

## Guía de Apoyo

# Evaluación de la Gestión de Compras Institucional

## *Indicadores de Transparencia 2006*



Junio 2006



## Indice

Indice	2
Introducción	3
I.- Panel de control	4
1.- Especificaciones de los conceptos	4
II.- Resultados	5
1.- Análisis de resultados por indicador	5
2.- Panel de control de la gestión de compras institucional	6
III.- Análisis de resultados	14
1.- Porcentaje de promoción de competencia	15
2.- Tiempo de publicación de procesos	18
3.- Porcentaje de tiempos mínimos de publicidad en procesos menores a 100 utm	22
4.- Porcentaje de procesos completos	25
5.- Porcentaje de reclamos	28
6.- Porcentaje de compras urgentes	31
7.- Porcentaje de uso de convenio marco	34
8.- Porcentaje de procesos desiertos, con ofertas	37
9.- Participación activa del mercado proveedor	40
10.- Tiempo entre el cierre y la adjudicación	44
11.- Porcentaje de eficiencia regional	47
12.- Porcentaje de concentración de proveedores	51
13.- Satisfacción de proveedores	54
14.- Acreditación de usuarios	57

## Introducción

El Sistema de Información de Compras Públicas, [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) es el medio electrónico y virtual a través del cual los Organismos Públicos realizan sus procesos de compra y contrataciones. Éste registra estadísticamente los datos de los distintos tipos de operaciones realizadas, constituyéndose como una eficiente herramienta de control de gestión.

Con el propósito de promover y fortalecer el mejoramiento de la gestión de abastecimiento en el Sector Público en los ámbitos estratégicos de **Transparencia, Eficiencia, Eficacia, Promoción proveedores y Competencias para el Abastecimiento**, se ha definido un conjunto de indicadores de resultado que forman parte de un Panel de Control.

De este modo, cada institución contará con información que le permita conocer, evaluar y analizar periódicamente los resultados de la gestión de abastecimiento y podrá realizar oportunamente acciones que le permitan mejorar su desempeño y perfeccionar la gestión, reduciendo costos administrativos, aumentando la eficacia y eficiencia de los procesos de compra, mejorando la calidad de los productos y servicios adquiridos, entre otros beneficios, que todos en conjunto agregarán un mayor valor a la misión institucional y a los ámbitos estratégicos antes señalados.

A cada ámbito estratégico se definió un grupo de indicadores, a los que a su vez se especificó un estándar o meta aceptable a cumplir durante el año 2006. Esto, en el tenor que cada Organismo Público debiera cumplir este estándar básico, por lo tanto, según los resultados obtenidos, debería emprender acciones que tiendan a cumplir dicho estándar.

Para la interpretación de los resultados se debe considerar los datos que se han que incluido y que se reflejan en la fórmula de cálculo. Debe compararse el estatus del Organismo respecto al estándar o meta y analizar objetivamente las causas que lo explican y cómo revertir dichos resultados, en caso que éstos sean adversos a lo esperado.

La Dirección de Compras y Contratación Pública enviará periódicamente, al término de cada trimestre, los datos correspondientes al Organismo Público. Con ellos, cada Organismo deberá realizar el análisis respectivo.

A continuación encontrará el Panel de Control que, para cada uno de los ámbitos relevados, muestra la siguiente información: Nombre del Indicador, Interpretación, Fórmula de cálculo, Estándar o meta y los Rangos asociados al Nivel de Desempeño, según resultados obtenidos.

Se incluye en último lugar una sección en que se presentan lineamientos generales para ser considerados en el análisis de los resultados del nivel de desempeño que logra el Organismo Público. Estos lineamientos resumen algunas de las posibles implicancias respecto del nivel de desempeño alcanzado en cada indicador. Cabe señalar que éstas han sido planteadas con la finalidad de que el Organismo Público comprenda cuán importante es alcanzar un buen nivel de desempeño. Finalmente, se agrega una lista de recomendaciones para apoyar el proceso de generar y ejecutar las acciones posibles de llevar a cabo, para obtener mejores resultados en el tiempo.

## I.- Panel de Control

### 1.- Especificaciones de los conceptos

**Ámbitos:** Son los objetivos finales en los que se pretende mejorar la gestión de abastecimiento. Son:

- Transparencia
- Eficiencia
- Eficacia
- Promoción de Proveedores
- Competencias

**Nombre del Indicador:** Es la definición general, que representa en una frase el concepto que se quiere medir.

**Descripción e Interpretación:** Explica lo que mide y significa el resultado del indicador.

**Fórmula de cálculo:** Es la relación matemática entre las variables que se consideran para medir objetivamente el indicador.

**Estándar:** En términos de resultados, es el nivel óptimo de rendimiento pronosticado para cada indicador. Es decir, es la meta asociada a cada indicador, que se debe lograr al término del año 2006.

**Resultado:** Es el dato final calculado, con la información del Organismo Público en el sistema [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) o en la DCCP.

**Nivel de Desempeño:** Es el nivel de desempeño alcanzado por el indicador, de acuerdo a los parámetros establecidos para cada uno. Éste podrá ser:

- **Bueno:** El resultado del Indicador es mayor o igual al estándar. Implica un buen nivel de desempeño y por lo tanto, el Organismo debe emprender acciones que mantengan u optimicen este resultado.
- **Regular:** El resultado del Indicador es menor al indicador, con un margen de tolerancia de un X %. Implica un regular nivel de desempeño y por lo tanto el Organismo debe emprender acciones en el corto plazo para revertir este resultado.
- **Insuficiente:** El resultado del Indicador es menor al margen de tolerancia. Implica por lo tanto un insuficiente nivel de desempeño y por lo tanto el Organismo debe emprender acciones correctivas en el corto plazo para revertir este resultado.
- **No hay dato:** No se registra operación en el sistema. No aplica.

En la siguiente tabla, se resume lo señalado.

Figura N° 1: Nivel de Desempeño

Clasificación	Estado	Conclusión/ Recomendación
BUENO	El resultado del Indicador es mayor o igual al estándar	<b>BUEN NIVEL DE DESEMPEÑO</b> Acciones de mejoramiento continuo
REGULAR	El resultado del Indicador es menor al indicador, con un margen de tolerancia de un X %	<b>REGULAR NIVEL DE DESEMPEÑO</b> Acciones en el corto plazo
INSUFICIENTE	El resultado del Indicador es menor al margen de tolerancia	<b>INSUFICIENTE NIVEL DE DESEMPEÑO</b> Acciones correctivas en el corto plazo
NO hay Dato	No hay dato * No se registra operación en el sistema	No Aplica

## II.- Resultados

### 1.- Análisis de Resultados por Indicador

Se muestra en tabla el análisis por cada indicador en forma individual, incorporando un breve análisis que incluye una explicación a los Resultados del Indicador. Esto, con el objeto de ilustrar los alcances e implicancias de los resultados alcanzados en cada uno de los ámbitos que se ha propuesto alcanzar mejores niveles de desempeño.



## 2.- Panel de Control de la Gestión de Compras Institucional

N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
1	Transparencia	Promoción de competencia	Es la proporción de los procesos realizados por mecanismos de participación.	Indica el fomento de los procesos participativos, para estimular la competencia entre proveedores y obtener mejores condiciones.  A mayor porcentaje, indica mayor promoción de competencia.	$((N^{\circ} \text{ de Ordenes de Compra procesos de adquisiciones participativas} + \text{ procesos de Licitación sin emisión Orden de Compra} / (N^{\circ} \text{ total Ordenes de compra} - \text{ Ordenes de Compra de Convenio Marco})) * 100$	75%	>=67 %	52% - 66,9%	<=51,9%
2	Transparencia	Tiempo de publicación de los procesos	Es el N° de procesos de compra realizados por mecanismos participativos, que cumplen con los tiempos mínimos de publicación establecidos como estándar óptimo, según sea el monto	Indica el tiempo que el Organismo comprador establece para que los proveedores presenten sus ofertas.  A mayor N° de casos que cumplan con los	$(N^{\circ} \text{ de casos de procesos participativos que cumple con tiempos mínimos de publicación óptimos} / \text{total de casos de procesos participativos}) * 100$	90% casos cumple con tiempos mínimos de publicación óptimos:  5 días (<100 UTM) 10 días (100-1.000 UTM) 20 días (> 1.000 UTM)	>= 81% de los casos cumple con estándar	63% - 80,9% de los casos cumple con estándar	<= 62,9% de los casos cumple con estándar



N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
			(menos 100 UTM; entre 100 y 1000 UTM; mayor a 1000 UTM.	estándares mínimos fijados, mayor transparencia.	20 días (> 1.000 UTM)				
3	Transparencia	Porcentaje de Tiempos Mínimos de Publicidad en procesos menores a 100 Unidades Tributarias Mensuales (UTM)	Es la proporción de procesos de compra participativos, menores a 100 UTM, realizados por mecanismos participativos, que se publican un viernes después de las 12 horas y se cierran el martes siguiente, antes de las 12 horas.	Indica la práctica de dar tiempos mínimos a los proveedores para presentar ofertas en procesos menores a 100 UTM.  A menor porcentaje indica un menor uso de esta práctica, la cual afecta negativamente a la transparencia.	(N° de procesos participativos de adquisiciones de montos inferiores a 100 UTM, publicados el viernes y cerrados el martes siguiente, antes de las 12 horas/ (Total de procesos menores a 100 UTM publicados + 150))*100  ** En el cálculo, se ha incluido al denominador un factor de corrección, para evitar perjudicar a los organismos con baja operación.	1,00%	<= 1,1%	1,11% - 1,3%	>= 1,31%





N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
4	Transparencia	Porcentaje de Procesos Completos	Es la proporción de los procesos de compra realizados por mecanismos participativos, que cumplen con publicar en el sistema los resultados de adjudicación o de declaración desierta oportunamente.	Indica la oportunidad con que han sido realizados en el sistema la publicación de los resultados de los procesos participativos.  A mayor porcentaje indica que los procesos de compra se realizan íntegra y oportunamente a través del sistema	$(\text{N}^\circ \text{ de Adquisiciones adjudicadas} + \text{N}^\circ \text{ Adquisiciones declaradas desiertas} / \text{N}^\circ \text{ Total de Adquisiciones Publicadas}) * 100$  * Se considera un mes anterior.	98%	>= 88%	69% - 87,9%	<= 68,9%
5	Transparencia	Porcentaje de reclamos	Es la proporción de reclamos en relación al N° de procesos participativos.	Indica el nivel de satisfacción de los proveedores que participan en los procesos abiertos.  A menor porcentaje indica menor N° de reclamos respecto de la gestión de abastecimiento institucional.	$(\text{N}^\circ \text{ de reclamos} / \text{N}^\circ \text{ de procesos participativos} + 50)$  ** En el cálculo, se ha incluido al denominador un factor de corrección, para evitar perjudicar a los organismos con baja operación.	1,00%	<=1,1%	1,3 - 1,11%	>= 1,31





N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
6	Transparencia / Eficiencia	Porcentaje de Compras Urgentes	Es la proporción de los procesos de compra por Trato Directo, por Urgencia, respecto del Total de Procesos realizados.	Indica el nivel de ocurrencia en el uso de la compra urgente.  A menor porcentaje, indica la menor utilización de esta excepción para adquirir por Trato directo.	$(\text{N}^\circ \text{ de Ordenes de Compra Urgentes} / \text{N}^\circ \text{ Total Ordenes de Compra}) * 100$	2%	$\leq 2,2\%$	2,6% - 2,21%	$\geq 2,61\%$
7	Eficiencia	Porcentaje de Uso de Convenio Marco (compra por catálogo electrónico)	Es la proporción de los procesos de compra que se realizan directamente al catálogo electrónico de Convenio Marco, respecto del Total de Procesos realizados.	Indica el nivel de uso del catálogo electrónico.  A mayor porcentaje indica mayor utilización del catálogo electrónico, lo cual es más eficiente para el Estado.	$(\text{N}^\circ \text{ de Ordenes de Compra de Convenio Marco} / \text{N}^\circ \text{ Total de Ordenes de Compra con productos y servicios en Convenio Marco en la región}) * 100$	RM: 80%  Regiones: 40%	RM: $\geq 72\%$  Regiones: $\geq 36\%$	RM: 56% - 71,9%  Regiones: 28% - 35,9%	RM: $\leq 55,9\%$  Regiones: $\leq 27,9\%$



N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
	Eficacia	Porcentaje de Procesos Desiertos con ofertas	Es la proporción de las adquisiciones desiertas respecto de las adquisiciones realizadas por procesos participativos, habiendo recibido 3 o más ofertas.	Indica la recurrencia de deserción, habiendo un nivel de participación aceptable de parte del proveedor.  A menor porcentaje, indica una menor recurrencia de deserción y una mayor efectividad de los procesos realizados.	$(\text{N}^\circ \text{ de adquisiciones desiertas con 3 o más ofertas} / \text{N}^\circ \text{ total de adquisiciones publicadas}) * 100$	3%	<= 3,3%	3,9% - 3,31%	>= 3,91%
9	Eficacia - Promoción de proveedores	Participación activa del mercado proveedor	Es el N° de procesos realizados por mecanismos participativos, que han recibido 3 o más ofertas.	Indica el nivel e interés de participación del mercado proveedor.  A mayor N° de casos de procesos participativos que reciben 3 o más ofertas, indica que el mercado está estimulado a participar activamente y ello permite	$(\text{N}^\circ \text{ de casos de procesos participativos que reciben 3 o más ofertas} / \text{Total N}^\circ \text{ de casos de procesos participativos realizados}) * 100$	90% casos recibe 3 ofertas o más	>= 81% de los casos cumple con estándar	63% - 80,9% de los casos cumple con estándar	<= 62,9% de los casos cumple con estándar



N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
				mayores opciones de la eficacia del proceso.					
10	Eficiencia	Tiempo promedio entre Cierre y Adjudicación	Es el N° de procesos realizados por mecanismos participativos, que se han resuelto en un plazo mínimo óptimo.	Indica la oportunidad con la cual se toman las decisiones de adjudicar o desertar los procesos participativos.  A mayor N° de casos que cumplan esta condición, mayor eficiencia.	% de casos que cumple con tiempos mínimos óptimos entre cierre y adjudicación:  5 días (<100 UTM) 15 días (100-1.000 UTM) 30 días (> 1.000 UTM)	90% casos cumple con tiempos mínimos óptimos entre cierre y adjudicación: 5 días o menos 15 días o menos 30 días o menos	>= 81% de los casos cumple con estándar	63% - 80,9% de los casos cumple con estándar	<= 62,9% de los casos cumple con estándar
11	Promoción de Proveedores	Porcentaje de Eficiencia Regional	Es la proporción que mide las adquisiciones realizadas a proveedores de su región, de acuerdo a la disponibilidad regional.	Indica el nivel de oportunidades de negocios efectivas para los proveedores de cada región en atención a las ventajas comparativas de localización, que garantizan la buena prestación de servicios.  A mayor porcentaje, indica una mayor	(N° de Ordenes de compra de proveedores regionales/ N° total de Ordenes de Compra de rubros que se venden en la región)*100	70%	>= 63%	49% - 62,9%	<= 48,9%



N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
				adjudicación a los proveedores que están disponibles en la región.					
12	Promoción de Proveedores	Porcentaje Concentración de Proveedores	Es la proporción que mide adquisiciones adjudicadas a un grupo de proveedores, que concentran más del 10% en relación al total de adquisiciones.	Indica el nivel de concentración de proveedores, dado por las adjudicaciones a un grupo restringido de proveedores.  Un mayor porcentaje indica mayor concentración de las adquisiciones en un grupo menor.	N° Ordenes de compra de Proveedores Distintos con más de 10% de Ordenes de Compra / Total de Ordenes de compra emitidas) *100  Nota: No se incluye Convenio Marco	20%	<= 22%	26% - 22,1%	>= 26,1%
13	Promoción de Proveedores	Satisfacción de Proveedores	Es el n° de reclamos que los proveedores emiten a la DCCP, respecto del Organismo Público, por algún motivo relacionado con procesos de compra.	Una mejor evaluación indica buen nivel de satisfacción de los proveedores que participan en los procesos de compra del Organismo público.  A menor N° de reclamos, mayor satisfacción.	Resultado de Evaluación de Encuesta a Proveedores: formalidad del proceso, objetividad de decisión de adjudicación, claridad de requerimientos, etc.	Por definir			



N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
14	Competencias para el Abastecimiento	Acreditación de Usuarios	Es la proporción de personas que son parte de las unidades compradoras del organismo público, que han sido acreditadas, de acuerdo a su perfil, por la Dirección de Compras y Contratación Pública- DCCP.	Indica el nivel de profesionalismo, en cuanto a las competencias y habilidades de las personas que realizan funciones en abastecimiento.  A mayor N° de personas acreditadas por unidades de compra, mayores competencias, mejor gestión de abastecimiento.	$(\text{N}^\circ \text{ Usuarios Acreditados por unidad de compra} / \text{total de usuarios de unidad de compra}) * 100$	100 % de unidades de compra con al menos 10% del personal acreditado, según perfil avanzado (2)	>= 90% de los casos cumple con estándar	70% - 89,9% de los casos cumple con estándar	<=69,9% de los casos cumple con estándar

### III.- Análisis de Resultados

En esta sección se presentan algunos lineamientos orientadores, cuya finalidad es apoyar el proceso de análisis de resultados de cada indicador.

Se incluyen los objetivos de la medición, las posibles implicancias a que den lugar según el resultado obtenido y finalmente, se agregan algunas recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento.

Es importante precisar que esta estructura se ha realizado para tener una visión particular de cada indicador, sin embargo se debe considerar que muchas de las implicancias y acciones se entrecruzan entre uno y otro indicador. Por lo tanto, se dan algunas repeticiones de conceptos.

Otro elemento es explicar que las implicancias a cada uno de los resultados se han definido en escala de mayor a menor, de acuerdo a los niveles de desempeño. Generalmente son las mismas variables que van bajando en la medida que baja el resultado del desempeño.

Las posibles implicancias han sido definidas en relación al impacto de los resultados en los ámbitos estratégicos que se pretenden reforzar. Son siempre situaciones referenciales, que no indican que necesariamente representen la realidad del Organismo Público.



## 1.- Porcentaje de Promoción de Competencia

N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
1	Transparencia	Promoción de competencia	Es la proporción de los procesos realizados por mecanismos de participación.	Indica el fomento de los procesos participativos, para estimular la competencia entre proveedores y obtener mejores condiciones.  A mayor porcentaje, indica mayor promoción de competencia.	$((\text{N}^\circ \text{ de Ordenes de Compra procesos de adquisiciones participativas} + \text{Procesos de Licitación sin emisión Orden de Compra} / (\text{N}^\circ \text{ total Ordenes de compra} - \text{Ordenes de Compra de Convenio Marco})) * 100$	75%	>=67 %	52% - 66,9%	<=51,9%



## CONCLUSIONES GENERALES A LOS RESULTADOS DEL NIVEL DE DESEMPEÑO

El objetivo de este indicador es medir y comparar la cantidad de procesos participativos en relación con el total de procesos realizados por el Organismo Público.

Se ha restado al cálculo las compras realizadas directamente vía catálogo electrónico, para no desincentivar su uso, que es el más recomendado, por ser el más eficiente.

Aclarado lo anterior, los Organismos Públicos siempre deberían preferir la opción de Licitación Pública o, cuando corresponda a una excepción, realizar una licitación privada o un proceso menor a 100 UTM, por cotizaciones. Esto, para dar mayor opción de participación y con ello, promover la competencia entre los proveedores.

Esta mayor competencia implica que el Organismo público amplía las posibilidades de optar a las mejores condiciones del mercado, entendiéndose éstas, como el conjunto de variables o criterios de evaluación que se fijan para tomar las decisiones de compra. Entre ellas: precio, calidad de producto, calidad de servicio, garantías, servicios post venta, condiciones y plazos de entrega, etc.

En síntesis:

El Organismo Público ha logrado un BUEN NIVEL DE DESEMPEÑO cuando el 67% o más de 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).

El Organismo Público logra un **REGULAR NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando el uso de mecanismos de compra y contratación participativos es discreto, o sea, entre un 69,9% y 52%.

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).

El Organismo Público obtiene un **INSUFICIENTE NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando menos del 52 % de los procesos de compra y contratación no son realizados por mecanismos de contratación participativos

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 INCENTIVAN LA PARTICIPACIÓN Y LA COMPETENCIA SON:**

- Indagar el mercado para conocer la oferta disponible. Utilice para ello la información que le proveen: [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl); buscadores de páginas web; registros o catálogos de proveedores internos o de otras instituciones; páginas amarillas; visitas a empresas, reuniones con grupos de empresas por tipo de industria, entre otras.
- Comunicarse antes de realizar los procesos de compra con proveedores para conocer el estado del arte de bienes y servicios, en cuanto a características técnicas, precios, diversidad de productos según materiales, entre otros.
- Planificar los procesos de compra con los tiempos adecuados para optar por procesos participativos y no necesariamente de Trato Directo.



## 2.- Tiempo de Publicación de Procesos

N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
2	Transparencia	Tiempo de publicación de los procesos	Es el N° de procesos de compra realizados por mecanismos participativos, que cumplen con los tiempos mínimos de publicación establecidos como estándar óptimo, según sea el monto (menos 100 UTM ; entre 100 y 1000 UTM; mayor a 1000UTM)	Indica el tiempo que el Organismo comprador establece para que los proveedores para que presenten sus ofertas.  A mayor N° de casos que cumplan con los estándares mínimos fijados, mayor transparencia.	$(N^{\circ} \text{ de casos de procesos participativos que cumple con tiempos mínimos de publicación óptimos} / \text{Total de casos de procesos participativos}) * 100$  5 días (<100 UTM) 10 días (100-1.000 UTM) 20 días (> 1.000 UTM)	90% casos cumple con tiempos mínimos de publicación óptimos:  5 días (<100 UTM) 10 días (100-1.000 UTM) 20 días (> 1.000 UTM)	>= 81% de los casos cumple con estándar	63% - 80,9% de los casos cumple con estándar	<= 62,9% de los casos cumple con estándar

## CONCLUSIONES GENERALES A LOS RESULTADOS DEL NIVEL DE DESEMPEÑO

El objetivo de este indicador es medir el tiempo que se define como plazo de presentación de ofertas para los procesos participativos realizados por el Organismo Público.

La condición óptima es dar los plazos adecuados, en función de la naturaleza del requerimiento y de la oportunidad para responder al cliente interno.

En este sentido, el plazo es una condición relevante para que los proveedores puedan presentar ofertas que respondan eficientemente a lo solicitado.

Cuando los tiempos son adecuados, se amplían las posibilidades de participación de proveedores, de obtener las mejores condiciones del mercado y de dar respuestas eficientes a los clientes internos.

Cuando los tiempos no son adecuados, los beneficios mencionados no se logran y además se suman resentimientos y dudas respecto de la gestión institucional y del sistema de compras públicas, esencialmente del mercado proveedor, que a veces se traducen en reclamos y demandas.

En síntesis:

El Organismo Público ha logrado un BUEN NIVEL DE DESEMPEÑO cuando más del 81 % de los procesos de compra participativos (licitaciones, Trato directo- 3 cotizaciones) realizados, han fijado sus plazos de publicación, para presentación de ofertas, según lo siguiente:

- 5 días (<100 UTM)
- 10 días (100-1.000 UTM)
- 20 días (> 1.000 UTM)

Ello podría implicar:

- Promover el acceso a participar de las oportunidades de negocio del sector público para el mercado proveedor.
- Credibilidad de la efectividad del proceso (que no está previamente convenido, aunque sea de montos menores).
- Incentivo a la competencia.
- Mayor transparencia.
- Mejor imagen pública.
- Mayores opciones para elegir las condiciones más ventajosas entre las que ofrezca el mercado (Precio, calidad técnica del bien o servicio, oportunidad, garantías, servicios post venta, cobertura, etc.).



El Organismo Público logra un **REGULAR NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando sólo entre 80,9% y 63% de los procesos de compra participativos (licitaciones, Trato directo- 3 cotizaciones) realizados, han fijado sus plazos de publicación, para presentación de ofertas, según lo siguiente:

- 5 días (<100 UTM)
- 10 días (100-1.000 UTM)
- 20 días (> 1.000 UTM)

Ello podría implicar:

1. Vulnera la promoción del acceso a participar de las oportunidades de negocio del sector público inferiores a 100 UTM para el mercado proveedor.
2. Vulnera la Credibilidad de la efectividad del proceso (que probablemente está previamente convenido).
3. Vulnera el Incentivo a la competencia.
4. Aumenta el número de reclamos por falta de transparencia
5. Deterioro de la imagen pública.
6. Se recibe un número discreto de ofertas, es decir, vulnera las opciones para elegir las condiciones más ventajosas entre las que ofrezca el mercado (Precio, calidad técnica del bien o servicio, oportunidad, garantías, servicios post venta, cobertura, etc.).

El Organismo Público logra un **INSATISFACTORIO NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando menos del 62,9% de los procesos de compra participativos (licitaciones, Trato directo- 3 cotizaciones), han fijado sus plazos de publicación, para presentación de ofertas, según lo siguiente:

- 5 días (<100 UTM)
- 10 días (100-1.000 UTM)
- 20 días (> 1.000 UTM)

Ello podría implicar:

1. Bajo nivel de promoción para el acceso efectivo a participar de las oportunidades de negocio del sector público. inferiores a 100 UTM para el mercado proveedor.
2. Baja Credibilidad de la efectividad del proceso (está previamente convenido).
3. Desincentivo a la competencia.
4. Alto número de reclamos por falta de transparencia.
5. Deterioro de la imagen pública.



6. Se recibe un bajo o nulo número de ofertas, es decir, vulnera las opciones para elegir las condiciones más ventajosas entre las que ofrezca el mercado (Precio, calidad técnica del bien o servicio, oportunidad, garantías, servicios post venta, cobertura, etc.).
7. Altas posibilidades de ineficacia en el proceso, ya que aumentan las posibilidades de declarar desierto y repetir el proceso.

#### 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.



### 3.- Porcentaje de Tiempos Mínimos de Publicidad en Procesos menores a 100 UTM

N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
3	Transparencia	Porcentaje de Tiempos Mínimos de Publicidad en procesos menores a 100 Unidades Tributarias Mensuales (UTM)	Es la proporción de procesos de compra participativos, menores a 100 UTM, realizados por mecanismos participativos, que se publican un viernes después de las 12 horas y se cierran el martes siguiente, antes de las 12 horas.	Indica la práctica de dar tiempos mínimos a los proveedores para presentar ofertas en procesos menores a 100 UTM.  A menor porcentaje indica un menor uso de esta práctica, la cual afecta negativamente a la transparencia.	(N° de procesos participativos de adquisiciones de montos inferiores a 100 UTM, publicados el viernes y cerrados el martes siguiente, antes de las 12 horas/ (Total de procesos menores a 100 UTM publicados + 150))*100  ** En el cálculo, se ha incluido al denominador un factor de corrección, para evitar perjudicar a los organismos con baja operación.	1,00%	<= 1,1%	1,11% - 1,3%	>= 1,31%



## CONCLUSIONES GENERALES A LOS RESULTADOS DEL NIVEL DE DESEMPEÑO

El objetivo de este indicador es relevar la importancia de que los Organismos Públicos eviten la práctica de publicar un viernes después de las 12 horas y cerrar la recepción de ofertas el martes siguiente, antes de las 12 horas.

Esto, por cuanto provoca en el mercado proveedor la sensación que son procesos “previamente tratados”, vulnerando de este modo los principios fundamentales de la Reforma de Compras Públicas: transparencia, igualdad de oportunidades y no discriminación.

Disminuir esta práctica implica más beneficios para las instituciones y para el sector Público, se validan los principios que inspiraron la Reforma y además reporta beneficios relacionados con el fomento a la competencia.

En síntesis:

El Organismo Público ha logrado un BUEN NIVEL DE DESEMPEÑO cuando sólo el 1,1 % o menos de los procesos participativos menores a 100UTM fueron publicados en viernes después de las 12 horas y cerrados antes de las 12 horas del día martes.

Ello podría implicar:

1. Contribución a la transparencia.
2. Mejor imagen pública.
3. Altas posibilidades de participación efectiva de los proveedores.
4. Fomento a la competencia.
5. Mayores opciones para elegir las condiciones más ventajosas, en cuanto a precio, calidad técnica del bien o servicio, oportunidad, garantías, servicios post venta, cobertura, entre otras variables.

El Organismo Público logra un REGULAR NIVEL DE DESEMPEÑO cuando entre el 1,11% y 1,3% de los procesos participativos menor a 100 UTM fueron publicados entre las 12 horas del día viernes y cerrados antes de las 12 horas del día martes.

Ello podría implicar:

1. Vulnere la transparencia, ya que se presume que hay información privilegiada para algunos proveedores.
2. Vulnere las posibilidades de participación del mercado proveedor.



3. Discreto N° de ofertas recibidas, por tanto, menos opciones de elegir precios competitivos, calidad técnica del bien o servicio, oportunidad, garantías, servicios post venta, cobertura, entre otras variables.

El Organismo Público obtiene un **INSUFICIENTE NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando más o igual al 1,30% de los procesos participativos menores a 100 UTM fueron publicados entre las 12 horas del día viernes y cerrados antes de las 12 horas del día martes.

Ello podría implicar:

1. Resta máxima a la transparencia, presumiéndose que hay información privilegiada para algunos proveedores.
2. Aumento de reclamos.
3. Deterioro de la imagen pública.
4. Bajan al mínimo las posibilidades de participación.
5. Desincentivo para participar en futuros procesos.
6. Disminuyen al máximo las opciones para elegir las condiciones más ventajosas del mercado, en cuanto a precios competitivos, calidad técnica del bien o servicio, oportunidad, garantías, servicios post venta, cobertura, entre otras variables.
7. Alto riesgo de declarar desierto el proceso, con los costos que ello implica, tales como: oportunidad en la prestación, costos administrativos de proceso redundantes, pérdida de credibilidad en la certeza del proceso, entre otros.

#### **ALGUNAS CONDICIONES O ACCIONES QUE FACILITAN LA PUBLICIDAD ADECUADA 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.



#### 4.- Porcentaje de Procesos Completos

N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
4	Transparencia	Porcentaje de Procesos Completos	Es la proporción de los procesos de compra realizados por mecanismos participativos, que cumplen con publicar en el sistema los resultados de adjudicación o de declaración desierta oportunamente.	Indica la oportunidad con que han sido realizados en el sistema la publicación de los resultados de los procesos participativos.  A mayor porcentaje indica que los procesos de compra se realizan íntegra y oportunamente a través del sistema.	$(\text{N}^\circ \text{ de Adquisiciones adjudicadas} + \text{N}^\circ \text{ Adquisiciones declaradas desiertas} / \text{N}^\circ \text{ Total de Adquisiciones Publicadas}) * 100$  * Se considera un mes anterior	98%	$\geq 88\%$	69% - 87,9%	$\leq 68,9\%$

## CONCLUSIONES GENERALES A LOS RESULTADOS DEL NIVEL DE DESEMPEÑO

El objetivo de este indicador es medir la cantidad de procesos de compra realizados por mecanismos participativos que son adjudicados o declarados desiertos en el sistema de información de manera completa y oportuna.

Un signo importante de transparencia es dar a conocer los resultados de los procesos de compra, ya sean adjudicaciones o declaración desierta.

Asimismo es importante que por los medios disponibles y adecuados, se informen los criterios que primaron en las decisiones y los resultados objetivos (cuantitativos) de las variables evaluadas.

### En síntesis:

El Organismo Público ha logrado un **BUEN NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando el 88% o más de sus procesos de compra y contratación realizados mediante procesos participativos, se han resuelto en el sistema de información [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl), declarándose adjudicados o desiertos, según corresponda.

Ello podría implicar:

1. Mayor Transparencia.
2. Buena imagen pública.
3. Buen nivel en gestión de procesos.
4. Cumplimiento a la Ley de Compras.

El Organismo Público logra un **REGULAR NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando sólo entre un 87,9% y un 69% del total de procesos de compra y contratación realizados mediante procesos participativos, se han resuelto en el sistema de información [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl), declarándose adjudicados o desiertos, según corresponda .

Ello podría implicar:

1. Vulnera Transparencia.
2. Deterioro de imagen pública.
3. Regular nivel de gestión de procesos.
4. Aumento de reclamos por falta de información oportuna.
5. Incumplimiento de la Ley de Compras.



El Organismo Público obtiene un **INSUFICIENTE NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando sólo un 68,9% o menos del total de procesos de compra y contratación realizados mediante procesos participativos, se han resuelto en el sistema de información [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl), declarándose adjudicados o desiertos, según corresponda.

Ello podría implicar:

1. Bajos niveles de Transparencia.
2. Deterioro de la imagen pública.
3. Bajo nivel de gestión de procesos.
4. Alto número de reclamos por falta de información oportuna.
5. Incumplimiento de la Ley de Compras.

#### ALGUNAS CONDICIONES O ACCIONES PARA INCENTIVAR LA COMPLETITUD DE LOS PROCESOS SON:

- Establecer en el procedimiento formal de compras y contrataciones de la organización la obligación de completar el ciclo de compras en el sistema de información, mediante la adjudicación o declaración de desierto y agregar los criterios que primaron en las decisiones y los resultados objetivos (cuantitativos) de las variables evaluadas.
- Revisar permanentemente en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl), en el ambiente comprador, el estatus de los procesos de compra.



## 5.- Porcentaje de Reclamos

N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
5	Transparencia	Porcentaje de reclamos	Es la proporción de reclamos en relación al N° de procesos participativos.	Indica el nivel de satisfacción de los proveedores que participan en los procesos abiertos.  A menor porcentaje indica menor N° de reclamos respecto de la gestión de abastecimiento institucional.	$(N^{\circ} \text{ de reclamos} / N^{\circ} \text{ de procesos participativos} + 50)$  ** En el cálculo, se ha incluido al denominador un factor de corrección, para evitar perjudicar a los organismos con baja operación.	1,00%	<=1,1%	1,3 - 1,11%	>= 1,31

### CONCLUSIONES GENERALES A LOS RESULTADOS DEL NIVEL DE DESEMPEÑO

El objetivo de este indicador es medir la proporción de reclamos en relación a los procesos participativos que el Organismo Público realiza.

Esto, para determinar el nivel de satisfacción de los proveedores que participan en los procesos.

Los reclamos son un indicador directo de insatisfacción. Lo relevante no es sólo tomar nota de los números o en este caso, porcentaje, sino temas a los que se refieren, ya que éstos indican claramente las áreas de mejora.



Lo segundo relevante es que deben tomarse medidas en el corto plazo, para evitar repeticiones de conductas y evitar demandas formales presentadas al Tribunal de Compras Públicas.

En síntesis:

El Organismo Público ha logrado un **BUEN NIVEL DE DESEMPEÑO**, cuando del total de procesos participativos el porcentaje de reclamos que realizan los proveedores es un 1,1% o menos.

Ello podría implicar:

1. Buena imagen pública.
2. Alta credibilidad.
3. Altas posibilidades que los proveedores participen en futuros procesos.

El Organismo Público logra un **REGULAR NIVEL DE DESEMPEÑO**, cuando del total de procesos participativos el porcentaje de reclamos que realizan los proveedores alcanza entre un 1,1% y un 1,3%...

Ello podría implicar:

1. Deterioro de la imagen pública.
2. Se vulnera la credibilidad.
3. Se restan posibilidades que los proveedores participen en futuros procesos.

El Organismo Público obtiene un **INSUFICIENTE NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando del total de procesos participativos el porcentaje de reclamos que realizan los proveedores es mayor o igual a 1,31 %.

Ello podría implicar:

1. Deterioro de la imagen pública.
2. Se vulnera la credibilidad.
3. Mínimas posibilidades que los proveedores participen en futuros procesos.





### ALGUNAS CONDICIONES O ACCIONES PARA EVITAR RECLAMOS SON:

- Planificar anticipadamente las necesidades.
- Generar especificaciones y requerimientos claros y detallados.
- Fijar plazos holgados y adecuados para presentar ofertas.
- Publicar en las Bases de Licitación o Términos de Referencia los criterios de evaluación y dar a conocer sus resultados en el documento en que se notifique la adjudicación.
- No usar medios alternativos de comunicación en el proceso, sólo utilizar el sistema de información, de manera de no privilegiar a algunos proveedores con información.
- Conteste las consultas de cada proceso de manera clara y explícita, aunque sea redundante.
- Evite contacto con los oferentes durante el proceso de llamado y evaluación, a menos que ello no vulnere la igualdad.



## 6.- Porcentaje de Compras Urgentes

N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
6	Transparencia / Eficiencia	Porcentaje de Compras Urgentes	Es la proporción de los procesos de compra por Trato Directo, por Urgencia, respecto del Total de Procesos realizados.	Indica el nivel de ocurrencia en el uso de la compra urgente.  A menor porcentaje, indica la menor utilización de esta excepción para adquirir por Trato directo.	$(\text{N}^\circ \text{ de Ordenes de Compra Urgentes} / \text{N}^\circ \text{ Total Ordenes de Compra}) * 100$	2%	$\leq 2,2\%$	2,6% - 2,21%	$\geq 2,61\%$

### CONCLUSIONES GENERALES A LOS RESULTADOS DEL NIVEL DE DESEMPEÑO

El objetivo de este indicador es medir la relación entre el total de procesos y los que se han realizado por Trato Directo, aludiendo a la urgencia o emergencia.

Esto, para que el Organismo Público analice las causas de estos eventos y genere acciones que permitan evitar la recurrencia en el uso de este mecanismo cuando no corresponda.

Cabe señalar que no corresponde utilizar este mecanismo cuando los procesos de compra catalogados de urgencia responden a causas de fallas en la gestión interna, tales como, en la planificación de compras.

Es preciso entender en ello que las compras urgentes son procesos de alto costo para la institución y para el Estado, ya que la emergencia implica un corto tiempo, en el cual no es posible la participación y competencia entre proveedores, por lo



tanto aumentan las probabilidades de no acceder o decidir comprar al proveedor que pudiera brindar las mejores condiciones.

En síntesis:

El Organismo Público ha logrado un **BUEN NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando, en el 2,2% o menos del total de los procesos de compra, se opta por hacerlo a través de mecanismos de compra directa urgente.

Ello podría implicar:

1. Buen nivel de gestión en la planificación de necesidades.
2. Mayor Transparencia.
3. Buena imagen pública.
4. Fomento a la participación y competencia
5. Mayores posibilidades de obtener mejores condiciones de satisfacción en cuanto a ahorros (costos menores) y calidad de servicio (oportunidad, servicios post venta, garantías).

El Organismo Público logra un **REGULAR NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando entre un 2,6% y 2,21% del total de los procesos de compra se opta por hacerlo a través de mecanismos de compra directa urgente.

Ello podría implicar:

1. Regular nivel de gestión en planificación de necesidades.
2. Vulnera Transparencia.
3. Deterioro de imagen pública.
4. Menor opción del mercado proveedor para participar y competir.
5. 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).

El Organismo Público obtiene un **INSUFICIENTE NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando en el 2,6% o más del total de los procesos de compra se ha opta por hacerlo a través de mecanismos de compra directa urgente.

Ello podría implicar:

1. Bajo nivel de gestión en planificación de necesidades.
2. Menor Transparencia.
3. Deterioro de la imagen pública.
4. Mínimas opciones del mercado proveedor para participar y competir.
5. 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 PARA EVITAR LAS COMPRAS URGENTES SON:

- Que se establezca como práctica de gestión de abastecimiento institucional un sistema formal de planificación anual de compras, incluyendo el análisis periódico de los resultados y sus modificaciones, según corresponda.
- Que el ejercicio de planificar considere las necesidades presentes y futuras de toda la organización.
- Que en su definición no sólo se consideren los consumos históricos sino con proyecciones, más los nuevos proyectos institucionales.
- Revisar permanentemente la planificación, de manera de integrar las nuevas condiciones que se van generando.
- Revisar los orígenes de las compras urgentes, los tipos de productos o servicios, los usuarios recurrentes, etc., para focalizar acciones.
- Generar licitaciones para suscribir convenios de suministros para todas aquellas compras que, por la naturaleza del bien o servicio, no es posible prever con certeza el periodo de ocurrencia, ni la cantidad de veces pero que, teniendo un "staff" permanente de proveedores, sería posible dar satisfacción a la necesidad en forma oportuna, sin recurrir a la opción trato directo por urgencia.



## 7.- Porcentaje de uso de Convenio Marco

N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
7	Eficiencia	Porcentaje de Uso de Convenio Marco (compra por catálogo electrónico)	Es la proporción de los procesos de compra que se realizan directamente al catálogo electrónico de Convenio Marco, respecto del Total de Procesos realizados.	Indica el nivel de uso del catálogo electrónico.  A mayor porcentaje indica mayor utilización del catálogo electrónico, lo cual es más eficiente para el Estado.	$(N^{\circ} \text{ de Ordenes de Compra de Convenio Marco} / N^{\circ} \text{ Total de Ordenes de Compra con productos y servicios en Convenio Marco en la región}) * 100$	RM: 80%  Regiones: 40%	RM: $\geq 72\%$  Regiones: $\geq 36\%$	RM: 56% - 71,9%  Regiones: 28% - 35,9%	RM: $\leq 55,9\%$  Regiones: $\leq 27,9\%$

### CONCLUSIONES GENERALES A LOS RESULTADOS DEL NIVEL DE DESEMPEÑO

El objetivo es medir si los Organismos Públicos utilizan la opción más eficiente de compras, en relación con todos los procesos de compra que realiza.

La compra directa al catálogo electrónico es la más eficiente, ya que los costos administrativos del propio proceso son absorbidos por la Dirección de Compras y Contratación Pública y además porque el tiempo del proceso se reduce a la sola emisión de la orden de compra al proveedor seleccionado, cumpliendo de manera oportuna los requerimientos institucionales.

Se precisa, que el indicador considera todas las compras de productos o servicios que están en el catálogo, es decir, considera la oferta general

Asimismo, en consideración a que la disponibilidad regional es menor, se fijó un estándar distinto para aquellos Organismos Públicos de la Región Metropolitana y los de Regiones. El estándar de la Región Metropolitana resulta mayor, debido a la mayor disponibilidad de productos y servicios en esta región.

En síntesis:

El Organismo Público logra un **BUEN NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando:

- Región Metropolitana: opta por comprar y contratar igual o más del 72% de sus bienes y servicios, según la oferta disponible en el catálogo electrónico.
- Regiones I a XII: opta por comprar y contratar igual o más del 36% sus bienes y servicios, según la oferta disponible en el catálogo electrónico.

Ello podría implicar:

1. Eficiencia en tiempo (ahorros de tiempo de procesos)
2. Eficiencia en recursos ( menores precios y costos asociados en H/H, recursos materiales, bodega)
3. Calidad de Servicio (oportunidad en respuesta a las necesidades institucionales)

El Organismo Público logra un **REGULAR NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando:

- Región Metropolitana: opta por comprar y contratar sólo entre un 71,9% y un 56% de sus bienes y servicios, según la oferta disponible en el catálogo electrónico.
- Regiones I a XII: opta por comprar y contratar sólo entre un 35,9% y un 28% de sus bienes y servicios, según la oferta disponible en el catálogo electrónico.

Ello podría implicar:

1. Vulnerar Eficiencia en tiempo (no considerar el ahorro de tiempo de procesos)
2. Vulnerar Eficiencia en recursos (no considerar el acceso a menores precios y costos asociados en H/H, recursos materiales, bodega).
3. Vulnerar Calidad de Servicio (arriesgar brindar con oportunidad respuesta a las necesidades institucionales).



El Organismo Público obtiene un INSUFICIENTE NIVEL DE DESEMPEÑO cuando:

- Región Metropolitana: opta por comprar y contratar menos o igual a un 55,9% de sus bienes y servicios, según la oferta disponible en el catálogo electrónico.
- Regiones I a XII: opta por comprar y contratar menos o igual a un 27,9% de sus bienes y servicios, según la oferta disponible en el catálogo electrónico.

Elo podría implicar:

1. Bajos niveles de Eficiencia en tiempo (no considerar el ahorro de tiempo de procesos)
2. Bajos niveles de Eficiencia en recursos (no considerar el acceso a menores precios y costos asociados en H/H, recursos materiales, bodega).
3. Bajos niveles de Calidad de Servicio (arriesgar brindar con oportunidad respuesta a las necesidades institucionales).
4. Altos costo de proceso para el Sector Público, dado que se duplican.
5. Incumplimiento a la Ley de Compras, respecto de privilegiar el uso de convenios marco.

#### ALGUNAS CONDICIONES O ACCIONES PARA INCENTIVAR EL USO DE COMPRAS POR CONVENIOS MARCO DIRECTAS AL CATÁLOGO ELECTRÓNICO SON:

- El uso permanente del convenio marco es un incentivo para que el mercado proveedor participe en futuras licitaciones y se obtengan mejores condiciones para todo el Sector Público.
- Permite dar respuesta oportuna a requerimientos institucionales, sin necesidad de hacer un proceso de compra especialmente para esta adquisición.
- Genera ahorros y libera recursos (especialmente HH) para dedicarlos a otras tareas que fortalezcan la gestión de abastecimiento institucional.





## 8.- Porcentaje de Procesos Desiertos, con Ofertas

N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
8	Eficacia	Porcentaje de Procesos Desiertos con ofertas	Es la proporción de las adquisiciones desiertas respecto de las adquisiciones realizadas por procesos participativos, habiendo recibido 3 o más ofertas.	Indica la recurrencia de deserción, habiendo un nivel de participación aceptable de parte del mercado proveedor.  A menor porcentaje, indica una menor recurrencia de deserción y una mayor efectividad de los procesos realizados.	$(N^{\circ} \text{ de adquisiciones desiertas con 3 o más ofertas} / N^{\circ} \text{ total de adquisiciones publicadas}) * 100$	3%	$\leq 3,3\%$	3,9% - 3,31%	$\geq 3,91\%$

## CONCLUSIONES GENERALES A LOS RESULTADOS DEL NIVEL DE DESEMPEÑO

El objetivo es medir la efectividad de los procesos de compra realizados por mecanismos participativos, especialmente aquellos que habiendo recibido al menos 3 ofertas se declaran desiertos.

Los procesos desiertos son de alto costo para la institución y para el Estado porque la mayoría de las veces implica un doble esfuerzo.

Es relevante determinar cuáles son las causas que llevan a declarar desiertos los procesos que reciben al menos 3 ofertas, ya que esta práctica desincentiva la participación en nuevos procesos.

En síntesis:

**El Organismo Público ha logrado UN BUEN NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando sólo el 3,3% o menos de los procesos de compra y contratación han sido declarados desiertos, habiendo recibido 3 o más ofertas.

Ello podría implicar:

1. Eficacia (los recursos invertidos en el proceso no se duplican).
2. Eficiencia (en la oportunidad de satisfacer requerimientos).
3. Buen nivel de satisfacción interna.
4. Buen nivel de satisfacción de los proveedores que participan (al no perder o duplicar recursos en la participación).

**El Organismo Público logra un REGULAR NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando entre el 3,9% y 3,31 % de los procesos de compra y contratación realizados se han declarado desiertos, habiendo recibido 3 o más ofertas.

Ello podría implicar:

1. Aumentan las probabilidades de ineficacia (duplicar recursos para nuevo proceso).
2. Aumentan las posibilidades de ineficiencia (por no lograr satisfacer oportunamente los requerimientos).
3. Regular nivel de satisfacción interna.
4. Regular nivel de satisfacción de proveedores que participan y falta de credibilidad (por pérdida de recursos invertidos y duplicarlos en un nuevo proceso).



El Organismo Público obtiene un **INSUFICIENTE NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando 3,91% o más de del total de los procesos de compra y contratación realizados han sido declarados desiertos, habiendo recibido 3 o más ofertas.

Ello podría implicar:

1. Bajos niveles de eficacia del proceso (se duplican recursos para un nuevo proceso).
2. Bajos niveles de eficiencia (falta de oportunidad en la satisfacción de requerimientos).
3. Alta insatisfacción interna.
4. Alta insatisfacción de proveedores que participan y falta de credibilidad (por pérdida de recursos invertidos y duplicarlos en un nuevo proceso).

#### ALGUNAS CONDICIONES O ACCIONES PARA EVITAR DECLARAR DESIERTOS LOS PROCESOS:

- Definición clara, detallada y precisa de los requerimientos a comprar o contratar, tanto en las Bases de Licitación como en los Términos de Referencia. Para ello, involucre en esta definición al cliente interno que utilizará el producto o servicio.
- Realizar gestión con proveedores, indagar previamente el mercado para conocer el estado del arte en cuanto a condiciones o características técnicas existentes, precios, calidades, tipos o variedades de productos disponibles u otra variable o concepto que sea relevante para definir el requerimiento.
- Utilizar adecuadamente el clasificador de rubros del sistema de información de compras públicas, de manera que los proveedores del bien o servicio que pueden participar reciban la información por el portal.
- Dar espacios para Consultas durante el proceso, para responder las dudas que surjan, aclarando y precisando tanto el requerimiento como las condiciones de contratación.



## 9.- Participación Activa del Mercado Proveedor

N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
9	Eficacia - Promoción de proveedores	Participación activa del mercado proveedor	Es el N° de procesos realizados por mecanismos participativos, que han recibido 3 o más ofertas.	Indica el nivel e interés de participación del mercado proveedor.  A mayor N° de casos de procesos participativos que reciben 3 o más ofertas, indica que el mercado está estimulado a participar activamente y ello permite mayores opciones de la eficacia del proceso.	$(N^{\circ} \text{ de casos de procesos participativos que reciben 3 o más ofertas} / \text{Total } N^{\circ} \text{ de casos de procesos participativos realizados}) * 100$	90% casos recibe 3 ofertas o más	$\geq 81\%$ de los casos cumple con estándar	63% - 80,9% de los casos cumple con estándar	$\leq 62,9\%$ de los casos cumple con estándar

## CONCLUSIONES GENERALES A LOS RESULTADOS DEL NIVEL DE DESEMPEÑO

El objetivo es medir la participación de los proveedores en los procesos de compra que realiza el organismo público. Esta participación se entiende como el proceso de presentar ofertas en forma constante y habitual.

Que los proveedores participen activamente de los llamados a presentar sus ofertas, es una señal de confianza en la transparencia del proceso y que el sistema de compras públicas ofrece reales oportunidades de negocio.

Que los proveedores participen es una tarea de los Organismos Públicos. Participan si se dan las condiciones de igualdad de oportunidades y no discriminación, lo cual debe reflejarse en los requerimientos y condiciones que se fijan para contratar.

Que los proveedores participen fomenta la competencia y ello aumenta las posibilidades de contar con más y mejores opciones de elegir las mejores condiciones.

En síntesis:

El Organismo Público ha logrado un **BUEN NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando el 81% o más de los procesos participativos realizados reciben 3 o más ofertas.

Ello podría implicar:

1. Incentivo a la competencia (gestión con proveedores).
2. Alto interés del mercado proveedor por participar (credibilidad y confianza).
3. Mayores opciones para elegir las condiciones más ventajosas entre las que ofrezca el mercado (Precio, calidad técnica del bien o servicio, oportunidad, garantías, servicios post venta, cobertura, etc.).
4. Efectividad y eficiencia del proceso

El Organismo Público logra un **REGULAR NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando entre un 80,9 % y un 63% de los procesos participativos realizados recibe 3 o más ofertas.

Ello podría implicar:

1. Regular incentivo a la competencia (gestión con proveedores).
2. Regular interés del mercado proveedor por participar (credibilidad y confianza).
3. Discreto número de opciones para elegir las condiciones más ventajosas entre las que ofrezca el mercado (Precio, calidad técnica del bien o servicio, oportunidad, garantías, servicios post venta, cobertura, etc.).
4. Vulnerabilidad de la Efectividad y eficiencia del proceso.

El Organismo Público obtiene un **INSUFICIENTE NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando sólo el 62,9% o menos de los procesos participativos realizados reciben 3 o más ofertas.

Ello podría implicar:

1. Bajo incentivo a la competencia (gestión con proveedores).
2. Bajo interés del mercado proveedor por participar (credibilidad y confianza).
3. Bajo número de opciones para elegir las condiciones más ventajosas entre las que ofrezca el mercado (Precio, calidad técnica del bien o servicio, oportunidad, garantías, servicios post venta, cobertura, etc.).
4. Alta vulnerabilidad de la Efectividad y eficiencia del proceso, ya que podrían declararse desiertos.

### ALGUNAS CONDICIONES O ACCIONES PARA INCENTIVAR LA PARTICIPACIÓN Y EL ENVÍO DE OFERTAS

- Defina tiempos holgados y adecuados para la presentación de ofertas, atendiendo la naturaleza de los productos a servicios a contratar y las condiciones para participar.
- Que las bases de licitación o Términos de referencia definan condiciones de participación claras y precisas (no ambiguas).
- Que siempre exista un periodo de consultas y respuestas y que se responda a ellas de manera clara y precisa.
- Ampliar los tiempos de presentación de ofertas si ha habido aclaraciones que pudieran modificar sustancialmente las bases o términos de referencia.
- Que los costos de las boletas de garantías sean adecuados en función del valor total de lo que se contrata.
- Comunicar al menos a los proveedores habituales la existencia del proceso publicado en el sistema de compras con ID XXX.



- Verificar que los proveedores están inscritos en el rubro en el que ha clasificado la ID.
- En el clasificador del sistema de compras, seleccionar adecuadamente el rubro al que pertenece el bien o servicio que se requiere, para a los proveedores inscritos les llegue la notificación del proceso.





## 10.- Tiempo entre el Cierre y la Adjudicación

N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
10	Eficiencia	Tiempo entre Cierre y Adjudicación	Es el N° de procesos realizados por mecanismos participativos, que se han resuelto en un plazo mínimo óptimo.	Indica la oportunidad con la cual se toman las decisiones de adjudicar o desertar los procesos participativos.  A mayor N° de casos que cumplan esta condición, mayor eficiencia.	% de casos que cumple con tiempos mínimos óptimos entre cierre y adjudicación:  5 días (<100 UTM) 15 días (100-1.000 UTM) 30 días (> 1.000 UTM)	90% casos cumple con tiempos mínimos óptimos entre cierre y adjudicación: 5 días o menos 15 días o menos 30 días o menos	>= 81% de los casos cumple con estándar	63% - 80,9% de los casos cumple con estándar	<= 62,9% de los casos cumple con estándar

### CONCLUSIONES GENERALES A LOS RESULTADOS DEL NIVEL DE DESEMPEÑO

El objetivo es medir el tiempo que el organismo usa habitualmente para evaluar y comunicar las decisiones de los resultados de cada proceso participativo, en el sistema de información.

El tiempo debe ser el adecuado para revisar todos los contenidos de las ofertas y tomar decisiones oportunas, basadas en esa información.

Las decisiones que no se toman oportunamente implican clientes internos y externos insatisfechos, dado que no se ha dado respuesta a sus requerimientos.



Lo relevante es que los Organismos Públicos definan si estos tiempos responden a procedimientos o flujos internos burocráticos y que es posible revisar y redefinir.

Además, verificar si las decisiones que se toman finalmente se comunican con la misma oportunidad en el sistema de información, para que todos los proveedores que han participado tomen conocimiento de estos resultados.

En síntesis:

El Organismo Público ha logrado un BUEN NIVEL DE DESEMPEÑO cuando el 81% o más de los procesos participativos realizados se evalúan y publican sus resultados en los tiempos óptimos máximos definidos:

- < 100 UTM: 5 días
- 100- 1000 UTM: 15 días
- 1000 UTM: 30 días

Ello podría implicar:

1. Eficiencia por simplificación de tiempos de procesos.
2. Oportuna transparencia de resultados.
3. Buena imagen pública.
4. Fomento a la participación y competencia.
5. Clientes internos y externos satisfechos.

El Organismo Público logra un REGULAR NIVEL DE DESEMPEÑO cuando entre un 80,9 % y un 63% de los procesos participativos realizados se evalúan y publican sus resultados en los tiempos óptimos máximos definidos:

- < 100 UTM: 5 días
- 100- 1000 UTM: 15 días
- 1000 UTM: 30 días

Ello podría implicar:

1. Posibles ineficiencias por falta de simplificación de tiempos de procesos.
2. Vulnere la posibilidad de transparentar oportunamente de resultados.
3. Deterioro de imagen pública.
4. Desincentiva la participación en futuros procesos.



El Organismo Público obtiene un **INSUFICIENTE NIVEL DE** cuando sólo el 62,9% o menos de los procesos participativos realizados se evalúan y publican sus resultados en los tiempos óptimos máximos definidos:

- < 100 UTM: 5 días
- 100- 1000 UTM: 15 días
- 1000 UTM: 30 días

Ello podría implicar:

1. Ineficiencias por falta de simplificación de tiempos de procesos.
2. Menor posibilidad de transparentar oportunamente los resultados.
3. Deterioro de imagen pública.
4. Disminución de la participación en futuros procesos.

#### **ALGUNAS CONDICIONES O ACCIONES PARA DEFINIR TIEMPOS PROMEDIOS DE EVALUACIÓN Y RESPUESTA ADECUADOS SON:**

- Revisar el actual procedimiento formal para evaluar ofertas y adecuarlo.
- Fijar en el procedimiento formal tiempos máximos de respuesta para los distintos formatos de evaluación que se haya definido el Organismo Público. Que los tiempos fijados respondan a la relación óptima entre el tipo de proceso, tipo de producto a servicio, las variables que se evaluarán y la capacidad de las personas que evalúan (competencias y tiempo).
- Generar nuevos o mejorar los formatos de evaluación, utilizando medios alternativos, tales como disponibilidad de antecedentes y pauta de evaluación disponibles en la intranet (espacios privados) o enviados a los mails personales, con fechas de respuesta. Controlar la respuesta.
- Solicitar el envío de ofertas técnicas en formatos preestablecidos, de manera de facilitar la revisión y evaluación.



## 11.- Porcentaje de Eficiencia Regional

N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
11	Promoción de Proveedores	Porcentaje de Eficiencia Regional	Es la proporción que mide las adquisiciones realizadas a proveedores de su región, de acuerdo a la disponibilidad regional.	Indica el nivel de oportunidades de negocios efectivas para los proveedores de cada región en atención a las ventajas comparativas de localización, que garantizan la buena prestación de servicios  A mayor porcentaje, indica una mayor adjudicación a los proveedores que están disponibles en la región.	$(N^{\circ} \text{ de Ordenes de compra de proveedores regionales} / N^{\circ} \text{ total de Ordenes de Compra de rubros que se venden en la región}) * 100$	70%	$\geq 63\%$	49% - 62,9%	$\leq 48,9\%$

## CONCLUSIONES GENERALES A LOS RESULTADOS DEL NIVEL DE DESEMPEÑO

El objetivo es medir cuanto se compra directamente a la región, cuando hay disponibilidad en dicha región y no a otras (no sólo a la Región Metropolitana).

Comprar en la región o localidad es más eficiente porque a iguales condiciones con proveedores de otras regiones, el Organismo público obtiene beneficios relacionados con tiempos de entrega (oportunidad), tiempos de atención (servicios de pre y post venta); ahorros de costos que incrementan el precio (fletes), entre otros.

Sin embargo también se debe considerar que otro de los propósitos es que los Organismos Públicos fomenten la participación del mercado proveedor, especialmente el regional o local, que incluye la micro y pequeña empresa y de este modo, promover el emprendimiento y dar una clara señal de apoyo al desarrollo regional y local.

Sin embargo, que no se entienda esto como una medida de discriminación positiva, sino que se debe entender que sólo se debe adjudicar al proveedor regional o local cuando éste compita en igualdad de condiciones y demuestre objetivamente en su oferta y luego en el servicio prestado, que realmente se lo ha ganado.

En síntesis:

El Organismo Público ha logrado un BUEN NIVEL DE DESEMPEÑO cuando el 63% o más de sus compras son adjudicadas o adquiridas directamente a proveedores de la región en el que se encuentra dicho organismo.

Elo podría implicar:

1. Buen nivel de participación y acceso efectivo a las oportunidades de negocios que brinda el sector público regional o local.
2. Fomento a la generación de empresas regionales o locales, que se podría generar en nuevos o mayores empleos.
3. Fomento al desarrollo regional y local.
4. Fomento a la competencia.
5. Mayores posibilidades de optar a beneficios de compra al mercado regional o local, tales como oportunidad, menores costos (ahorros), etc.
6. Respaldo e incentivo a que este sector económico participe y compita con pares y otros sectores.
7. Promover que este sector se fortalezca y alcance mejores índices de competitividad.

El Organismo Público logra un **REGULAR NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando entre un 62,9% y un 49% de sus compras son adjudicadas o adquiridas directamente a proveedores de la región en el que se encuentra dicho organismo.

Ello podría implicar:

1. Se resiente la participación en la presentación de ofertas de los proveedores regionales.
2. Desincentivo al emprendimiento para generar empresas regionales o locales, restando la posibilidad de generar nuevos o mayores empleos.
3. Disminución de las expectativas de fomento al desarrollo regional y local.
4. Desincentivo a la competencia.
5. Disminución de las posibilidades de optar a beneficios de compra al mercado regional o local, tales como oportunidad, menores costos (ahorros), etc.

El Organismo Público obtiene un **INSUFICIENTE NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando sólo el 48,9 % o menos de sus compras son adjudicadas o adquiridas directamente a proveedores de la región en el que se encuentra dicho organismo.

Ello podría implicar:

1. Desincentivo a la generación de empresas regionales o locales, restando la posibilidad de generar nuevos o mayores empleos.
2. Bajas expectativas de desarrollo regional y local.
3. Disminución de la participación en la presentación de ofertas del mercado regional o local. Por ende, menor competencia, menores opciones para elegir mejores condiciones, especialmente de la región o localidad.
4. Sensación de "depredación" del mercado proveedor regional o local en beneficio del mercado proveedor del resto del país.
5. Bajas posibilidades de optar a beneficios de compra al mercado regional o local, tales como oportunidad, menores costos (ahorros), etc.

#### **ALGUNAS CONDICIONES O ACCIONES PARA PROMOVER LA EFICIENCIA REGIONAL SON:**

- Indagar permanentemente en el mercado proveedor regional y local. Conocer su nivel de desarrollo, los ámbitos de la industria que cubren, las principales fortalezas y debilidades.
- Transmitir al mercado proveedor regional o local los requerimientos o necesidades no cubiertas por el mercado proveedor del país.
- Definir requerimientos y condiciones de compra y contratación que preserven la igualdad de oportunidades de participación y la no discriminación.



- No definir como un criterio de evaluación explícito favorecer a proveedores regionales o locales por esta sola condición. Definir variables en que estos proveedores demuestren objetivamente su competitividad respecto a la competencia.





## 12.- Porcentaje de Concentración de Proveedores

N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
12	Promoción de Proveedores	Porcentaje Concentración de Proveedores	Es la proporción que mide adquisiciones adjudicadas a un grupo de proveedores, que concentran más del 10% en relación al total de adquisiciones.	Indica el nivel de concentración de proveedores, dado por las adjudicaciones a un grupo restringido de proveedores.  Un mayor porcentaje indica mayor concentración de las adquisiciones en un grupo menor.	$\frac{\text{N° Ordenes de compra de Proveedores Distintos con más de 10\% de Ordenes de Compra} / \text{Total de Ordenes de Compra emitidas}}{*100}$	20%	<= 22%	26% - 22,1%	>= 26,1%

### CONCLUSIONES GENERALES A LOS RESULTADOS DEL NIVEL DE DESEMPEÑO

El objetivo es medir el nivel de concentración de las compras. Para ello se consideran aquellos proveedores que agrupan más del 10% de las compras institucionales.

Este dato es necesario para determinar cuán atomizada es la distribución de las compras por proveedores. Esto, para en caso que la concentración sea alta, se ejecuten acciones para fomentar la rotación de proveedores y con ello, la participación



permanente en los procesos de compra, presentando ofertas y cumpliendo todas las condiciones pactadas en la contratación.

Cuando las compras se adjudican siempre a los mismos proveedores, y esto no responde necesariamente al mejor resultado de variables objetivas sino a otras más subjetivas, tales como “confianza por la relación en el tiempo”, entonces, el mercado se desincentiva a participar. Esto, especialmente cuando la industria ofrece múltiples y variadas alternativas de los productos a servicios que se requieren contratar.

Sin embargo en el análisis se debe considerar también que existen casos en que la industria no ofrece una gama importante de alternativas, con casos incluso de monopolio y oligopolio, que “obligan” a la compra recurrente a los mismos proveedores.

En síntesis:

El Organismo Público ha logrado un **BUEN NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando el 22% o menos de las adquisiciones son adjudicadas a un grupo de proveedores que concentran más del 10% del total de las adquisiciones.

Ello podría implicar:

1. Fomento a la participación activa y a la competencia.
2. Buena imagen pública institucional y del Sector Público.
3. Mayores oportunidades de negocio para el mercado proveedor de las compras públicas.
4. Dinamismo a la economía.

El Organismo Público logra un **REGULAR NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando entre un 26% y 22,1% de las adquisiciones son adjudicadas a un grupo de proveedores que concentran más del 10% del total de las adquisiciones.

Ello podría implicar:

1. Desincentivo a la participación activa y a la competencia.
2. Deterioro de la imagen pública institucional y del Sector Público.
3. Disminución de oportunidades de negocio para el mercado proveedor de las compras públicas.
4. Menor dinamismo a la economía.



El Organismo Público obtiene un **INSUFICIENTE NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando el 26% o más de las adquisiciones son adjudicadas a un grupo de proveedores que concentran más del 10% del total de las adquisiciones.

Ello podría implicar:

1. Desincentivo absoluto a la participación activa y a la competencia.
2. Deterioro de la imagen pública institucional y del Sector Público.
3. Falta de oportunidades de negocio para el mercado proveedor de las compras públicas.
4. Menor dinamismo a la economía.
5. Disminuye la confianza en el sistema de compras públicas.

#### ALGUNAS CONDICIONES O ACCIONES PARA EVITAR LA CONCENTRACIÓN DE PROVEEDORES SON:

- Solicitar boletas de garantías por valores proporcionales al valor del contrato, pero que no desincentiven la participación por su alto valor.
- Tener presente que debe contratar las opciones más ventajosas, que no necesariamente es sólo el precio.
- Optar por adjudicaciones múltiples cuando sea posible dividir las cantidades de los bienes o servicios demandados y que los puedan abastecer más de un proveedor.
- Indagar las distintas industrias para conocer la oferta disponible en el mercado, cómo se comporta o desarrolla (nuevos proveedores, nuevos productos, servicios, condiciones, etc.).
- Determinar las variables o criterios de evaluación más adecuados, en función de la innovación y desarrollo de nuevos productos o servicios que son adquiridos por el Organismo Público. Agregarlas en las bases o términos de referencia.



### 13.- Satisfacción de Proveedores

N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
13	Promoción de Proveedores	Satisfacción de Proveedores	Es el n° de reclamos que los proveedores emiten a la DCCP, respecto del Organismo Público, por algún motivo relacionado con procesos de compra.	Una mejor evaluación indica buen nivel de satisfacción de los proveedores que participan en los procesos de compra del Organismo público.  A menor N° de reclamos, mayor satisfacción.	Resultado de Evaluación de Encuesta a Proveedores: formalidad del proceso, objetividad de decisión de adjudicación, claridad de requerimientos, etc.	Por definir			

#### CONCLUSIONES GENERALES A LOS RESULTADOS DEL NIVEL DE DESEMPEÑO

El objetivo es medir el nivel de satisfacción de los proveedores que participan en el mercado de las compras públicas. Lo que se pretende con esto es que los proveedores accedan a un espacio en que evalúen la calidad del proceso en que han participado.

Esa calidad se define por un conjunto de variables, tales como: cumplimiento de la formalidad del proceso, objetividad en la decisión de adjudicación, claridad de los requerimientos, condiciones no discriminatorias, entre otras.

El estándar para este indicador aún no se define. Se determinará y comunicará cuando exista la funcionalidad para la evaluación.

**En síntesis:**

**El Organismo Público ha logrado un BUEN NIVEL DE DESEMPEÑO cuando:**

Ello podría implicar:

1. Buena imagen pública institucional y del sector público
2. Confianza en el sistema de compras publicas.
3. Fomento a la participación y a la 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).

**El Organismo Público logra un REGULAR NIVEL DE DESEMPEÑO cuando:.....**

Ello podría implicar:

1. Deterioro de imagen pública institucional y del sector público.
2. Menor confianza en el sistema de compras públicas.
3. Desincentivo a la participar y a la competencia.
4. Disminuyen las posibilidades de obtener mejores condiciones de satisfacción en cuanto a ahorros (costos menores) y calidad de servicio (oportunidad, servicios post venta, garantías).

**El Organismo Público obtiene un INSUFICIENTE NIVEL DE DESEMPEÑO cuando:.....**

Ello podría implicar:

1. Deterioro de la imagen pública institucional y del sector público.
2. Desconfianza en el sistema de compras públicas.
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 PARA AUMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LOS PROVEEDORES SON:

- Definir requerimientos en Bases de Licitación o Términos de Referencia claros, precisos (no ambiguos).
- Definir espacios de consultas y responder en forma clara y precisa a través del sistema de información.
- Definir plazos para presentar ofertas holgados, de acuerdo a la naturaleza de los procesos y de los productos y servicios requeridos.
- Publicar oportunamente y en tiempos adecuados, los resultados de los procesos de compra.
- Definir criterios de evaluación objetivos y publicar los resultados de los mismos, que explican la decisión de adjudicación tomada.
- No incluir condiciones discriminatorias o que atenten contra la igualdad de oportunidades, tales como solicitar boletas de garantías por valores no proporcionales al valor del contrato.



## 14.- Acreditación de Usuarios

N°	Ámbito	Nombre Indicador	Descripción	Interpretación	Fórmula de Cálculo	Estándar o meta	Nivel de Desempeño		
							Satisfactorio	Regular	Insuficiente
14	Competencias para el Abastecimiento	Acreditación de Usuarios	Es la proporción de personas que son parte de las unidades compradoras del organismo público, que han sido acreditadas, de acuerdo a su perfil, por la Dirección de Compras y Contratación Pública-DCCP.	Indica el nivel de profesionalismo, en cuanto a las competencias y habilidades de las personas que realizan funciones en abastecimiento.  A mayor N° de personas acreditadas por unidades de compra, mayores competencias, mejor gestión de abastecimiento.	$(N^{\circ} \text{ Usuarios Acreditados por unidad de compra} / \text{total de usuarios de unidad de compra}) * 100$	100% de unidades de compra con al menos 10% de su personal acreditado según perfil avanzado (2)	>= 90% de los casos cumple con estándar	70% - 89,9% de los casos cumple con estándar	<= 69,9% de los casos cumple con estándar

### CONCLUSIONES GENERALES A LOS RESULTADOS DEL NIVEL DE DESEMPEÑO

El objetivo es medir la cantidad de personas que ejercen funciones en las unidades de compra o abastecimiento y que cuentan con las competencias técnicas de carácter funcional, para desarrollar eficaz y eficientemente dichas funciones.



Es importante que los Organismos Públicos realicen un diagnóstico para medir las competencias de todas estas personas, de acuerdo a su perfil, y en caso que existan brechas, genere y realice acciones para aportar al aprendizaje, las que debieran traducirse en el plan anual de capacitación institucional.

El concepto clave en esto es profesionalizar a las personas que ejercen la función de abastecimiento.

El proceso de acreditación de competencias consistirá básicamente en una evaluación formal de las competencias, que será coordinado por la Dirección de Compras y Contratación Pública y se notificará cuando se encuentre disponible.

En síntesis:

El Organismo Público ha logrado un **BUEN NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando el 90% o más de las unidades de compra han acreditado al menos a una persona, de perfil 2.

Ello podría implicar:

1. Mejor desempeño profesional, en términos de resultados y productividad, de las personas que ejercen labores en las unidades de compra.
2. Gestión de abastecimiento institucional de calidad y en constante mejoramiento.
3. Motivación del personal y mayor compromiso.

El Organismo Público logra un **REGULAR NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando entre un 89,9% y un 70% de las unidades de compra han acreditado al menos a una persona, de perfil 2.

Ello podría implicar:

1. Menor nivel de desempeño profesional, en términos de resultados y productividad, de las personas que ejercen labores en las unidades de compra.
2. Gestión de abastecimiento institucional de menor calidad, que no aplica el concepto de mejoramiento continuo.
3. Menor motivación del personal y compromiso.

El Organismo Público obtiene un **INSUFICIENTE NIVEL DE DESEMPEÑO** cuando sólo el 69,9% o menos de las unidades de compra han acreditado al menos a una persona, de perfil 2.



Ello podría implicar:

1. Bajo nivel desempeño profesional, en términos de resultados y productividad, de las personas que ejercen labores en las unidades de compra.
2. Gestión de abastecimiento institucional que no aplica el concepto de mejoramiento continuo y por lo tanto, no trabaja con estándares de calidad.
3. Desmotivación del personal y bajo compromiso.

#### ALGUNAS CONDICIONES O ACCIONES PARA LA ACREDITACIÓN DE USUARIOS SON:

- Establecer programa de formación institucional, que considere inicialmente medir las competencias de las personas y a partir de los resultados elaborar un plan de capacitación, que en el tiempo asegure instalar las competencias definidas por la Dirección de Compras y Contratación Pública.
- Considerar en el plan de capacitación la oferta de capacitación que dispone la Dirección de Compras y Contratación Pública, mediante las siguientes vías: talleres impartidos por la Dirección de Compras; instancias de formación disponibles en el catálogo electrónico de convenios marco que las instituciones pueden contratar según sus necesidades, tales como Diplomados, Diplomas, Cursos, Talleres, entre otros (oferta que estará disponible próximamente en el catálogo electrónico).
- Considerar además que los aprendizajes se logran por distintos medios y métodos. Utilice las alternativas disponibles en el mercado y también la existente al interior de la institución. Utilice medios de apoyo, tales como Guías en Gestión de abastecimiento, manuales y/o bibliografía en temas específicos, entre otros.