisibilidad de las ofertas y cuadros comparativos de ofertas presentadas por los proveedores hasta su adjudicación y envío de la orden de compra respectiva.

El estudio de caso nos evidencio que el sistema de compras públicas, da y promueve el libre acceso a la información a quien quiera revisar esta información, considerando que si esta no existiese en estado publicada, se puede pedir por la aplicación de la Ley de Transparencia, Ley N° 20.285.

En tanto el análisis P.E.S.T.A, nos mostró las variables que giran en torno al sistema de compras públicas, evidenciando la visión y componentes de ChileCompra como servicio, de Compradores y proveedores y por último el análisis de una transacción misma, según las variables que P.E.S.T.A aporta.

## **Conclusiones Preliminares**

Las siguientes conclusiones preliminares, se basan en el análisis del marco teórico o planteamientos generales expuestos para describir la institucionalidad de ChileCompra como servicio y sus funciones o áreas que considera y el aporte que entrega en el desarrollo del país y de los organismos públicos que utilizan sus herramientas, por ejemplo la plataforma Mercado Público o la tienda de Convenio Marco, la web de análisis de datos llamada analiza entre otras.

Esta tesis de grado se enfoca en verificar fehacientemente la veracidad de los antecedentes entregados, considerando que toda la información contenida es comprobable mediante el uso o aplicación de los conceptos de transparencia activa y pasiva (mencionadas con anterioridad). Este estudio se basa en visualizar o evidenciar el aporte que ChileCompra como organismo genera en el desarrollo del país. Este caso en particular se enmarca en la aplicación de los conceptos de transparencia en las transacciones públicas a nivel nacional geográficamente hablando y para todos los organismos públicos que utilizan el sistema de compras públicas (850 aproximadamente).

Para lo cual podemos decir que, es comprobable la existencia de diversos parámetros para medir la transparencia, todos estos dependen de la naturaleza de la investigación, los antecedentes aportados y cuáles son las conclusiones que se pueden llegar a obtener.

La comprobación de los antecedentes expuestos en esta investigación, se pueden solicitar en peticiones de información, esto es una realidad constante en Chile y en nuestro sistema de Compras Públicas. Para el óptimo funcionamiento del sistema de compras públicas y para las solicitudes de información, cuyo objetivo principal siempre es transparentar o revisar decisiones y antecedentes para la ciudadanía, es primordial tener un sistema normado que permita la aplicación de este.



Es gratuito saber de decisiones políticas, económicas, participación, presupuestos, gastos, formalización de procedimientos de compra, aplicación de multas, órdenes de compra, contratos, ofertas, comparación de las matrices de evaluación de ofertas por parte de los organismos públicos.

Una de las instancias que más demuestra la transparencia en el sistema de compras públicas, es la gestión de pago a proveedores (proceso culmine de una adquisición). Para esto podemos decir que, cada vez que a un proveedor no le han pagado una factura por concepto de una adquisición, este genera un reclamo público de libre acceso, con nombre y apellido y dirigido al organismo que adeuda el pago, en esta gestión en particular el organismo público responde por el portal Mercado Público (Sección Reclamos) una respuesta con una eventual fecha compromiso de pago o evidenciando con claridad y honestidad cual es el estado de validación de la factura (Generación de firmas y Decreto de Pagos), proceso por el cual se aprueban los pagos en los organismos públicos.

Se fortalece la transparencia en las compras y contrataciones del Estado: el 80% de los proveedores evalúa positivamente la transparencia de las licitaciones en el mercado público.

## **Relación entre Análisis y Antecedentes**

Del marco teórico al análisis cualitativo.

La literatura se plasma en todo el proceso investigativo, en tanto podemos mencionar que en este caso, corresponde la aplicación de la transparencia activa, ya que la mayoría de la información obtenida para esta investigación corresponde a antecedentes publicados de manera gratuita en los distintos portales web (Ver Bibliografía-Páginas Web).

Los antecedentes y marco teórico es fundamental para llegar a analizar esta materia, considerando que el estudio de caso se dio por la aplicación y revisión de un proceso licitatorio, en tanto el análisis P.E.S.T.A. Sirve para revisar generalidades externas al proceso de la aplicación del sistema de compras públicas.

Para Estudio de Caso: los antecedentes tomados pertenecen a la información disponible en mercado público. Son antecedentes comprobables y cualquier ciudadano los puede revisar, son gratuitos y están disponibles en la plataforma Mercado Público.

Los antecedentes recopilados en esta instancia responden a como un ciudadano normal que requiera información pública respecto a algún Organismo en relación a las compras públicas, pueda hacerlo, sin necesidad de solicitar una reunión, ni hacer tramites ni papeleos, que puedan demorar días o semanas incluso.

La libre disposición de información en los portales de ChileCompra, es la demostración más fiable que esta es de libre acceso y concurrencia y gratuidad, solo requiere acceso a internet para solicitarla o por los mecanismos dispuestas en cada organismo (O.I.R.S, oficina de información, reclamos y sugerencias), sumado a esto se encuentra disponible hace más de 6 años la Ley de

Transparencia, la cual operativamente implica que cada organismo disponga como herramienta la entrega de información solicitada, esta se puede solicitar vía web, mediante las plataformas de cada entidad o institución o por la publicidad de información disponible en cada web pública (agosto 2006, año de publicación Ley de Transparencia y acceso a la Información Pública, n° 20.285, Ministerio Secretaría General de la Presidencia).

Para Análisis P.E.S.T.A: la relación que se da con los antecedentes publicados es estrecha, pero este tipo de análisis requiere otro punto de vista o mirada, la cual operativamente revisa los datos o antecedentes con una mirada más global y subdividida por temáticas (políticas, económicas, sociales, tecnológicas o ambientales), se pueden incluir más o desconsiderar algunas, todo depende de la naturaleza de la investigación y de los objetivos planteados por el investigador.

Toda información que se desprende del análisis P.E.S.T.A., es totalmente aplicada en base a la interpretación del investigador, evidentemente los antecedentes utilizados para la revisión de las temáticas del estudio P.E.S.T.A., son reales y tomadas del marco teórico, pero según la naturaleza del investigador y lo investigado es como se dan estos resultados.

## **IV CONCLUSIONES**

## Conclusiones Generales

De acuerdo a los análisis y revisiones realizadas del proceso investigado y expuesto en esta Tesis de grado, podemos concluir que:

Los límites de esta investigación, son establecidos en base a la temática de Compras Públicas y el Sistema de Adquisiciones chileno, en torno a la Institución ChileCompra y sus servicios asociados y la relación que se genera entre el cumplimiento de los objetivos planteados en las gestiones de abastecimientos de los Organismos Públicos y la función de Proveedores.

En este documento se expone como temática de investigación el aporte que la entidad ChileCompra entrega a la transparencia en las adquisiciones públicas, entendiendo transparencia como la visualización o publicación del contenido de información de libre y oportuno acceso para cualquier ciudadano, considerando que la manera más práctica de observar o comprobar ésta, es mediante la visualización y acceso a la información de Compras Públicas de los organismos.

Este análisis está basado en la percepción que el investigador tuvo en relación a la interpretación que se aplicó de los contenidos revisados y disponibles, considerando que, en una primera instancia el carácter de la información es descriptivo (Marco Teórico) y en una segunda etapa se analizó la información de forma interpretativa (Marco Metodológico). La temática transparencia tiene una doble lectura, es cualitativa por una parte, ya que, por definición es un adjetivo, por ende inicialmente solo se puede entender de manera interpretativa, pero aplicando conceptos como indicadores y variables esta se puede comprender y analizar de manera cuantitativa, aplicando rangos, promedios, estándares o niveles.

Para el logro del objetivo general expuesto (*Evidenciar el aporte de ChileCompra a la Transparencia en las Transacciones Públicas.*), es necesario plantear y aplicar las formas métricas que se emplearon en el marco metodológico (medición de indicadores) y los resultados obtenidos en el estudio de caso y análisis P.E.S.T.A.

Debido a lo anterior, se demuestra que las técnicas de análisis (solo Estudio de Caso) y estructura de medición de transparencia (Indicadores), se complementan y a su vez responden por si mismos la pregunta de investigación (*¿Cuál es el aporte del Servicio Público ChileCompra a la Transparencia en las Adquisiciones Públicas?*). Los antecedentes que se pueden medir, apuntan o se direccionan en relación a una estructura cuantitativa. En tanto, la técnica de análisis P.E.S.T.A, solo responde a dar una mirada superficial de lo investigado, la cual abre aristas que desvirtúan el análisis mismo de transparencia.

Se confirma que, cualquier investigador que utilice las métricas de los indicadores expuestos, según la naturaleza de lo investigado, podrá validar que los resultados obtenidos, demuestran que la transparencia en las compras públicas es un hecho real y comprobable.

En tanto de los objetivos específicos, podemos decir que: se demuestran mediante el estudio de caso aplicado sobre una adquisición ya que, cualquier ciudadano, que acceda a esta información, por ejemplo;(cantidad de ofertantes, quienes son los proveedores participantes, la admisibilidad o rechazo de una oferta, los cuadros comparativos, las órdenes de compra, los montos y cantidades transadas), entre otras opciones que requiera visualizar, pueda hacerlo.

Para lograr entender el estudio de caso, es importante comprender sus alcances y limitaciones, las cuales están definidas, normadas y establecidas por la naturaleza de la adquisición, por ende es pertinente concluir que:

a) Se puede acceder a toda la información que contengan las adquisiciones, en cualquiera de sus etapas o procesos, en la medida que termina una etapa y comienza la siguiente.

b) No existe información de una adquisición que no esté disponible para el libre acceso de quien lo requiere, salvo los antecedentes o documentos que no se encuentren publicados en la plataforma de Mercado Público, debido a que estos se generaron en el proceso de levantamiento de requerimientos internos de los

organismos, los que también están disponibles si son requeridos según la aplicación de la Ley de Transparencia, N° 20.285, del año 2006.

c) Cabe destacar que, el nivel de detalle que se puede alcanzar de la información disponible es total, sin dejar fuera datos o antecedentes que se omitan durante la publicación.

A continuación se destacan de esta investigación:

1) Cumplimiento o rechazo de la hipótesis planteada: Se establece que, con la aplicación de métricas de los indicadores propuestos, cuya finalidad es evaluar y medir, le da cumplimiento a la hipótesis planteada, donde al utilizarlos se pueden obtener datos estadísticos reales de la medición del sistema de compras públicas en relación a la transparencia. Se establece que el sistema de compras públicas, mediante sus plataformas web, son las herramientas que permiten el libre y oportuno acceso a cualquier ciudadano a solicitar información pública, por ende también se establece como aporte de ChileCompra a la transparencia en las adquisiciones públicas. Y por último se aplica el concepto de eficacia en las transacciones públicas, se tiene como efecto secundario la transparencia, ya que no se dieron instancias o incumplimientos de las etapas normales de un proceso de adquisición pública. A modo de complementar la hipótesis expuesta, ChileCompra dispone del servicio de la plataforma analiza, la cual, nos entrega los siguientes antecedentes, a saber; Con la finalidad de revisar la efectividad de esta web, se buscaron la cantidad de licitaciones realizadas por los organismos públicos del área judicial, subdivididas por tipo de licitación y por año de creación, lo que nos dio como resultado, el conocer cuántos procesos de adquisición han creado por el portal de Mercado Público este tipo de Organismos, considerando que, está inmerso dentro de este grupo el Congreso Nacional, la Cámara de Diputados y Senadores.(Ver Anexo N° 2 ,Cuadros de Analiza).

En tanto podemos decir que, este grupo de Organismos Públicos del área Legislativa y Judicial, tienden a realizar mayores procesos de adquisiciones

con menores montos (hasta las 100 U.T.M), sobre las 19.000 licitaciones para el tipo de licitación L1, durante el periodo 2007 al 2014, donde estos procedimientos generaron un promedio de 3,5 ofertas por licitación. (Ver Anexo N° 3 Grafico de Analiza). Y por último con los antecedentes recopilados en la plataforma analiza de este mismo grupo de información podemos obtener el detalle por organismo (Cantidad de Licitaciones, Tipo de Licitación, Año de Publicación de Licitación, entre una amplia gama de opciones o variables a considerar). (Ver Anexo N° 4, Cuadro de Analiza).

## 2) Puntos sobresalientes de la investigación:

- ✓ Los conceptos Transparencia, Probidad y Publicidad, son ejes fundamentales para ChileCompra, se aplican, son comprobables, incluso los antecedentes que ninguna institución quisiera tener en sus plataformas web, por ejemplo: la sección de Reclamos por procesos irregulares y Reclamos por No Pago.
- ✓ Constante actualización de conocimientos que ChileCompra tiene disponible para los usuarios (Compradores del Estado y Proveedores, así como usuarios que solo quieran adquirir conocimientos e información del mundo de las Compras Públicas).
- ✓ Diversidad de portales para obtener información, antecedentes, asistencias, sitios de prueba, asistencia presencial, telefónica y escrita (Centros de ChileCompra, Mesa de Ayuda, Servicio de Orientación Normativa o Formularios de Consultas, respectivamente).
- ✓ Todo lo indicado en esta investigación es comprobable con los antecedentes disponibles en el Sistema de Información de ChileCompra.
- ✓ ChileCompra como institución está en constante búsqueda del servicio de calidad aplicado en todas sus funciones (validado por su Certificación ISO).



✓ ChileCompra informa sus etapas, acciones, logros, procesos a toda persona que requiera información.

3) Propuesta: Se establece como conclusión que, el sistema de compras públicas, requiere avanzar en su institucionalidad para lo cual, se propone que la entidad ChileCompra, de servicio pase a ser la Superintendencia de Compras Públicas, donde sus funciones centrales serán la fiscalización y control de procesos irregulares, así como normar y estandarizar a los organismos públicos y por ende aplicar sanciones si estas correspondiesen. Hoy en día ChileCompra solo tiene la funcionalidad de administrar el sistema de Compras Públicas, dejando a Contraloría General de la República y a Tribunal de Contratación Pública, las tareas de fiscalizar, dictaminar y sancionar.

4) Concluyendo en esta investigación se evidencia que, existen vacíos en los procedimientos y accionar de funcionarios. Siguiendo una cadena de causas y efectos se establece que, con un alto nivel de conocimientos en los funcionarios que tienen la responsabilidad de generar procesos licitatorios, estos tienden a generar mejores ordenamientos de compra, estos son bien controlados y ejecutados, se publica la totalidad de la información en el portal de mercado público. No existe una estructura procedimental para corregir errores eventuales que las entidades demandantes, pudiesen generar en sus licitaciones, cada vez que estos encuentran un error que pueda generar inconvenientes en el actuar del proveedor ofertante, el organismo tiene la facultad de anexar en el portal de Mercado Público (en la ficha de la Licitación) una carta aclaratoria que explique, aclare y subsane el error, una especie de Fe de Erratas, el punto en discusión es, que tanto se puede modificar una licitación cuando se encuentra un eventual error, ya que esta modificación puede generar que proveedores decidan no participar en el concurso público.

5) Siguiendo la premisa de la propuesta a la Superintendencia de Compras Públicas, una de las líneas de acción que se debe considerar es la estandarización de los procedimientos de los organismos públicos, esta acción se puede reflejar en diversas acciones, por ejemplo: a) aplicación efectiva de la

cantidad de días de pago que los organismos consideren como compromiso de pago de una adquisición, b) la publicación del detalle de un rechazo de una oferta, ya que esta debiese ser acorde a lo que las bases especifican y por último c) que las bases de las licitaciones tengan un formato estándar para cualquier procedimiento de compras, considerando que, la libre disposición que las unidades de compra que cada entidad tiene, puede generar un eventual procedimiento irregular.

Finalmente de acuerdo a lo expuesto y a la comprobación de la hipótesis planteada, se concluye que: ChileCompra es un aporte para la Transparencia en las transacciones públicas.

## V BIBLIOGRAFÍAS

## **Textos**

- Congreso Internacional 1810-2010: 200 años de Iberoamérica, Hilda Naessens, Centro de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades- Universidad Autónoma del Estado de México - TOLUCA , MEXICO
- Libro Metodología de la Investigación, Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández-Collado, Pilar Baptista Lucio, 4ta edición, año 2006, editorial Mc Graw Hill Interamericana.

## **Documentos Legislativos**

- Ley de Compras Públicas, Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, nº 19.886, Normativa de Compras Públicas, del 11 de julio de 2003.
- Reglamento perteneciente a la Ley de Compras Públicas, decreto nº 250, de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios, del 24 de septiembre del 2004.
- Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, número 18.575, del 12 de noviembre de 1.986.

## **Páginas Web**

- Página Institucional: [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl)
- Página Institucional: [www.contraloria.cl](http://www.contraloria.cl)
- Página Institucional [www.tribunaldecompras.cl](http://www.tribunaldecompras.cl)
- Página Servicios: [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl)
- Página Servicios: [www.chileprovedores.cl](http://www.chileprovedores.cl)
- Página Servicios: [www.analiza.cl](http://www.analiza.cl)
- Página Servicios: <http://formacion.chilecompra.cl>
- Página de Servicios: [www.comprassustentables.cl](http://www.comprassustentables.cl)
- Página de Feria Femer 2014 [www.feriachilecompra.cl](http://www.feriachilecompra.cl)
- Página de Transparencia en Chile [www.chiletransparente.cl](http://www.chiletransparente.cl)

## **Cursos**

- Cursos de Capacitación E-learning ICP-2449, Introducción a las Compras Públicas.
- Malla Básica (MB14-2120).
- Malla avanzada (MA14-2144).
- Curso Avanzado de Bases de Licitación (BLA-2461).
- Introducción a las Compras Públicas ELearning (ICP-2449).

## **Decretos**

- Decreto número 456 del Ministerio de Hacienda, con Fecha 17 de abril del 2014, llamado Nombra Directora Nacional de la Dirección de Compras y Contratación Pública, en forma transitoria y provisoria, a María Trinidad Inostroza Castro.

## **Resoluciones**

- Resolución número 1.353 - b, sobre Carta de Derechos Ciudadanos, organismo responsable: Dirección de Compra y Contratación Pública, con fecha 30 de diciembre 2009.
- Resolución exenta número 1.538 - b, sobre Código de Buenas Prácticas para funcionarios de la Dirección de Compras y Contratación Pública, con fecha 09 de diciembre del 2008.

## **Oficios**

- Oficio Número 1.660, de septiembre de 2014, que aprueba la contratación de María Trinidad Inostroza, como Directora Nacional de ChileCompra.



Anexo 1 Certificación ISO 9001 Of.2009





## Anexo 2

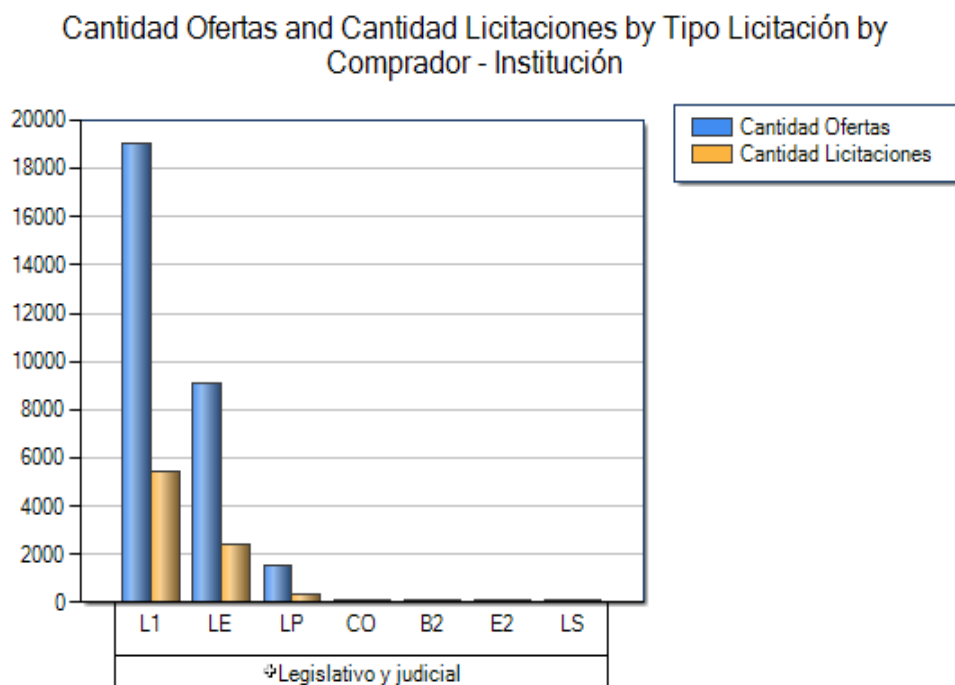
Anexo Comparativo de Organismos del Poder Judicial y Legislativo: Bajo las variables, tipo de licitación, año de publicación de licitación, cantidad de ofertas y cantidad de licitaciones.

Tipo de Licitación	Año	Cantidad de Ofertas	Cantidad de Licitaciones
L1	2007	199	22
	2008	333	85
	2009	636	135
	2010	671	144
	2011	977	205
	2012	7.711	1.942
	2013	5.744	1.858
	2014	2.805	1.034
	<b>Total</b>	<b>19.076</b>	<b>5.425</b>
LE	2007	196	22
	2008	173	38
	2009	274	64
	2010	307	63
	2011	269	54
	2012	3.186	778
	2013	3.358	972
	2014	1.307	406
<b>Total</b>	<b>9.070</b>	<b>2.397</b>	
LP	2007	63	11
	2008	75	17
	2009	156	30
	2010	87	20
	2011	120	32
	2012	330	78
	2013	507	124
	2014	215	72
	<b>Total</b>	<b>1.553</b>	<b>384</b>

Tipo de Licitación	Año	Cantidad de Ofertas	Cantidad de Licitaciones
CO	2009	7	5
	2010	7	2
	2011	4	2
	2012	8	9
	2013	22	17
	2014	12	14
	<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>49</b>
	B2	2008	10
2009		6	4
2013		4	3
2014		6	3
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	
E2	2008	17	10
	2009	10	4
	2010	9	5
	2012	37	42
	2013	38	39
	2014	19	21
	<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>121</b>
LS	2012	10	1
	<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>		<b>29.925</b>	<b>8.392</b>

### Anexo 3

Gráfico de barra del servicio Analiza, el cual nos muestra visiblemente los procesos de adquisición generados por un grupo de Organismo públicos, del área Legislativa y Judicial, donde muestra los tipos de licitaciones generadas, tanto licitaciones públicas como privadas, comparándolas con la cantidad de ofertas para cada uno de estos procesos, para estos datos son considerados los años correspondientes al 2007 al 2014, donde se evidencia visiblemente que los procesos más utilizados, son los L1, LE Y LP, los cuales corresponden a procesos de licitaciones públicas, donde la más ocupada por estos Organismos Públicos es las L1, es decir las que consideran montos hasta 100 Unidades Tributarias Mensuales, con una cantidad de 19.076 ofertas para todos estos procesos, es decir un promedio de 3,5 ofertas por Licitación, según un parámetro mínimo establecido por la Dirección de Compra, se entiende un buen proceso participativo cuando al menos participan 3 oferentes por proceso.



#### Anexo 4

Cuadro comparativo de Organismos del área Legislativa y Judicial, donde las variables a analizar son el tipo de licitación la cantidad de ofertas y la cantidad de licitaciones generadas.

Organismos Públicos	Tipo de Licitaciones	Cantidad Ofertas	Cantidad Licitaciones
Biblioteca del Congreso Nacional	L1	1.530	282
	LE	154	34
	LP	28	9
	CO	2	2
	E2	1	1
	<b>Total</b>	1.715	328
Cámara de Diputados de Chile	L1	1.014	160
	LE	1.189	211
	LP	270	61
	CO	10	5
	B2	1	1
	E2	5	3
	<b>Total</b>	2.489	441
Corporación Administrativa del Poder Judicial	L1	15.025	4.559
	LE	7.188	2.001
	LP	773	202
	CO	39	37
	B2	10	6
	E2	89	98
	LS	10	1
	<b>Total</b>	23.134	6.904
Consejo Resolutivo de Asignaciones Parlamentaria	LE	6	1
	<b>Total</b>	6	1
Corporación de Asistencia Judicial de las Regiones de Tarapacá y Antofagasta	L1	37	17
	LE	62	27
	LP	10	5
	B2	1	2
	E2	1	1
	<b>Total</b>	111	52

ChileCompra: "Su aporte a la Transparencia en las Transacciones Públicas"

Organismos Públicos	Tipo de Licitaciones	Cantidad Ofertas	Cantidad Licitaciones
Senado de la República de Chile	L1	1.441	402
	LE	451	119
	LP	472	107
	CO	9	5
	B2	14	6
	E2	34	18
	<b>Total</b>	<b>2.421</b>	<b>657</b>
Tribunal Constitucional	L1	29	5
	LE	20	4
	<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>9</b>
<b>TOTAL</b>		<b>29.925</b>	<b>8.392</b>

**ANEXO Nº 5**

**ENCUESTA "SOBRE TRANSPARENCIA EN LAS TRANSACCIONES PÚBLICAS"**

**Características de la Encuesta:**

- ✓ Anónima.
- ✓ De carácter universitario y uso investigativo para Tesis de Grado.
- ✓ Esta encuesta puede ser respondida por funcionarios públicos, como proveedores y ciudadanos.

**I. De acuerdo a su experiencia ¿Existe transparencia en las publicaciones de ChileCompra y en sus distintas plataformas (Mercado Público, ChileCompra, Analiza)?**

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo						Muy de acuerdo

**II. Considera que los procedimientos de adquisiciones para el sistema de compras públicas son transparentes:**

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo						Muy de acuerdo

**III. ¿Qué servicios mejoraría en el Sistema de Compras Públicas para que este fuese más transparente?**

- A. Mayor Control y Fiscalización.
- B. Bases de Licitación estándares para todo tipo de adquisición, considerando que cada organismo público tiene libre disposición de hacer sus propias bases de concursos públicos.
- C. Que el portal de Mercado Público, no permita eventuales irregularidades en los procesos.
- D. Otro (Justifique)

-----  
-----

**IV. ¿Dónde Usted visualiza actos o hechos transparentes en el Sistema de Compras Públicas?**

- A. En los portales web de ChileCompra
- B. En los procedimientos realizados por cada organismo público
- C. En los resultados de las adquisiciones (Ejemplo: Construcción de Hospital dentro de los plazos establecidos)
- D. Otro (Justifique)

-----  
-----

**V. ¿Usted al realizar actos u acciones de carácter público, que factores considera?**

- A. Probidad.
- B. Eficacia (entendido como el logro de los Resultados).
- C. Eficiencia (entendido como el buen uso de los recursos disponibles).
- D. Otro (Justifique)

-----  
-----

**VI. ¿Qué otros factores considera que mejorarían la transparencia en el Sistema de Compras Públicas?**

-----  
-----

**VII. Comentarios o Sugerencias**

-----  
-----

**Anexo Nº 6**

**Respuestas de los Encuestados.**

Encuestado	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5
1	c	e	b	a	c
2	c	c	a	a	a
3	d	d	a	a	a
4	d	c	a	a	a
5	d	d	a	b	a
6	d	d	a	a	c
7	d	d	a	a	c
8	e	e	a	b	c
9	c	c	a	a	c
10	e	d	d	a	d
11	b	b	c	d	b
12	e	e	a	b	c
13	b	b	c	c	c
14	d	d	d	a	b
15	c	b	a	a	a
16	e	e	a	a	c





## Glosario Temático

- **ChileCompra:** Institución Pública, dependiente del Ministerio de Hacienda, encargada de administrar el sistema de Compras y Contratación Pública, a través de la Dirección de Compra y Contratación Pública.
- **Ley de Compras:** Ley N° 19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios., la cual regula las adquisiciones de servicios estatales, sumado a esta ley, se aplica su reglamento de Decreto n° 250 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.
- **Reglamento:** Decreto n° 250 de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.
- **Licitación:** Llamado de carácter concursal, para que proveedores participen presentando una oferta para vender al estado sus productos o servicios.
- **Mercado Público:** Web Institucional para que compradores y proveedores interactúen en el sistema de Información de Compras Públicas.
- **Chile Proveedores:** Registro Electrónico de Proveedores del Estado, administrado por la Cámara de Comercio.
- **CGR:** Contraloría General de la República.
- **Tribunal de Compras Públicas:** Entidad que depende de la Dirección de Compras y Contratación Pública, que vela por la ejecución de impugnaciones para procesos irregulares comprobados, prestando asistencia legal a los proveedores que inician un juicio en contra de una entidad compradora.

- **Usuario Comprador:** Funcionario que participa directa y habitualmente en los Art. primero N° 1 Procesos de Compra de una Entidad Licitante en los términos D.OL 03.05.2007 previstos en el artículo 5 de este reglamento.
- **Entidad Compradora:** Cualquier organismo regido por la Ley de Compras, que llama o invita a un Proceso de Compras.
- **Proveedor:** Proveedor que participa en un Proceso de Compras, presentando una oferta o cotización.
- **Convenio Marco:** Procedimiento de contratación realizado por la Dirección de Compras, para procurar el suministro directo de bienes y/o servicios a las Entidades, en la forma, plazo y demás condiciones establecidas en dicho convenio.
- **Licitación Pública:** Procedimiento administrativo de carácter concursal mediante el cual la Administración realiza un llamado público, convocando a los interesados para que, sujetándose a las bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.
- **Licitación Privada:** Procedimiento administrativo de carácter concursal, previa resolución fundada que lo disponga, mediante el cual la Administración invita a determinadas personas para que, sujetándose a las bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.
- **Trato Directo:** Procedimiento de contratación que por la naturaleza de la negociación debe efectuarse sin la concurrencia de los requisitos señalados para la Licitación o Propuesta Pública y para la Privada.
- **Adjudicación:** Acto administrativo fundado, por medio del cual la autoridad competente selecciona a uno o más Oferentes para la suscripción de un

Contrato de Suministro o Servicios, regido por la Ley N° 19.886, en adelante, también, la "Ley de Compras".

- **Bases de Licitación:** Documentos aprobados por la autoridad competente que contienen el conjunto de requisitos, condiciones y especificaciones, establecidos por la Entidad Licitante, que describen los bienes y servicios a contratar y regulan el Proceso de Compras y el contrato definitivo. Incluyen las Bases Administrativas y Bases Técnicas.
- **Eficiencia:** Se define como el uso racional de los recursos disponibles, económicos, humanos e intelectuales para el logro de objetivos planteados, en el menor tiempo posible.
- **Eficacia:** Es la capacidad de alcanzar los objetivos o metas esperadas, tras la realización de acciones planteadas.
- **Feria Femer:** Instancia creada por la Dirección de Compras y Contratación Pública (D.C.C.P.), para el encuentro entre proveedores y compradores del Estado, con la finalidad de generar inclusión y entregar información sobre procesos de participación en adquisiciones públicas, este año 2014, reunió a más de 12.000 personas, el lugar de encuentro fue el Centro Cultural Estación Mapocho, en los días 7 y 8 de Mayo.
- **Stakeholders:** El término agrupa a trabajadores, organizaciones sociales, accionistas y proveedores, entre muchos otros actores clave que se ven afectados por las decisiones de una empresa. Generar confianza con estos es fundamental para el desarrollo de una organización, en español significa "participante", "inversor", "accionista". Y es que desde el punto de vista empresarial, este concepto se utiliza para referirse a los grupos de interés para una empresa. El término Stakeholders lo acuñó R. Edward Freeman y lo

definió como todas aquellas personas o entidades que pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa.

- **Great Place to Work Institute:** Instituto que define, bajo metodologías establecidas, las mejores empresas para poder trabajar, donde destacan, las temáticas de cultura organizacional y clima laboral.
- **Norma ISO 9001-2008:** La Norma ISO 9001:2008 (NCh-ISO 9001.Of2009) establece los requisitos para el Sistema de Gestión de la Calidad y se basa en un conjunto de Principios que definen las directrices para lograr la gestión de la calidad en una organización.
- **U.T.M:** Unidad Tributaria Mensual.
- **MOP:** Ministerio de Obras Públicas.
- **MINVU:** Ministerio de Vivienda y Urbanismo.
- **Escalafón Primario del Poder Judicial:** Listado de los miembros del poder judicial, divididos por categorías (primera a la séptima) y para ingresar al escalafón primario hay que pasar por la academia del poder judicial.
- **Ética:** Recto, conforme a lo moral, según la Real Academia de la lengua Española.
- **SENADIS:** Servicio Nacional de la Discapacidad.
- **SERNAM:** Servicio Nacional de la Mujer.

## Notas y Referencias

---

<sup>i</sup>Nicola Ardito, Primer Consejero y Jefe de Sección Comercio de la Delegación y representantes de los 18 países que conforman el bloque europeo, entre España, Italia, Grecia, Alemania y República Checa, destacaron “*la reputación que genera Chile a nivel internacional, así como el manejo de la administración pública chilena*” (Agosto 2014).