

## **DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA**

### **APRUEBA LA POLÍTICA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA DE LA DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA**

**SANTIAGO, 09 de enero de 2025**

#### **VISTOS:**

Lo dispuesto en la Ley N°18.575 Orgánica Constitucional de Bases General de la Administración del Estado, cuyo texto Refundido, Coordinado y Sistematizado fue fijado por el D.F.L. N°1/19.653, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia; en la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado; en la Ley N°19.886, de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios; en el Decreto N° 661, de 2024, del Ministerio de Hacienda, que aprueba su Reglamento; en la Ley N° 21.634 que moderniza la Ley N° 19.886 y otras leyes, para mejorar la calidad del gasto público, aumentar los estándares de probidad y transparencia e introducir principios de economía circular en las compras del Estado; en el Decreto N°792, de 2023, del Ministerio de Hacienda, que nombra a la Directora de la Dirección de Compras y Contratación Pública; en la Resolución Exenta N°537-B, de 2024, que aprueba Nuevo Estatuto Interno para la Dirección de Compras y Contratación Pública y en la Resoluciones N°s 7, de 2019, y 14, de 2023, ambos de la Contraloría General de la República, que establecen normas sobre exención del trámite de toma de razón y fijan montos afectos.

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que, la Dirección de Compras y Contratación Pública es un servicio público descentralizado que tiene como misión facilitar la contratación de bienes y servicios a las instituciones del Estado, conectando sus necesidades con la oferta de los proveedores, promoviendo un mercado transparente, probó, accesible e inclusivo. Para ello, su principal función consiste en administrar el Sistema de Compras Públicas de Chile, a través del cual los organismos del Estado realizan de manera independiente sus compras y contrataciones y los proveedores ofertan sus bienes y servicios.
2. Que, la Agenda de Modernización del Estado tiene como objetivo establecer una hoja de ruta para impulsar la transformación del Estado, fomentando una nueva relación con las personas y generando valor público para la ciudadanía. Esta agenda se compone de diversas iniciativas que buscan acelerar esta transformación y fortalecer la confianza en el Estado.
3. Que, una de las categorías temáticas de la Agenda de Modernización 2022-2026 es "Servicios Ciudadanos y Experiencia Usuaria", cuyo propósito es mejorar la entrega de servicios a la ciudadanía, asegurando que sean eficientes, de calidad, accesibles, oportunos y centrados en las personas y su experiencia como usuarias. Esto busca promover prácticas que mejoren la gestión institucional y la calidad de los servicios públicos.
4. Que, en razón de lo expuesto, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios proporcionados, en 2023 se creó un nuevo Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, enfocado en optimizar las interacciones del Estado con las personas. Este sistema impulsa a los servicios públicos a implementar iniciativas concretas en áreas como uso, eficiencia, calidad y satisfacción en relación con los productos o servicios ofrecidos.
5. Que, en este contexto, se hace necesario definir y aprobar una Política de Calidad de Servicio que establezca un marco para orientar los estándares de calidad de



servicio y experiencia usuaria en la Dirección ChileCompra, y guíe la forma en que la institución se relaciona con sus personas usuarias, proporcionando directrices y líneas de acción para las interacciones con la ciudadanía, orientando los estándares de calidad del servicio, y de la experiencia de quienes utilizan el Sistema de Compras Públicas, asegurando un enfoque centrado en las personas.

## **RESUELVO:**

**1.- APRUÉBASE** la Política Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de la Dirección de Compras y Contratación Pública, cuyo texto se transcribe a continuación:

### **POLÍTICA CALIDAD DE SERVICIO Y EXPERIENCIA USUARIA**

#### **Contexto**

La Agenda de Modernización del Estado tiene como objetivo establecer una hoja de ruta para impulsar la transformación del Estado, fomentando una nueva relación con las personas y generando valor público para la ciudadanía. Esta agenda se compone de diversas iniciativas que buscan acelerar esta transformación y fortalecer la confianza en el Estado. Una de las categorías temáticas de la Agenda de Modernización 2022-2026 es "Servicios Ciudadanos y Experiencia Usuaria", cuyo propósito es mejorar la entrega de servicios a la ciudadanía, asegurando que sean eficientes, de calidad, accesibles, oportunos y centrados en las personas y su experiencia como usuarias. Esto busca promover prácticas que mejoren la gestión institucional y la calidad de los servicios públicos.

Con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios proporcionados, en 2023 se creó un nuevo Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, enfocado en optimizar las interacciones del Estado con las personas. Este sistema impulsa a los servicios públicos a implementar iniciativas concretas en áreas como uso, eficiencia, calidad y satisfacción en relación con los productos o servicios ofrecidos.

En este contexto, se hace necesario definir una Política de Calidad de Servicio que establezca un marco para orientar los estándares de calidad de servicio y experiencia usuaria en la Dirección ChileCompra. Esta política debe guiar la forma en que la institución se relaciona con sus personas usuarias, proporcionando directrices y líneas de acción para las interacciones con la ciudadanía. Este marco busca orientar los estándares de calidad del servicio y de la experiencia de quienes utilizan el Sistema de Compras Públicas, asegurando un enfoque centrado en las personas.

#### **Principios Orientadores**

Los principios orientadores para la política de calidad de servicio y experiencia usuaria de la Dirección ChileCompra están alineados estrechamente con su misión y objetivos estratégicos institucionales. Estos principios refuerzan nuestro compromiso con la transparencia, la probidad, la eficiencia y la participación en el sistema de compras públicas, asegurando que los servicios y procesos se desarrollen bajo un enfoque de mejora continua, innovación tecnológica, equidad en el acceso y rendición de cuentas hacia la ciudadanía.

La Dirección ChileCompra establece como misión para el periodo 2024-2027 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, a través de Mercado Público, el cual conecta las necesidades de compra de los Organismos Compradores con la oferta de las Proveedoras y Proveedores.

Asimismo, la Dirección ChileCompra define los siguientes objetivos estratégicos para el periodo:

- **Probidad y transparencia:** Asegurar un sistema de compras públicas confiable y transparente, para el fortalecimiento de la probidad y mayor control por parte de la

ciudadanía.

La probidad y la transparencia son pilares fundamentales en la entrega de servicios, especialmente en el contexto de compras públicas. La política subraya el compromiso de la Dirección ChileCompra de actuar con integridad y transparencia, garantizando que cada proceso de compra sea visible y accesible para la ciudadanía. Este enfoque asegura una rendición de cuentas clara, tanto en las interacciones con los proveedores como con los organismos compradores.

- **Eficiencia:** Eficiencia: Generar eficiencia en las compras públicas, para un mejor uso de los recursos.

La eficiencia es clave en la prestación de servicios públicos de calidad. ChileCompra se compromete a mejorar continuamente sus procesos de atención y modernizar las herramientas tecnológicas, especialmente la plataforma Mercado Público, que es central en las transacciones de compras. Esta política enfatiza la importancia de una interacción rápida y efectiva entre las personas usuarias y el sistema.

- **Participación:** Promover la participación de proveedores y proveedoras en las compras públicas, para un mercado más competitivo y sustentable, bajo principios de igualdad de trato y no discriminación.

La participación es central en la estrategia de ChileCompra, promoviendo una interacción activa con todos los actores involucrados en las compras públicas, como proveedores, organismos compradores y la ciudadanía en general. La política también aborda la inclusión de grupos subrepresentados, como empresas lideradas por mujeres, y destaca la importancia de fomentar la accesibilidad.

- **Experiencia usuaria:** Entregar productos y servicios centrados en el usuario y usuaria, de manera simple, resolutiva y confiable, contribuyendo a la digitalización y modernización de las compras públicas.

Un eje central de la política es la mejora continua de la experiencia usuaria, asegurando que los servicios sean accesibles, resolutivos y confiables. Esto incluye la modernización de la plataforma Mercado Público y el desarrollo de nuevos canales de atención, integrando herramientas que permitan resolver problemas de manera ágil. La política busca entender profundamente las necesidades usuarias, priorizando la retroalimentación y la mejora continua de la satisfacción y la experiencia usuaria.

- **Gestión de excelencia:** Fortalecer nuestra gestión y potenciar el talento, para alcanzar la excelencia institucional.

La política resalta la importancia de la gestión de excelencia para asegurar la calidad en los servicios ofrecidos. Esto incluye el fortalecimiento de las capacidades internas y el talento del personal, promoviendo una cultura de mejora continua. Además, se menciona la importancia de mantener altos estándares en la gestión institucional y fomentar el trabajo colaborativo y el compromiso con la calidad.

Estos objetivos estratégicos constituyen la base que sustenta nuestra política institucional de calidad de servicio y experiencia usuaria y son los principios orientadores que guían la entrega de servicios de calidad a la ciudadanía. Poner a las personas en el centro de nuestra gestión significa escuchar sus necesidades y asegurar que todos los procesos, tecnologías y servicios estén diseñados para resolver sus problemas y responder a sus necesidades.

## Objetivos Política Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria

La Dirección ChileCompra, quien lidera un sistema de compras públicas eficiente, con altos estándares de probidad y transparencia, se compromete a fomentar la mejora continua de sus servicios a través de la innovación, el desarrollo, la capacitación, y la participación activa de todas las partes involucradas generando experiencias satisfactorias y de excelencia para las personas usuarias, consolidando un servicio público más accesible, transparente y eficiente.

De esta forma, la institución se enfoca en mantener altos estándares de calidad y en promover un entorno de confianza, accesibilidad y eficiencia en la gestión de compras públicas.

Dentro de los objetivos de esta política se define:

- **Implementar una metodología de diseño con participación usuaria.**  
Este enfoque sitúa las necesidades y experiencias de las personas en el centro del proceso de diseño, buscando comprender en profundidad sus requerimientos y expectativas.
- **Avanzar hacia la modernización de la plataforma Mercado Público.**  
Optimizar la accesibilidad y la seguridad de las aplicaciones para garantizar una experiencia de usuario sólida y segura, y la integridad del sistema.
- **Mejorar la calidad de atención.**  
Optimizar el modelo de atención usuaria para mejorar la calidad y eficiencia, incluyendo nuevos canales de comunicación segmentada y la integración de herramientas que faciliten la solución de sus problemas.
- **Aumentar la satisfacción usuaria.**  
Aumentar la satisfacción usuaria implementando un ciclo continuo de mejoras basado en la retroalimentación directa de las personas usuarias y el análisis de su comportamiento.

## Relación con las definiciones estratégicas institucionales

La relación entre la **Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria** y la **misión institucional** de ChileCompra es directa y complementaria, ya que los objetivos y principios de la política se alinean con los ejes centrales de la misión definida para el período 2024-2027: *“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”*:

- **Liderar un sistema de compras públicas eficiente con altos estándares de probidad y transparencia:**

La política se compromete a mejorar de manera continua los procesos, priorizando la eficiencia a través de la modernización de la plataforma Mercado Público y la optimización de los modelos de atención. Opera la eficiencia mencionada en la misión, traduciéndola en acciones concretas como la digitalización y la mejora continua, siempre con la probidad y la transparencia como principios fundamentales que guían todas nuestras acciones.

- **Promoviendo la promoción de la participación y la sustentabilidad**

La política promueve la inclusión de diversos actores, como proveedores de menor tamaño y empresas lideradas por mujeres, entre otros, garantizando igualdad de trato y no discriminación. Contribuye directamente a la misión de fomentar un mercado competitivo y participativo, democratizando el acceso a las oportunidades de negocio. Además, se alinea con la misión al considerar la equidad y la accesibilidad, centrando las necesidades y experiencias de las personas en el proceso de diseño, lo que potencia un desarrollo más inclusivo y sostenible en el sistema de compras públicas.



- **Para el buen uso de los recursos en beneficio de las personas**

La política pone a las personas en el centro de la gestión, asegurando que los servicios sean diseñados y entregados en función de sus necesidades, garantizando accesibilidad, simplicidad y resolución efectiva. Concretiza el enfoque en las personas, señalado en la misión, al establecer acciones específicas que buscan mejorar la experiencia usuaria y satisfacer sus expectativas.

Asimismo, los objetivos de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria están vinculados con las definiciones estratégicas institucionales de ChileCompra y se vinculan de la siguiente forma:

### **Eficiencia**

La eficiencia es un eje clave de la política, cuyo objetivo es avanzar hacia la modernización de la plataforma Mercado Público para optimizar procesos, reducir costos y tiempos, y garantizar servicios de calidad. Este enfoque se alinea con la misión de ChileCompra, que prioriza la eficiencia para maximizar el uso de los recursos públicos mediante procesos simplificados y digitales. Además, la política busca mejorar la calidad de atención optimizando el modelo de atención usuaria, implementando nuevos canales de comunicación y herramientas innovadoras para agilizar la resolución de problemas y mejorar la experiencia usuaria.

### **Participación**

La participación es un eje estratégico fundamental para ChileCompra, orientado a ampliar el universo de proveedores y fomentar un mercado competitivo y equitativo. En este marco, la política busca promover la inclusión de proveedores, implementando metodologías de diseño con participación usuaria. Este enfoque sitúa las necesidades y experiencias de las personas en el centro del proceso de diseño, buscando comprender en profundidad sus requerimientos y expectativas.

### **Experiencia Usuaria**

La experiencia usuaria es un eje central de la política, cuyo objetivo es aumentar la satisfacción de las personas mediante la implementación de un ciclo continuo de mejoras basado en su retroalimentación directa y el análisis de su comportamiento. Este enfoque se alinea con la misión y los objetivos estratégicos de ChileCompra, que ponen a las personas en el centro, destacando la importancia de comprender sus necesidades para optimizar su experiencia. La política operacionaliza este principio a través de acciones concretas, como la retroalimentación constante y el diseño participativo, garantizando un servicio más enfocado y efectivo.

La Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria no solo está alineada con la misión de ChileCompra, sino que también la complementa al convertir sus grandes principios en acciones específicas y medibles. Además, los objetivos de la política aterrizaran y operacionalizan los pilares estratégicos institucionales. Así, la política de calidad traduce los conceptos amplios de la misión y los objetivos estratégicos en acciones concretas, asegurando que los principios fundamentales de probidad y transparencia, eficiencia, participación y excelencia se materialicen efectivamente.

### **Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios**

El foco de nuestra acción está orientado al trabajo conjunto con los principales grupos de personas usuarias que hemos definido. Estos incluyen a proveedores de diversos tamaños, que buscan oportunidades en la plataforma de Mercado Público; organismos compradores a quienes apoyamos con herramientas para optimizar sus procesos; y la ciudadanía en general, que demanda transparencia y acceso a información sobre el uso de recursos públicos:

**Organismos compradores.** Corresponde a todos los órganos e instituciones sujetos 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](http://www.mercadopublico.cl).

En 2023, en Mercado Público contamos con 1.048 organismos compradores, que se estructuran en unidades de compra y están compuestos por las personas usuarias que las integran. Estas personas participan activamente en los procesos de adquisición, contribuyendo así a la eficiencia y transparencia de las compras públicas. La diversidad de organismos refleja la amplia gama de necesidades y requerimientos de nuestro sistema, lo que nos exige ofrecer un servicio inclusivo y adaptado a las diferentes demandas del sector público.

Los organismos compradores se segmentan por sector, dentro de los sectores se encuentran las Fuerzas Armadas, Gobierno Central, Legislativo y Judicial, Municipalidades, Obra Públicas, Salud y otros.

La cantidad de organismos compradores por sector, obtenida en el año 2023, se detalla a continuación:

| <b>Sector</b>                | <b>Cantidad de organismos</b> |
|------------------------------|-------------------------------|
| Fuerzas Armadas              | 8                             |
| Gob. Central y Universidades | 232                           |
| Legislativo y Judicial       | 11                            |
| Municipalidades              | 365                           |
| Obras Públicas               | 30                            |
| Salud                        | 225                           |
| Otros                        | 177                           |
| <b>TOTAL</b>                 | <b>1.048</b>                  |

A nivel nacional, durante 2023 los montos totales transados por los organismos del Estado a través de la plataforma de ChileCompra, [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), alcanzaron US \$16.288 millones de dólares, equivalentes a \$13.648.024 millones de pesos (4,5% del PIB). Asimismo, durante 2023 se emitieron 1.982.154 órdenes de compra, que se traduce en un aumento de 9,5% respecto de 2022.

Por otra parte, al hacer el análisis a nivel regional, podemos observar que el 52% de los montos son transados en la Región Metropolitana, los que corresponden a USD8.541 millones, destacando a continuación las regiones de Valparaíso con el 8% de los montos transados (equivalentes a más de USD1.327 millones) y la región del Biobío con un 6% de los montos transados (equivalentes a USD1.054 millones).

El crecimiento real de los montos transados en Mercado Público en los últimos 10 años ha sido de 97%, lo que equivale a un crecimiento del 7% promedio anual.

**Proveedoras y proveedores.** Corresponde a toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que ofrece sus productos o servicios para ofertar a través de la plataforma de Mercado Público en los procesos de adquisiciones que realizan los organismos compradores.

En el 2023 los proveedores del Estado que participaron en la plataforma, es decir aquellos que han recibido órdenes de compra, han enviado ofertas a licitaciones, en Compra Ágil, o han enviado cotización para trato directo, sumaron 119.126, lo que implica un aumento de 22% el 2023.

Los proveedores que participaron a través de Mercado Público y recibieron una orden de

compra, fueron 82.644, quienes se segmentan de acuerdo con el tamaño de su empresa: grandes empresas y empresas de menor tamaño (EMT).

La segmentación por tamaño de empresa, obtenida en 2023, se detalla a continuación e incluye categorías de micro, pequeñas, medianas y grandes empresas. Esto permite analizar su comportamiento en el mercado y facilitar iniciativas que promuevan su inclusión en los procesos de compra pública:

|                      | Tamaño  | Nro Proveedores | Porcentaje |
|----------------------|---------|-----------------|------------|
| Grande               | Grande  | 3.151           | 4%         |
| EMT                  | Mediana | 4.723           | 6%         |
|                      | Micro   | 56.049          | 68%        |
|                      | Pequeña | 18.721          | 22%        |
| <b>Total general</b> |         | <b>82.644</b>   |            |

En total, las empresas de menor tamaño (EMT) representaron el 96% del total de proveedores, mientras que las grandes empresas constituyeron el 4%. El número total de proveedores que recibieron órdenes de compra en 2023 fue de 82.644.

La participación en montos de las Empresas de Menor Tamaño aumentó en 7,3% el 2023 (variación real), alcanzando el 39% sobre el total en el 2023, lo que triplica el 11,7% que obtienen las EMT en la economía nacional (Estadísticas SII Año comercial 2022), y equivale a USD6.319 millones de dólares (\$5.314.675 millones de pesos).

Destacan en ese sentido las regiones de O'Higgins, Aysén, y Tarapacá, en donde el segmento de EMT obtuvo porcentajes de participación de 63,2%, 60% y 58,5%, respectivamente.

**Participación de empresas lideradas por mujeres.** La participación de mujeres en los montos transados en la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) durante el año 2023 anotó un crecimiento real de 11,9%, sumando USD 3.255 millones en ventas de bienes y servicios a entidades del Estado. Esto representa el 20% del total transado que ascendió a USD \$16.288 millones en dicho periodo, versus el 17,2% en 2022 cuando las ventas de empresas lideradas por mujeres ascendieron a USD 2.579 millones. Por otra parte, se observó un aumento relevante del 38,5% en la participación de las empresas con el Sello Empresa Mujer en comparación con el 2022, pasando de 24.344 empresas lideradas por mujeres que enviaron ofertas y recibieron órdenes de compra a 33.723 el año pasado.

**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.

## Actores y Roles

### Entrega de servicios:

- División de Gestión Usuaria: Diseñar, definir, implementar y evaluar de manera permanente, estrategias y modelos de asesoría, capacitación, apoyo y atención a usuarios compradores y proveedores, que permitan asegurar su óptima participación en las compras públicas, gestionando su experiencia en todo el ciclo de vida.

- Departamento de Atención Usuaria: Administrar el procedimiento de Atención Usuaria y atender de manera oportuna los requerimientos ciudadanos ingresados a través de los canales disponibles.
- Departamento de Gestión y Asesoría de Compradores: Diseñar, implementar y evaluar, estrategias de apoyo y asesoría que permitan apoyar a las instituciones en la transformación de sus procesos de compra, para el uso eficiente de los recursos públicos y el cumplimiento de sus funciones y objetivos.
- Departamento de Gestión y Participación de Proveedores: Diseñar, definir, implementar y evaluar estrategias que permitan, una amplia y diversa participación de proveedores en el mercado de las compras públicas para mejorar la competitividad.
- Departamento de Formación y Capacitación Usuaria: Diseñar, implementar y evaluar la estrategia de habilitación y capacitación de las personas usuarias del sistema de compras públicas, desarrollando y aplicando diversas herramientas en función de sus necesidades.
- División de Compras Públicas: Poner a disposición de compradores y proveedores, y de la ciudadanía en general, el Sistema de Información y Gestión de Compras Públicas. Este sistema debe estar sustentado en los principios de simplicidad, claridad, facilidad, accesibilidad, transparencia y eficacia, y debe plasmar en su funcionamiento la normativa vigente de compras y contratación pública.
- Departamento Mercado Público: Identificar, formular, administrar y optimizar los diferentes servicios y productos ofrecidos por la plataforma de compras públicas realizando el monitoreo y gestionando las mejoras que se deban implementar.
- División de Tecnología: Mantener operativos los sistemas informáticos, de comunicaciones y herramientas que son utilizados en la entrega de servicios a la ciudadanía.
- Departamento Diseño de Servicios y Experiencia Usuaria: Entregar lineamientos, principios y propuestas de productos digitales incorporando la mirada usuaria en cada etapa del proceso de diseño.
- Departamento Comunicaciones y Participación Usuaria: Asegurar una comunicación efectiva y fortalecer la relación entre la organización y las personas usuarias.
- Departamento Observatorio: Promover la eficiencia, probidad y transparencia, detectando potenciales irregularidades en los procesos de compras, a través del monitoreo continuo de la plataforma y de la recepción y gestión de las denuncias con reserva de identidad.
- Fiscalía: Velar por la correcta aplicación del marco regulatorio que rige al Sistema de Compras y Contrataciones Públicas, así como prestar apoyo jurídico al desarrollo de los procesos de la Institución, asegurando que se ajusten a la normativa legal y reglamentaria vigente.

#### **Gobernanza Política:**

- Comité Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria: Aprobar la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria y su actualización. Aprobar el Plan Anual de Mejoramiento, incluyendo su monitoreo, evaluación e implementación, así como el Informe de Evaluación de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.
- Comité Directivo: Proporcionar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento de esta política, así como de revisar regularmente la misma para asegurar su relevancia y efectividad.



- Consejo de la Sociedad Civil: Representar los intereses de las personas usuarias y promover la transparencia y la rendición de cuentas. Participar activamente en el proceso de elaboración, sugerencias y mejoras de esta política.
- Departamento Gestión y Desarrollo de Personas: Apoyar la efectiva implementación de programas de capacitación que estén alineados con los objetivos de esta política.

**Monitoreo y evaluación del plan de mejoramiento:**

- Departamento de Gestión Estratégica: Velar por la implementación y cumplimiento de las actividades del Plan de Mejoramiento, asegurando la ejecución de las actividades y el cumplimiento de los requisitos técnicos establecidos.
- Comité Directivo: Proporcionar los recursos necesarios para el monitoreo y evaluación del Plan de Mejoramiento, así como revisar periódicamente su progreso para asegurar los resultados.
- División de Tecnología: Proveer los insumos técnicos necesarios para asegurar la correcta ejecución, evaluación y monitoreo del Plan de Mejoramiento, facilitando además el uso de herramientas tecnológicas que optimicen y garanticen un seguimiento eficaz de los resultados y avances alcanzados.

**Directrices y líneas de acción**

Contiene los lineamientos generales y ámbitos prioritarios de trabajo para lograr los objetivos de la política. Esto incluye prácticas recomendadas, protocolos de servicio, sistemas de retroalimentación y evaluación, entre otros.

- Fomentar el diseño enfocado en las personas usuarias a través de una metodología de diseño inclusiva y participativa.
- Evaluar la experiencia usuaria identificando los puntos débiles y definiendo acciones de mejora.
- Fomentar la innovación para generar nuevos servicios o mejorar los actuales con foco en la experiencia de las personas usuarias.
- Optimizar los modelos de atención, fortaleciendo y perfeccionando los canales de servicio al usuario.
- Avanzar hacia la modernización de la plataforma de Mercado Público mediante la innovación continua y migración hacia la nube.
- Fortalecer la accesibilidad y seguridad de la plataforma Mercado Público.
- Asegurar la continuidad del sistema, mediante la protección y preparación para la contingencia.

**2.- PUBLÍQUESE** la presente resolución exenta en el sitio de transparencia activa de la Dirección, una vez que la misma se encuentre totalmente tramitada.

**Anótese, Regístrese y Publíquese**

**VERÓNICA VALLE SARÁH  
DIRECTORA  
DIRECCIÓN DE COMPRAS Y CONTRATACIÓN PÚBLICA**

**VCP/DVL/CPC/SGF/MCT**

**REQ.04281**

**Distribución:**

- Dirección

Firmado electrónicamente por:

Verónica Valle

- División de gestión usuaria

DIRECTORA DCCP

Fecha: 9-1-2025 - 20:8:48

