

PLAN ESTRATÉGICO 2024 - 2027

Dirección ChileCompra

V01



CONTENIDO

Presentación	2
1. Dirección de Compras y Contratación Pública	4
1.1. Origen	4
1.2. Dónde estamos	6
1.3. Hacia dónde vamos	7
2. Contexto institucional	10
3. Usuarios y usuarias	16
3.1. Organismos compradores	16
3.2. Proveedores y proveedoras	17
3.3. Personas y organismos interesados	18
4. Productos estratégicos	19
4.1. Normativa de compras	19
4.2. Sistema de información y gestión de compras	19
4.3. Asesorías y asistencia usuaria	20
4.4. Monitoreo de procesos de compras	21
4.5. Información de compras públicas	21
5. Misión	22
6. Visión	25
7. Valores	27
8. Objetivos estratégicos	29
8.1. Probidad y transparencia	29
8.2. Eficiencia	30
8.3. Participación	31
8.4. Experiencia usuaria	33
8.5. Gestión de excelencia	34





PRESENTACIÓN

El 2023 celebramos con orgullo 20 años de ChileCompra, una institución que en el 2003 nació con un equipo de apenas 30 personas que, con una visión audaz y con esfuerzo, este pequeño grupo logró transformar las compras públicas de nuestro país. Hoy seguimos siendo un equipo humano pequeño, cerca de 150 personas, que juntas, hemos cosechado frutos notables, logrando avances significativos.

En estas 2 décadas, hemos sustituido prácticas obsoletas, estandarizando y volviendo transparente el proceso de adquisiciones del Estado, y hemos cimentado integridad y eficiencia.

Sin embargo, los desafíos continúan. Nos enfrentamos a nuevas demandas de la ciudadanía que se reflejan en la modernización de nuestra Ley de las Compras Públicas y de nuestro sistema. ChileCompra gestiona un mercado de grandes volúmenes, con transacciones que superan los 16 mil millones de dólares, equivalentes al 4,5% del PIB nacional.

Administramos el mercado electrónico más grande de Chile, donde más de mil organismos públicos realizan compras a más de 119 mil proveedores y proveedoras. La magnitud de nuestra labor se evidencia en el volumen de información que gestionamos, permitiendo a la ciudadanía monitorear en detalle cómo, qué, a quién y por cuánto se realizan las adquisiciones estatales.

Estas cifras no son solo números; son la representación de un motor crucial en la economía nacional. Cada decisión tomada por ChileCompra repercute en el funcionamiento eficiente del Estado y fomenta el desarrollo de oportunidades para miles de empresas, incluyendo las más pequeñas y las lideradas por mujeres. Estas empresas no solo proveen productos y servicios vitales a nuestras instituciones, sino que también satisfacen las necesidades de toda la ciudadanía



Durante más de veinte años, hemos avanzado con determinación hacia la transparencia y la estandarización en las compras públicas. Hemos generado ahorros al Estado, simplificado los procesos, visibilizado las adquisiciones, promovido la competencia y ampliado el mercado para empresas menores y lideradas por mujeres. Todo esto mientras apoyamos a las y los usuarios a través de capacitaciones y canales de atención. Nuestro compromiso con la excelencia ha sido reconocido con el Premio Anual de Excelencia Institucional, un honor reservado para solo tres instituciones públicas que sobresalen por su gestión ejemplar, eficiencia, calidad de servicios y políticas de gestión de personas.

En este documento, queremos compartir nuestros desafíos y metas. Nos comprometemos a continuar satisfaciendo las necesidades de la ciudadanía, garantizando el buen funcionamiento de los organismos públicos y generando oportunidades de negocios para miles de personas y empresas que forman parte de la red de proveedores y proveedoras del Estado.

Imagen N°1. Funcionarios y funcionarias de la Dirección de Compras y Contratación Pública



1. DIRECCIÓN CHILECOMPRA

1.1. ORIGEN

ChileCompra nace en 2003 en un contexto de grandes desafíos. En 2002 diversas crisis crearon una ventana de oportunidad para gestar una profunda modernización del Estado sustentada en el uso de las tecnologías de la información y la innovación. Los casos “sobresueldos”, “coimas”, “Mop-Gate”, “Mop-Ciade” y “Mop-Idecon”, caso “Banco Central” y el caso “Corfo-Inverlink” moldearon, a través de un acuerdo político transversal, grandes reformas del Estado que hasta hoy persisten [1].

Tanto el diseño institucional, como las herramientas tecnológicas con las que se dio respuesta a esos grandes desafíos fueron exitosos; de hecho, muchos casos nacidos de esa gran reforma han sido ampliamente reconocidos por diversos organismos multilaterales (BID, Banco Mundial, OECD), que los han considerado como mejor práctica. Esto ha sido especialmente cierto para una parte de las compras públicas de Chile: la regida por la Ley 19.886.

ChileCompra fue creado el 29 de agosto de 2003 con la misión de generar un cambio sustancial en unas compras públicas que no respondían a las necesidades reales de los mercados y sus actores. Se planteó como objetivo crear un sistema transparente, probado, eficiente y accesible a empresas de todos los tamaños a través de un sistema electrónico abierto disponible sin costo para todos los usuarios y usuarias a través de Internet.

El marco regulatorio ha permitido contar con un Sistema de Información de compras y contrataciones del sector público [2] con centralización normativa y autonomía operacional, basado en la transparencia, la competencia y criterios objetivos de adopción de decisiones. A través de la plataforma de licitaciones del Estado, www.mercadopublico.cl, -la plataforma de comercio electrónico más grande del país- se conectan hoy las necesidades de compra del sector público con la oferta de más de 100 mil proveedores y proveedoras.

[1] Ver Mauricio Olavarría Gambi et al. ¿Cómo se formulan las políticas públicas en Chile? Se aprobaron en el período más 10 proyectos de Ley, entre otros: Ley sobre Nuevo Trato y Alta Dirección Pública, la Ley sobre Límite y Financiamiento de Gasto Electoral y la creación de la Comisión Permanente Mixta de Presupuestos.

[2] Están excluidas de dicha Ley las Obras Públicas de MOP y MINVU, las empresas públicas, compras de pertrechos militares, entre otras.





El mercado de las compras públicas fue creciendo en forma gradual, estandarizándose las formas de comprar. Fue un cambio cultural que requirió de una profunda gestión de cambios en todos los servicios. Primero, ingresaron las compras de Gobierno Central y el sector salud, luego las Fuerzas Armadas y de Orden, y finalmente las municipalidades que transaron de forma gradual en consideración de la disparidad de realidades entre éstas.

El uso transparente y abierto de una plataforma electrónica transaccional provocó una reforma, verdadera revolución cultural en la forma de comprar que significaba una transformación tanto para los organismos compradores como para los proveedores y proveedoras del Estado.

Gracias a ChileCompra, el sector público ha logrado avanzar en la profesionalización de la función de abastecimiento en todos los servicios del Estado, función que adquirió una mayor relevancia en las entidades públicas. Se estandarizaron los procesos de compra y se dio énfasis en planificar qué se comprará cada año, logrando hacer un mejor uso de los recursos públicos.



1.2. DÓNDE ESTAMOS

En estos 21 años de historia se han logrado importantes avances. ChileCompra ha sido reconocido nacional e internacionalmente por ser pionero en modernizar las compras públicas, logrando aumentar la eficiencia, incorporar a proveedores y proveedoras que antes no tenían acceso a las compras del Estado, y brindar mayor transparencia y ahorros sustantivos en las compras que realiza la Administración del Estado. De hecho, el año 2024 la Dirección ChileCompra fue reconocida con el Premio Anual Excelencia Institucional, el cual es otorgado solo a 3 instituciones públicas las cuales destacan por su buena gestión, eficiencia institucional, calidad de los servicios prestados y por sus políticas en gestión de personas.

Se instalaron las reglas de un mercado público más estandarizado, que produjo un mayor entendimiento de los procesos de compra y, sobre todo, dio espacio a más proveedores y proveedoras para vender sus servicios y bienes al Estado. Al ser el mercado electrónico más grande del país, ChileCompra ha contribuido a la alfabetización digital de las empresas, sobre todo las de menor tamaño, permitiéndoles vender a lo largo de Chile en forma electrónica. Y con su amplio acceso, esta Dirección también ha facilitado y apoyado la formalización de las empresas de menor tamaño [3].

La estandarización y digitalización de las compras públicas ha permitido mayor transparencia. Al habilitar a todos los organismos compradores en las reglas y normas de la ley y también, en el uso de la plataforma, la calidad de los llamados públicos a licitación y otros procedimientos de compra ha ido mejorando, siendo más precisos en la provisión de bienes públicos, lo que ha generado también mayores ahorros al Estado y que los organismos compradores puedan realizar sus funciones de manera más rápida y eficiente.

Gracias a ChileCompra la ciudadanía puede conocer hoy qué compra el Estado, cómo, cuándo, por cuánto, a quién y por qué el Estado realiza sus compras de bienes y servicios; en definitiva, saber cómo se hace uso de los recursos de todos los chilenos y chilenas.

Los principales desafíos de ChileCompra han estado enfocados en aumentar los niveles de eficiencia, simplificar los procesos de compra y oferta de manera de disminuir la burocracia, en generar mayores estándares de probidad con el monitoreo de potenciales irregularidades a través de su Observatorio y mayores niveles de transparencia a través de la disposición de los datos de compras públicas en formatos abiertos.

[3] Ver Henríquez, Lysette Experiencias de políticas públicas para la formalización económica y laboral en Chile. Henríquez, Lysette. Oficina de la OIT para el Cono Sur de América Latina, 2019 (Informes Técnicos OIT Cono Sur, N°9) ISSN 2523-5001



1.3. HACIA DÓNDE VAMOS

Junto con cumplirse 20 años de la creación de ChileCompra, se inicia un nuevo capítulo de modernización del sistema. Se trata de un salto evolutivo para mejorar el gasto público, aumentar los estándares de probidad y transparencia, fomentar la participación de las empresas locales y de menor tamaño, así como la innovación y la economía circular. Todos estos ejes implican cambios culturales en el modo de cómo está comprando el Estado de Chile y que a la larga redundará en un mejor uso de los recursos, compras más transparentes y sustentables y con mayor participación de las Empresas de Menor Tamaño.

Modernización de la Ley de Compras Públicas

El 11 de diciembre de 2023 se publicó en el Diario Oficial la Ley N° 21.634 que modifica la Ley N°19.886, la que fue promulgada el 28 de noviembre por el Presidente de la República Gabriel Boric Font. Esta ley moderniza el sistema de compras públicas (Boletín N° 14.137-0) y tiene como objetivo mejorar la calidad del gasto público, aumentar los estándares de probidad y transparencia e introducir principios de economía circular en las compras del Estado.

La modernización surge a propósito de diversos estudios que se han realizado respecto de las compras públicas en Chile y que han levantado importantes observaciones. En ese sentido, destacan las conclusiones en los informes del Consejo Asesor Presidencial contra los Conflictos de Interés, el Tráfico de Influencias y la Corrupción, "Comisión Engel" (2015); de la OCDE sobre la Modernización de los Convenios Marco (2017) y el Estudio de Mercado sobre Compras Públicas de la Fiscalía Nacional Económica (2020).



La modernización de la ley de compras posee los siguientes ejes principales:

Imagen N°2. Ejes principales de la modernización de la Ley de Compras Públicas



La implementación de Ley de Compras Públicas implica que crezcan en forma sustancial las transacciones en la plataforma, debido a que se amplía la cobertura de entidades públicas que ahora se rigen por la ley y deberán efectuar sus compras en Mercado Público. Eso significará un aumento en la cantidad de personas usuarias compradoras y proveedoras, los que tendrán mayores oportunidades de vender sus productos y servicios al Estado.

ChileCompra se está preparando para este desafío, que impacta en la gestión de abastecimiento de las entidades del Estado y significa la implementación de proyectos tecnológicos en la plataforma de Mercado Público, nuevas facultades para ChileCompra, nuevas exigencias de probidad para las entidades, y mayores espacios de participación de proveedores y proveedoras de menor tamaño e innovación, entre otros beneficios.

La ley que moderniza publicada en el Diario Oficial se puede consultar en el siguiente [link](#).





Imagen N°3. Fases de implementación Ley N°21.634, que moderniza la Ley N°18.889

	AÑO 1				AÑO 2
MES	0	6	12	18	24
	Publicación de la Ley Septiembre - Diciembre 2023	Publicación del Reglamento de compra Marzo - Junio 2024	Implementación 1era parte de la ley Septiembre - Diciembre 2024	Implementación 2da parte de la ley Marzo - Junio 2025	Implementación 3era parte de la ley Septiembre - Diciembre 2025
HITO	1	2	3	4	5
	Capítulo VII de Probidad Canal de Denuncia reservada Declaraciones juradas para ofertar e inhabilitades Nuevo módulo de Consultas al Mercado	Nuevo Reglamento de Compras	Nuevos compradores, nuevas funcionalidades y nuevas atribuciones CHC	Nuevos mecanismos de compra	Licitaciones MOP y MINVU



2. CONTEXTO INSTITUCIONAL

La definición de una nueva estrategia institucional se realiza considerando el análisis de contexto en el cual la Dirección ChileCompra se encuentra y los compromisos institucionales que se tienen. Entre los principales se destacan:

Programa de Gobierno

Se da cuenta a continuación lo señalado en el Programa de Gobierno en torno a las compras públicas, asociado al acápite “Un nuevo Estado democrático y moderno”, en el cual se indica que los sistemas centralizados de compras públicas tienen objetivos como obtener precios justos, disminuir costos administrativos, y aumentar la eficiencia y transparencia para combatir la corrupción. Sin embargo, el sistema actual no cumple con estos objetivos satisfactoriamente. Por ello, se propone una reforma que optimice la competencia y eficiencia mediante un proceso transparente. Las medidas incluyen otorgar más facultades normativas a ChileCompra, mejorar la fiscalización, ampliar y reforzar el Tribunal de Contratación Pública, y avanzar hacia la digitalización total del sistema. Además, se busca que los organismos públicos planifiquen mejor las compras y gestionen los contratos de manera eficiente para reducir la corrupción.

Se promoverá la adopción de nuevas tecnologías y soluciones innovadoras, y se creará un registro de beneficiarios finales para evitar manipulación de licitaciones por parte de un mismo grupo empresarial. La reforma no solo mejorará el desempeño del Estado, sino que también proporcionará información valiosa al sector privado, permitiéndole negociar mejor y reducir costos. Según la Fiscalía Nacional Económica, esta reforma podría ahorrar al Estado entre US\$290 millones y US\$855 millones anuales. Finalmente, se fomentará el uso de software libre o no licenciado para generar ahorros y autonomía tecnológica, adaptando el gobierno a las necesidades ciudadanas.”

También se señala asimismo que el Estado cumplirá un rol no solo apoyando e incentivando, sino que también creando demanda por conocimiento y desarrollo tecnológico local, a través de compras públicas que privilegien los desarrollos locales. Además, se indica que se mejorará la participación de empresas de menor tamaño en compras públicas en todos sus niveles.

El programa de Gobierno se encuentra disponible en el siguiente [link](#).





Agenda de Modernización

La Agenda de Modernización del Estado busca construir una nueva relación del Estado con las personas, permitiendo la generación de valor público para la ciudadanía.

Las iniciativas en las que destaca la participación directa de la institución son el fortalecimiento de ChileCompra e implementación de nuevos mecanismos de compras públicas, el desarrollo de políticas en compras tecnológicas, en particular infraestructura cloud y la implementación del registro nacional de personas beneficiarias finales.

Otras iniciativas relevantes tienen que ver con la implementación de la Ley N° 21.180 de Transformación Digital de la Administración Pública; generar una estrategia nacional de datos y red de interoperabilidad de datos del Estado y realizar una política nacional de ciberseguridad.

La Agenda de Modernización del Estado se encuentra disponible en el siguiente [link](#).

Pacto Fiscal

Con respecto al Pacto Fiscal, propuesta que busca responder a las necesidades urgentes de las personas en un contexto de crecimiento económico sostenible, eficiencia de la gestión pública y responsabilidad fiscal, cabe destacar los siguientes aspectos en materia de compras públicas:

- Calidad y Eficiencia del Gasto. Fortalecimiento de ChileCompra.
- Calidad e Innovación. Gobierno Digital, medición de satisfacción usuaria e innovación del sector público.
- Transparencia e integridad. Disponibilidad de información, Registro nacional de beneficiarios finales y uso de técnicas modernas de auditoría para compras y transferencias (big data e inteligencia artificial).

Toda la documentación relacionada se encuentra disponible en el siguiente [link](#).





Ley de Transformación Digital del Estado

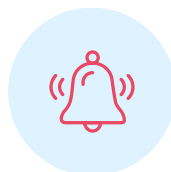
La Ley N° 21.180 impulsa que el ciclo completo de los procedimientos administrativos de todos los órganos de la Administración del Estado sujetos a Ley de Bases de Procedimiento Administrativo (19.880), se realice en formato electrónico. Esto permitirá otorgar mayor certeza, seguridad y velocidad en la entrega de servicios a las personas, junto con una mayor transparencia de los procesos y actuaciones del Estado en su relación con los ciudadanos.

La ley cuenta con 6 ejes:



Comunicaciones electrónicas

Las comunicaciones oficiales entre órganos serán registradas en DocDigital.



Notificaciones Electrónicas

Las notificaciones se llevarán a cabo a través de medios electrónicos.



Procedimientos administrativos

El ingreso de solicitudes o documentos, se hará vía formatos electrónicos.



Expedientes electrónicos

El procedimiento administrativo deberá constar en expedientes electrónicos.



Digitalización de documentos

Las solicitudes en papel serán digitalizadas e ingresadas al expediente electrónico.



Principio de interoperabilidad

Aplicación del principio de Interoperabilidad entre instituciones.

La implementación de la ley se realiza en fases, donde la Dirección ChileCompra ya tiene implementado las comunicaciones electrónicas. Para el 2024 se debe trabajar en el ingreso electrónico de solicitudes, para el 2025 en interoperabilidad y para el 2026 en notificaciones electrónicas, expedientes electrónicos y digitalización de solicitudes en papel.

Más información respecto a esta Ley se pueden revisar en el siguiente [link](#).



Informe Comisión Asesora Ministerial para la regulación de la relación entre las instituciones privadas sin fines de lucro y el Estado

Esta comisión tiene como objetivo asesorar técnicamente al Ministerio Secretaría General de la Presidencia en temas de integridad, transparencia, efectividad, eficiencia y rendición de cuentas. En materia de compras públicas, la comisión realiza las siguientes recomendaciones:

- Iniciativa 21: Crear un Registro Nacional de Beneficiarios Finales de Personas Jurídicas en Chile. Establecer el registro para todas las personas que operan en el país, dar un mínimo de gobernanza adecuada al registro operador por parte del Servicio de Impuestos Internos (SII), establecer reglas adecuadas de acceso y transparencia, ponderando el derecho a la privacidad y establecer la interoperabilidad de la información con otros registros.
- Iniciativa 23: Homologar el proceso de Compras públicas con el proceso de adjudicación vía transferencias corrientes y de capital. Incluyendo las transferencias a la plataforma del Mercado Público o una plataforma homóloga.

El informe completo de esta comisión se encuentra disponible en el siguiente [link](#).

Ley Marco de Ciberseguridad

Ley N°21.663 tiene por objetivo establecer la institucionalidad, los principios y la normativa general que permitan estructurar, regular y coordinar las acciones de ciberseguridad de los organismos del Estado y de los particulares que prestan servicios esenciales para el funcionamiento del país.

Esta ley además de crear nuevos organismos públicos, como lo será la Agencia Nacional de Ciberseguridad (ANCI), también define servicios esenciales, es decir, aquellos provistos por los organismos de la Administración del Estado y por el Coordinador Eléctrico Nacional, por lo que la Dirección ChileCompra es un servicio esencial.

Más información sobre esta ley se puede revisar en el siguiente [link](#).



Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible

La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible representa una visión transformadora de la sociedad y una oportunidad histórica para lograr un crecimiento económico que sea sostenible en el tiempo. Dentro de los 17 objetivos ChileCompra desarrolla acciones en torno al objetivo 5 sobre la igualdad de género, aportando al desarrollo de país y ejecución del gasto público con perspectiva de género, además de nivelar el acceso a las oportunidades de negocio en Mercado Público y disminuir las brechas en la igualdad de género, entre otros.

Además, existen acciones en torno al objetivo 12, sobre garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles, en específico, en promover prácticas de adquisición pública que sean sostenibles, en conformidad con las políticas y prioridades Nacionales.

Más antecedentes respecto a la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible se encuentran disponibles en el siguiente [link](#).

Implementación de Presupuestos con Perspectiva de Género (PPG)

Iniciativa de investigación generada por DIPRES, publicada a comienzos del 2023, que identifica un conjunto de herramientas que permiten implementar un Presupuesto con Perspectiva de Género (PPG), el cual es basado en experiencias internacionales, en donde los PPG, a través de la incorporación del análisis de género en todo el proceso presupuestario, contribuyen a garantizar que las políticas tributarias, de gasto o instrumentos de gestión de las finanzas públicas, aborden el acceso a derechos para las mujeres y población LGBTIQ+ con el propósito de avanzar hacia el cierre de brechas de desigualdad social y económica de ambos grupos.

Esta iniciativa podemos vincularla con la modernización de la Ley de Compras, específicamente con el fortalecimiento del Plan Anual de Compras (PAC), que se relaciona con el proceso presupuestario de las instituciones del Estado y que indica que esta información deberá verse reflejada en el Sistema de Información de las Compras Públicas (art. 12).

Más antecedentes de esta investigación se encuentran disponibles en el siguiente [link](#).



Programa de Género

Dentro de líneas de acción del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, se encuentra la Transversalización del enfoque de género, en donde se trabaja en la coordinación y articulación de las acciones sectoriales e intersectoriales que permitan cumplir los compromisos de gobierno establecidos en instrumentos como el Plan nacional de igualdad 2018-2030, Compromisos ministeriales y agenda mujer, Indicador de género del programa de mejoramiento de la gestión (PMG), entre otros.

ChileCompra lleva a cabo la aplicación de los instrumentos mencionados anteriormente a través de la implementación del Programa de Género, que a la vez se vincula con las Metas de Eficiencia Institucionales (MEI), como lo es la automatización del Sello Mujer, una guía de orientación de uso del lenguaje con perspectiva de género en comunicaciones institucionales, entre otras.

Estudio Comunidad Mujer: Compras Públicas con enfoque de género

Entre los años 2014 y 2018, Comunidad Mujer, en conjunto con ChileCompra, trabajó la búsqueda de la instalación del enfoque de género en el Sistema de Compras Públicas. Esto se realizó con apoyo financiero del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y permitió identificar la importancia de integrar la perspectiva de género en las políticas de compras públicas como una estrategia clave para avanzar hacia la igualdad de género y el empoderamiento económico de las mujeres, y que esto debe ser apalancado mediante mecanismos de seguimiento y evaluación para garantizar la efectividad de estas políticas, como también a través de capacitación y sensibilización en la implementación exitosa de prácticas de compras públicas con enfoque de género.

Más antecedentes en el siguiente [link](#).





3. USUARIOS Y USUARIAS

Los usuarios y usuarias corresponden a las personas a las que están dirigidos los productos estratégicos de la institución, es decir, son quienes reciben los bienes y servicios provistos por la Dirección ChileCompra, los que se describen a continuación:

3.1. ORGANISMOS COMPRADORES

Todo organismo, que cumple una función pública, sujeto a la aplicación de la Ley de Compras Públicas o adherido a ella, que adquiere productos o servicios con recursos del Estado a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, esto es la plataforma www.mercadopublico.cl.

Los organismos compradores están compuestos por unidades de compra y por las personas usuarias que las componen, las que participan en los procesos de compras, ya sea a través de la plataforma de Mercado Público o fuera de ella.

Las unidades de compra consideran a: requirente, equipos de adquisiciones, áreas jurídicas y otros actores colaboradores del proceso.

Las personas usuarias compradoras que participan en el proceso a través de la plataforma de Mercado Público lo pueden realizar a través de los diversos roles que en ésta se definen.

Clasificación de organismos compradores

- **Obligados**

Corresponde a aquellos organismos públicos respecto de los cuales aplica la Ley de Compras Públicas que realizan sus procesos de compra y adquisiciones mediante la plataforma www.mercadopublico.cl.

- **Adheridos**

Corresponde a aquellos organismos que se han adherido de manera voluntaria a la Ley de Compras Públicas y, que realizan todas o parte de sus compras a través de la plataforma www.mercadopublico.cl.





Clasificación persona usuaria compradora

- **Sin perfil en la plataforma de Mercado Público**
Persona usuaria vinculada a un organismo comprador, que participa en los procesos de compra, que no está registrada en la plataforma de Mercado Público.
- **Creada en la plataforma de Mercado Público**
Persona usuaria vinculada a un organismo comprador, registrada en la plataforma de Mercado Público.
- **Activa en la plataforma de Mercado Público**
Persona usuaria vinculada a un organismo comprador, que ha iniciado sesión en la plataforma de Mercado Público, en el año calendario anterior. .
- **Certificada en la plataforma de Mercado Público**
Persona usuaria vinculada a un organismo comprador, que cuenta con su certificación de competencia en compras públicas vigente.

3.2. PROVEEDORES Y PROVEEDORAS

Toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que podría ofrecer sus productos o servicios para ofertar a través de la plataforma de Mercado Público en los procesos de adquisiciones que realizan los organismos compradores.

Las y los proveedores están compuestos por personas usuarias, naturales y jurídica, que participan en los procesos de compra a través de la plataforma de Mercado Público.

Clasificación proveedores y proveedoras

- **Potenciales proveedores y proveedoras del Estado**
Proveedor o proveedora, persona natural o jurídica, que podría incorporarse en la plataforma de Mercado Público.
- **Inscrito en Mercado Público**
Proveedor, persona natural o jurídica, que está inscrita en la plataforma de Mercado Público.



- **Registrado en Registro de Proveedores**
Proveedor, persona natural o jurídica, que está inscrita en el Registro de Proveedores y hábil para ofertar en la plataforma de Mercado Público.
- **Participando en Mercado Público**
Proveedor, persona natural o jurídica, que ha participado en la plataforma de Mercado Público, ya sea realizando una oferta o recibiendo una orden de compra.
- **Haciendo negocios con el Estado**
Proveedor, persona natural o jurídica, que ha recibido y aceptado una orden de compra enviada por un organismo comprador.

Clasificación persona usuaria proveedora

- **Creada en la plataforma de Mercado Público**
 - Persona usuaria proveedora que es persona natural, que está creada en la plataforma de Mercado Público.
 - Personas usuarias proveedoras vinculadas a una persona jurídica, que está creada en la plataforma de Mercado Público.
- **Activa en la plataforma de Mercado Público.**
 - Persona usuaria proveedora que es persona natural, que han iniciado sesión en la plataforma de Mercado Público, en el año calendario anterior.
 - Personas usuarias proveedoras vinculadas a una persona jurídica, que han iniciado sesión en la plataforma de Mercado Público, en el año calendario anterior.

3.3. PERSONAS Y ORGANISMOS INTERESADOS

Persona natural o jurídica, nacional o extranjera, y ciudadanía en general, que utiliza la plataforma de Mercado Público, accede a información o tiene interés sobre las adquisiciones y el uso de los recursos en las compras públicas.



4. PRODUCTOS ESTRATÉGICOS

Los productos estratégicos corresponden a los bienes o servicios públicos que la institución es responsable de generar y entregar a las personas usuarias externas y que permiten, a través de su provisión, resolver las necesidades de estas personas y alcanzar los objetivos estratégicos definidos y contribuir a la misión institucional.

Estos bienes o servicios pueden corresponder a una definición agregada de servicios, prestaciones o programas que la institución ofrece en calidad de bienes públicos y “finales”, en términos de estar dirigidos a personas y la ciudadanía, los que idealmente, deben ser cuantificables.

Los productos estratégicos que la Dirección ChileCompra entrega a sus usuarios y usuarias son:

4.1. NORMATIVA DE COMPRAS

La normativa de compras públicas corresponde a leyes, reglamentos, dictámenes, políticas, instrucciones, directivas y recomendaciones, entre otras, que son provistas por las entidades correspondientes y por la Dirección ChileCompra, poniendo a disposición de los usuarios y usuarias de reglas, orientaciones y lineamientos en las distintas etapas de los procesos de compras y contrataciones de las entidades públicas.

Los subproductos de la Dirección de ChileCompra que lo componen son:

- Políticas [4]
- Instrucciones [4]
- Directivas y recomendaciones

4.2. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE COMPRAS

El Sistema de Información y Gestión de Compras corresponde a un entorno electrónico que reúne -en un solo lugar en base a reglas y herramientas comunes a través de la plataforma www.mercadopublico.cl- a todas las partes interesadas en las compras y contratación pública del país, es decir, conecta las necesidades de compra de los organismos compradores con la oferta de los proveedores y proveedoras, informa a personas u organismos interesados en las compras públicas y en el uso de los recursos en las compras públicas.

[4] Productos estratégicos sujetos a la implementación de las modificaciones normativas de la ley de compras públicas.





Los subproductos y productos específicos que lo componen son:

- **Registro de Proveedores**
- **Plan de compra**
- **Gestión de Contratos**
- **Consultas al Mercado**
- **Procedimientos de Compra**
 - Convenio Marco
 - Licitaciones Públicas
 - Licitaciones Privadas
 - Trato Directo
 - Compra Ágil [5]
 - Compras por Cotización [5]
 - Subasta Inversa [5]
 - Contratos para la Innovación [5]
 - Diálogos Competitivos [5]
 - Economía Circular [5]

4.3. ASESORÍAS Y ASISTENCIA USUARIA

Las Asesorías y Asistencia Usuaría corresponden a servicios de apoyo y formación que tienen por objetivo entregar orientación, conocimientos y desarrollar competencias para que los usuarios y usuarias puedan operar de manera correcta en el Sistema de Información y Gestión de Compras, enfocados en realizar procesos que optimicen el uso de los recursos en las compras públicas y fomenten una gestión transparente y con probidad.

Los subproductos y productos específicos que lo componen son:

- **Gestión de reclamos**
 - Reclamos a procedimientos de compra
 - Denuncias reservadas
- **Asesorías**
 - Asesorías Estratégicas
 - Bases Tipo de Licitación
- **Compras coordinadas**
- **Atención a personas usuarias**
 - Mesa de ayuda
 - Orientación y asistencia en línea
 - Plataforma de soporte
- **Formación**
 - Certificación de competencia en compras públicas
 - Capacitaciones en compras públicas

[5] Productos estratégicos sujetos a la implementación de las modificaciones normativas de la ley de compras públicas.



4.4. MONITOREO DE PROCESOS DE COMPRA

El Monitoreo de Procesos de Compra corresponde a un sistema integrado cuyo objetivo es la revisión, seguimiento y verificación del cumplimiento de la normativa aplicable en procedimientos de contratación y gestión contractual llevados a cabo por parte de los organismos públicos sujetos a la aplicación de la Ley 19.886.

Este sistema se compone de procesos de revisión basados en el análisis de información estructurada y no estructurada disponible en el portal Mercado Público, de alertas, informes, reportería, estadísticas, recomendaciones, oficios e instrucciones. Los resultados obtenidos del monitoreo, además, pueden motivar el envío de oficios dirigidos a organismos compradores, el inicio de procedimientos sancionatorios y medidas administrativas aplicadas contra proveedores y proveedoras o bien pueden conducir a la presentación de denuncias ante los organismos competentes en el caso de detectarse indicios de delitos, faltas a la probidad o infracciones a la libre competencia.

Los subproductos que lo componen son:

- Informes sobre revisiones y alertas
- Instrucciones, recomendaciones y buenas prácticas

4.5. INFORMACIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS

La Información de Compras Públicas corresponde a todos aquellos datos – procesados y no procesados – de compra y contrataciones públicas en la plataforma de Mercado Público, que se encuentran disponible de manera abierta y transparente para las y los usuarios.

Los subproductos que lo componen son:

- Datos abiertos e íntegros de compras públicas
- Datos procesados de compras públicas
- Estadísticas de compras públicas
- APIS



5. MISIÓN

La misión se define como la razón principal por la cual una institución existe, es decir, cuál es su propósito y cuál es su función dentro de la sociedad. Ésta permite construir estrategias coherentes, ya que cualquier decisión para llegar a una meta futura debe tomarse a partir de esta misma.

La misión definida para ChileCompra para el periodo 2024-2027 es:



“Liderar un sistema de compras públicas eficiente, con altos estándares de probidad y transparencia, promoviendo la participación y sustentabilidad, para el buen uso de los recursos en beneficio de las personas.”

La misión de ChileCompra contiene cuatro ejes centrales:

“Liderar un sistema de compras públicas eficiente...”

El sistema de compras públicas conecta a los organismos compradores con la oferta de proveedores y proveedoras, facilitando el acceso a toda persona u organismo interesado en la contratación pública y el uso eficiente de los recursos del Estado. En la Dirección ChileCompra lideramos, guiamos y dirigimos la operación de este sistema clave para el país.

La eficiencia es el pilar central de nuestro trabajo, alineada con los estándares de la OCDE. Gestionamos un volumen equivalente al 4,5% del PIB, lo que refleja la importancia de administrar de forma impecable estos recursos que pertenecen a la ciudadanía. Esta eficiencia va más allá de reducir costos; buscamos simplificar y modernizar procesos, respondiendo a la demanda de procedimientos ágiles, digitales e interconectados.





Nuestro liderazgo en la gestión de este sistema tiene un impacto transversal en el Estado y la sociedad. La optimización de recursos no solo es una meta, sino un motor para impulsar políticas públicas, fomentar la innovación, generar empleos y promover el desarrollo de pequeñas y medianas empresas, así como de aquellas lideradas por mujeres. A través de un enfoque eficiente y transparente, garantizamos que la contratación pública sea una herramienta estratégica que responda tanto a las necesidades de la administración pública como a las expectativas de la ciudadanía.

“... con altos estándares de probidad y transparencia...”

La probidad y la transparencia son pilares fundamentales de la contratación pública.

La probidad guía cada acción con rectitud, integridad y ética, asegurando que el interés general siempre prevalezca sobre cualquier beneficio personal. Actuar con probidad implica evitar abusos o faltas y ejercer el poder con honestidad y justicia en cada decisión. Es el compromiso firme de mantener la integridad en todo momento.

La transparencia garantiza que el uso de los recursos públicos sea claro y accesible. Cada proceso de compra debe reflejar cómo y en qué se invierten los fondos, permitiendo a la ciudadanía conocer y evaluar las acciones realizadas. Es un compromiso con la rendición de cuentas, fortaleciendo la confianza pública mediante una gestión abierta y visible.

Estos principios están profundamente integrados en el Sistema de Compras Públicas, asegurando la integridad de cada proceso y la confianza de la ciudadanía. Sin embargo, el verdadero desafío es equilibrar la transparencia y probidad con la agilidad operativa. Nuestra misión es mantener estos estándares sin perder eficiencia, logrando que cada paso del sistema sea justo, ágil y eficaz.

“... promoviendo la participación y sustentabilidad...”

En ChileCompra, creemos que la participación y la sustentabilidad son los cimientos de un futuro más justo y próspero en las compras públicas. Nuestro compromiso es claro: construir un sistema de contratación que no solo sea eficiente, sino que también fomente la equidad y respete nuestro entorno.



Impulsar la participación es más que abrir puertas: es crear oportunidades para que más proveedores y proveedoras se sumen al desafío de fortalecer nuestra economía. Queremos que cada persona, desde su inscripción en Mercado Público hasta la recepción de órdenes de compra, sienta que forma parte de este sistema que transforma el mercado y genera crecimiento.

La sustentabilidad no es solo un ideal; es la fuerza que guía cada decisión hacia un desarrollo económico, social y ambiental equilibrado. A través de nuestras compras públicas, buscamos un futuro donde la economía sea competitiva y equitativa, donde las pequeñas empresas crezcan y las voces de mujeres líderes y grupos subrepresentados tengan protagonismo. Cada compra pública es una oportunidad de usar los recursos del Estado de manera óptima y responsable.

Con participación y sustentabilidad, estamos forjando un mercado más consciente y competitivo. Juntos, avanzamos hacia un Chile más fuerte, equitativo y sostenible, donde cada compra es un paso hacia ese futuro que queremos construir.

“... para el buen uso de los recursos en beneficio de las personas.”

Finalmente, todo lo que hacemos en ChileCompra tiene un propósito claro: el bienestar de las personas. Cada adquisición que gestionamos está orientada a ser transparente, económica, oportuna y puntual, asegurando que el Estado cumpla su función de servicio hacia la ciudadanía. Porque al final del día, son las personas quienes más se benefician de un uso eficiente y ético de los recursos públicos. Nuestro compromiso es construir un sistema de compras que genere impacto positivo, poniendo siempre a la ciudadanía en el centro de cada decisión.

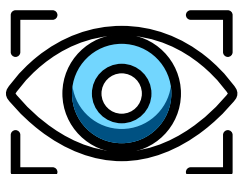




6. VISIÓN

La visión se refiere a dónde se dirige la institución y cuáles son sus metas a mediano y largo plazo. Ésta permite definir el camino que se debe seguir para alcanzar las metas propuestas, representando una poderosa fuerza motivadora que facilita que los funcionarios y funcionarias se identifiquen con el éxito futuro de la institución.

La visión definida para ChileCompra para el periodo 2024-2027 es:



“Ser reconocidos como un sistema de compras públicas confiable y de excelencia, poniendo a las personas en el centro de nuestra gestión.”

La visión de ChileCompra se descompone en dos partes:

“Ser reconocidos como un sistema de compras públicas confiable y de excelencia...”

En nuestra visión, aspiramos a ser reconocidos como protagonistas y referentes en la implementación de los principios fundamentales de la contratación pública, tal como lo destacan la OCDE y ChileCompra: eficiencia, transparencia, probidad, participación y sustentabilidad. Sabemos que cuando los bienes y servicios no se adquieren con eficiencia, o cuando actos indebidos comprometen la probidad y transparencia, la confianza en el sistema se ve directamente afectada. Por ello, buscamos un alineamiento total con estos principios para consolidar un sistema de compras públicas confiable y sólido.

Nuestra búsqueda de excelencia implica dar continuidad a la transformación de las compras públicas mediante procesos más ágiles, modernos y efectivos, eliminando burocracias innecesarias y adoptando nuevas tecnologías. Queremos asegurar un servicio continuo, estable y seguro, garantizando que cada transacción esté alineada con la modernización del Estado y las necesidades de la ciudadanía.





“... poniendo a las personas en el centro de nuestra gestión.”

En ChileCompra, los usuarios y usuarias son el corazón del sistema de contratación pública, pues son ellos quienes hacen funcionar la plataforma de Mercado Público. Por eso, todos nuestros esfuerzos para ser reconocidos como un sistema de compras públicas confiable y de excelencia están enfocados en satisfacer sus necesidades y mejorar su experiencia.

Poner a las personas en el centro de nuestra gestión significa que valoramos lo que piensan, sienten y expresan al utilizar nuestros productos y servicios. Cada proceso, tecnología, diseño e intervención que desarrollamos está orientado a resolver sus problemas y contribuir a mejorar su calidad de vida. Esto también implica anticiparnos a las necesidades de organismos compradores, proveedores, proveedoras y personas interesadas, fortaleciendo nuestras capacidades para responder de manera proactiva y eficaz a los desafíos de un entorno cambiante.

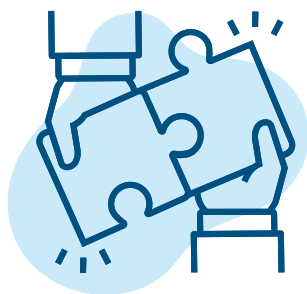




7. VALORES

Los valores son los comportamientos que caracterizan a una organización. Son sus principios intransables y lo que los caracteriza en todo lo que hacen. Da una orientación en el desarrollo del estilo para conseguir determinados objetivos, tanto personales como organizacionales. Define su orden de ser. Expresa cómo debe ser manejada la organización en términos de ética, principios y reglas de comportamiento personal y de trabajo.

Los valores establecidos por ChileCompra se presentan a continuación, junto con su entendimiento en el accionar diario.



Colaboración:

Trabajando juntos, lo hacemos mejor

Establecemos relaciones de respeto y confianza generando sinergias y tendiendo puentes para el logro de resultados conjuntos y de apoyo mutuo



Innovación:

Innovamos para obtener mejores resultados

Nos adaptamos a los contextos, necesidades y expectativas de nuestros usuarios y usuarias, buscando mejorar de forma permanente lo que hacemos, entregando soluciones creativas y oportunas.





Excelencia:

Nuestro foco es la calidad para mejor atención

Realizamos nuestro trabajo con los más altos estándares de calidad, siendo eficientes y procurando la satisfacción de nuestras personas usuarias.



Compromiso:

Nos involucramos con nuestros propósitos

Trabajamos con actitud, responsabilidad y disposición para el logro del propósito institucional, buscando impactar positivamente en todo lo que hacemos.



Probidad:

Actuamos para y por el interés público

Realizamos nuestro trabajo con integridad, transparencia, honestidad y rectitud. Actuamos bajo principios éticos, anteponiendo siempre el interés general por sobre el particular.





8. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

8.1. PROBIDAD Y TRANSPARENCIA

Objetivo Estratégico

Asegurar un sistema de compras públicas confiable y transparente, fortaleciendo la probidad y el control ciudadano.

¿Cómo?

Monitoreando los procesos compra de las entidades públicas y entregando información clara y accesible de las transacciones realizadas en el sistema.

Resultado esperado

Que la ciudadanía confíe en el sistema de compras y contratación pública.

Definición del concepto

La probidad hace referencia a que el ejercicio de la función pública se debe realizar de manera íntegra, honesta y con rectitud, bajo principios éticos, anteponiendo siempre el interés general por sobre el particular. Quien actúa con probidad no comete ningún abuso y no incurre en un delito.

La transparencia se refiere a conocer en qué y cómo se gastan los recursos públicos en los distintos procesos de compra. Además, se busca que los organismos públicos garanticen el derecho de la ciudadanía de conocer y acceder a la información acerca de sus actuaciones y decisiones sobre las contrataciones públicas.

Se busca orientar el uso de información de las Compras Públicas de manera que sea un input importante para la toma de decisiones estratégicas, para identificar oportunidades de negocios en el Estado, para desarrollar labores de monitoreo, para conocer mejor a las distintas personas usuarias y segmentarlas, y para contar con procesos alineados a lo que requieren los distintos usuarios y usuarias de ChileCompra.

La reciente modernización de la ley de compras públicas es una buena noticia, dado que se incorporó un nuevo capítulo que fortalece las normas de probidad y transparencia, reconociendo legalmente la función de monitoreo que realiza el Observatorio ChileCompra. Además, se otorga a ChileCompra la facultad de realizar denuncias.



Se refuerza el principio de que, existiendo aportes públicos, las adquisiciones deberán sujetarse a la Ley de Compras y también se amplía el catálogo de inhabilidades para contratar con el Estado, compuesto por delitos concursales y tributarios, incumplimientos contractuales, condenas laborales y cohecho, lavado de activos y financiamiento al terrorismo. Se regulan los conflictos de interés, ampliando a todas las y los funcionarios de los organismos públicos que participan del proceso de compras la obligación de realizar declaración de intereses y patrimonio (DIP) —y no sólo los directivos— además de la imposibilidad de que ellos, así como sus parientes y sociedades, vendan productos o servicios a las entidades públicas en las que trabajan. Se trata de 60.000 funcionarias y funcionarios los que efectuarán la declaración de intereses y patrimonio (DIP) al año de publicada la ley.

La ventaja de nuestro sistema de compras es que toda la información es pública. Las plataformas de Mercado Público y el sitio de Datos Abiertos entregan a la ciudadanía información sobre qué, a quién, a cuánto y cómo compra el Estado. Se han brindado datos en formato estandarizados (Open Contracting Data Standard) para mayor gestión y análisis. A su vez el Observatorio ChileCompra monitorea potenciales irregularidades en las compras y promueve mejores prácticas en las compras públicas.

8.2. EFICIENCIA

Objetivo

Generar eficiencia en las compras públicas, para un mejor uso de los recursos

¿Cómo?

Mediante procedimientos de compras acordes a cada necesidad y menores costos de transacción.

Resultado esperado

Generar ahorro de recursos, tanto en el costo total (precio) de las compras públicas como con un menor costo por transacciones (proceso).

Definición del concepto

La eficiencia en el costo total (precio) se refiere a que las compras públicas representan una proporción importante de los gastos del Estado: del orden del 4,5% del PIB; por ello, este objetivo busca promover el uso eficiente de los recursos que el Estado utiliza a través de las compras públicas, traduciéndose esto en uno de los principios fundamentales de la contratación pública.



En ese sentido, ChileCompra está orientada a instalar e implementar nuevos procedimientos de compras que generen valor para el Estado y apunten a mejorar la eficiencia respecto del comportamiento de proveedores y proveedoras, personas usuarias compradoras y los precios a los que se transan los productos.

Por otra parte, se trabaja para obtener eficiencia en realizar transacciones más rápidas y expeditas: un menor costo de transacción (proceso). Se busca tener procesos más simples y sin burocracia de cara a los usuarios y usuarias, con una cadena de abastecimiento totalmente interconectada, optimizando tiempos, sin perder de vista la calidad.

ChileCompra dispone a través de su plataforma transaccional Mercado Público mecanismos de compras públicas que deben ser seleccionados en forma autónoma y responsables por los organismos que realizan sus adquisiciones. Para apoyar a los organismos en sus compras públicas, ChileCompra pone a disposición estrategias integrales de compra en una serie de rubros relevantes que permiten a los servicios públicos responder a diferentes necesidades. Estas estrategias aplican a categorías de gasto de mayor complejidad y en las que el Estado puede obtener un mejor uso de los recursos públicos utilizando distintas modalidades de compra según los productos y servicios.

Se verificó que los mecanismos que permiten mayores niveles de eficiencia y ahorros gracias al mayor grado de estandarización son las Compras Coordinadas, aplicando la función de representar o actuar como mandatario de uno o más organismos públicos, lo que ha permitido la agregación de demanda por parte del Estado y economías de escala; siguiendo las recomendaciones de la OECD, los Convenios Marco se aplican a bienes estandarizados y uso frecuente y transversal por parte de los organismos del Estado y se crearon Bases Tipo de Licitación en determinados rubros con cláusulas administrativas para facilitar la gestión de los organismos compradores y la participación de las y los proveedores.

Otro mecanismo de compra atingente a la eficiencia será la subasta inversa electrónica: procedimiento de compra abierto y competitivo que persigue la generación de ahorros en bienes y servicios estandarizados que no se encuentren disponibles a través de los convenios marco vigentes.

8.3. PARTICIPACIÓN

Objetivo

Promover la participación de proveedores y proveedoras en las compras públicas, para un mercado más competitivo y sustentable



¿Cómo?

Mediante la asesoría y asistencia usuaria, bajo principios de igualdad de trato, no discriminación y enfoque de género.

Resultado esperado

Contar con un sistema de compras públicas competitivo, con alta participación de empresas de menor tamaño, de proveedores y proveedoras locales y de liderazgos de mujeres dentro de su estructura organizacional.

Definición del concepto

Promover la participación en el sistema de compras públicas implica expandir el número de proveedores y proveedoras en todas las etapas del proceso: desde la inscripción en el Registro de Proveedores como hasta la emisión de ofertas y la recepción de órdenes de compra. Esto contribuye a un mercado más competitivo.

Por otro lado, la sustentabilidad fomenta el desarrollo económico, social y ambiental a través de las compras públicas. Ambos conceptos son complementarios; la sustentabilidad impulsa la participación al generar un mercado competitivo y facilitar el acceso de empresas de menor tamaño y proveedores locales, así como promover liderazgos femeninos y la inclusión de grupos subrepresentados.

Además, busca que las compras públicas actúen como un motor de innovación, estimulando a las empresas a mejorar su productividad y ofrecer mejores servicios. Si solo un 1% o 2% de las compras estatales se realizan con este enfoque, se duplicaría el esfuerzo del Estado en materia de innovación, generando un ciclo virtuoso de encadenamiento productivo y transferencia tecnológica.

La modernización de la ley de compras públicas introduce la Compra Ágil, un procedimiento exclusivo para empresas de menor tamaño, ampliando los montos de 30 a 100 UTM, lo que generará oportunidades por unos US\$ 300 millones adicionales. También se prioriza la compra regional, permitiendo a las y los proveedores locales ofertar en mejores condiciones en sus regiones. La unión temporal de proveedores se contempla como una opción para que pequeñas empresas se unan en licitaciones sin necesidad de constituir una sociedad.

La regulación de compras públicas de innovación, en conjunto con el Ministerio de Hacienda y de Economía, facilitará el acceso a bienes y servicios innovadores. Se crearán procedimientos competitivos específicos y un Comité de Compras Públicas de Innovación, lo que permitirá al Estado adquirir soluciones a problemas complejos sin productos estándar en el mercado. Además, las compras por cotización y los diálogos competitivos ofrecerán espacios de negociación y adaptaciones para satisfacer necesidades públicas complejas.



8.4. EXPERIENCIA USUARIA

Objetivo Estratégico

Entregar productos y servicios centrados en el usuario y usuaria, de manera simple, resolutiva y confiable.

¿Cómo?

A través de la transformación digital, modernización de las compras públicas y una mejor experiencia en los procesos de compra, que permita alcanzar una mayor satisfacción usuaria, con enfoque de género.

Resultado esperado

Que todos los usuarios y usuarias, al interactuar con el Sistema de Compras Públicas, tengan una experiencia altamente satisfactoria.

Definición del concepto

En la Dirección ChileCompra, creemos firmemente que nuestro propósito va más allá de simplemente administrar la plataforma de Mercado Público; se trata de entender y valorar las experiencias de cada usuario y usuaria que interactúa con nuestro sistema. Cada voz, opinión y reflexión es crucial para nosotros, y es esta conexión la que nos impulsa a forjar un camino significativo y transformador.

Tener a las personas en el centro significa que sus necesidades, deseos y aspiraciones son nuestro centro. Nos comprometemos a escuchar y aprender, transformando cada feedback en una herramienta poderosa para innovar y mejorar. Queremos que nuestras soluciones no solo cumplan, sino que también superen sus expectativas, abordando de manera efectiva los problemas que enfrentan.

Cada proceso, tecnología y diseño que implementamos está orientado a servirles mejor. No buscamos solo ofrecer herramientas, sino construir un entorno en el que cada persona se sienta valorada y comprendida. Al poner a las personas en el centro de nuestra gestión, creamos un vínculo auténtico que enriquece su vida y les permite transformar su entorno.

En ese sentido, en ChileCompra entregamos un servicio que es:

- Simple. Fácil de usar, amigable e intuitivo, sin ambigüedades y sin burocracia.
- Resolutivo. Capaz de resolver las necesidades de los usuarios y usuarias, ajustando sus expectativas de manera oportuna y con el mejor compromiso.
- Confiable. Una plataforma que opera de manera segura y estable, con reglas claras y transparentes.



Lo anterior tiene relación con la modernización de las compras públicas. Junto con cumplirse 20 años de la creación de ChileCompra, se inicia un nuevo capítulo de modernización del sistema. Se trata de un salto evolutivo para mejorar el gasto público, aumentar los estándares de probidad y transparencia, fomentar la participación de las empresas locales y de menor tamaño, así como la innovación y la economía circular. Todos estos ejes implican cambios culturales en el modo de cómo está comprando el Estado de Chile y que a la larga redundará en un mejor uso de los recursos, compras más transparentes y sustentables y con mayor participación de las Empresas de Menor Tamaño.

8.5. GESTIÓN DE EXCELENCIA

Objetivo Estratégico

Mejorar nuestra gestión y potenciar el talento, para alcanzar la excelencia institucional.

¿Cómo?

A través del alineamiento de la estrategia con la operación, la mejora continua de nuestros procesos y, el desarrollo de una estrategia de gestión de personas que promueva prácticas laborales con enfoque de género, el fortalecimiento de competencias de los funcionarios y funcionarias y el bienestar de quienes trabajan en ChileCompra.

Resultado esperado

Que la Dirección ChileCompra sea un referente en materia de gestión institucional.

Definición del concepto

Alcanzar la excelencia institucional implica crear una alineación estratégica que impulse a toda la organización hacia un mismo objetivo. Esto se traduce en fomentar el desarrollo y la integración entre las diferentes áreas que la conforman, optimizando sus procesos para generar sinergias efectivas. Así, cada acción que emprendemos está diseñada para contribuir a la creación de valor, siempre con un enfoque claro en las necesidades de nuestros usuarios y usuarias. Este compromiso nos permite no solo mejorar nuestro desempeño, sino también fortalecer la confianza y la satisfacción de aquellos a quienes servimos.

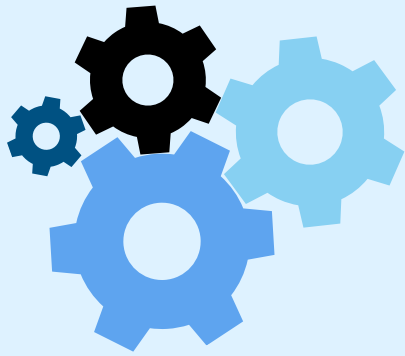
Para la entrega de nuestros productos y servicios, implementamos procesos estandarizados que se fundamentan en modelos de calidad y eficiencia. Nuestro enfoque se centra en maximizar el uso de nuestros recursos internos, asegurando que hacemos más con lo mismo. Cada paso de nuestro proceso se lleva a cabo con una mirada de mejora continua, priorizando la seguridad de la información y la integración de nuevas tecnologías. En este contexto, la transformación digital se convierte en una poderosa fuerza catalizadora, permitiendo un modo de trabajo transversal que optimiza nuestra capacidad de respuesta y mejora la experiencia del usuario.



Además, nos comprometemos a desarrollar una estrategia de gestión de personas que fomente prácticas laborales con enfoque de género. Esta estrategia tiene como objetivo fortalecer las competencias de nuestros funcionarios y funcionarias, al mismo tiempo que se prioriza su bienestar en el entorno laboral. Creemos que un ambiente de trabajo inclusivo y motivador no solo mejora la satisfacción de nuestro equipo, sino que también potencia nuestra capacidad para servir a la ciudadanía de manera efectiva y equitativa.

Finalmente, todo lo anterior se construye sobre la base de potenciar el talento de las personas que trabajamos en ChileCompra. Esto implica explorar sus habilidades y fortalecer sus competencias, impulsar la motivación y el compromiso.





PLAN ESTRATÉGICO
2024 - 2027
V01

ChileCompra

