

# ChileCompra



## #MásConfianza





## Presentación

En esta cuenta pública participativa del año 2023 queremos dar a conocer a la ciudadanía y a las personas usuarias, compradoras y proveedoras del Estado, nuestros avances y desafíos en torno a las compras públicas, las que son fundamentales para la satisfacción directa e indirecta de las necesidades de la población, permitiendo el buen funcionamiento de los organismos públicos, además del desarrollo de oportunidades negocios para miles de personas y empresas al ser parte de la red de proveedores del Estado.

El 2023 se celebraron los 20 años de existencia de ChileCompra, una institución que en el 2003 contaba con un equipo de apenas 30 personas que, con esfuerzo y empuje, logró reformar las compras públicas del país. Hoy, 21 años después, seguimos siendo un equipo humano pequeño, cerca de 150 personas, que juntas, hemos alcanzado importantes avances. En estos 20 años se logró introducir un cambio cultural de enorme envergadura en el Estado. Cambiamos prácticas y logramos eficiencia y ahorro en las compras públicas, estandarizamos y transparentamos procesos del Estado.

Hoy estamos frente a nuevos desafíos acordes a las nuevas demandas de nuestra ciudadanía y que se materializan en la modernización de nuestra Ley de las Compras Públicas y de nuestro sistema. ChileCompra administra un mercado de grandes volúmenes, con montos de muy gran envergadura. Son más de 16 mil millones de dólares, lo que supera el 4,5% del PIB.

Administramos así el mercado electrónico más grande de Chile con transacciones de más de mil organismos públicos que compran a 119 mil proveedores. Y también hablamos



de importantes volúmenes de información, que permiten a la ciudadanía ver cómo, qué, a quién y por cuánto compran los organismos, entre mucha otra información.

Cifras importantes de un mercado que es mucho más que números, porque cualquier decisión en el Mercado de las Compras Públicas impacta en el buen funcionamiento de todo el Estado. Las transacciones demuestran que este mercado es un espacio relevante en la economía nacional, que permite el desarrollo de oportunidades de negocios para miles de personas y empresas -incluyendo las de menor tamaño y lideradas por mujeres- que pueden proveer un sinnúmero de productos y servicios a las instituciones y que, a la vez, satisfacen directa e indirectamente las necesidades de todos los habitantes del país.

Ya son más de veinte años avanzando en la transparencia y estandarización de las compras públicas para generar ahorros al Estado, simplificando los procesos, visibilizando las adquisiciones y velando por la probidad, aumentando la competencia y ampliando el mercado para las empresas menores o lideradas por mujeres, y apoyando la gestión de los usuarios mediante capacitaciones y canales de atención.

En cuanto a los resultados de gestión del año 2023, en materia de eficiencia y mejor uso de los recursos públicos, destacan la realización de 6 Convenios Marco y 11 Compras Coordinadas, procedimientos de compra que permiten ahorros para el Estado. En estos procesos abiertos y competitivos, ChileCompra facilitó la agregación de demanda en determinados rubros, destacando las compras coordinadas de computadores y arriendo de impresoras, agrupando en total la demanda de 141 organismos para aprovechar economías de escala.

En cuanto a acceso y mayor participación en las oportunidades de negocio ofrecidas en las compras públicas, cabe destacar que en el 2023 los proveedores y proveedores del Estado que participaron en la plataforma —los que recibieron órdenes de compra, enviaron ofertas a licitaciones, en Compra Ágil, o enviaron cotización para trato directo— sumaron 119.126, lo que implica un aumento del 22%.

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 estas empresas en la economía nacional (estadísticas SII Año comercial 2022), y equivale a USD \$6.319 millones (\$5.314.675 millones de pesos). Destacan en ese sentido las regiones de O'Higgins, Aysén, y Tarapacá, en donde el segmento de empresas de menor tamaño obtuvo porcentajes de participación de 63,2%, 60% y 58,5%, respectivamente. El 96% de los proveedores del Estado son Empresas de Menor Tamaño quienes realizan el 57,6% de las transacciones, es decir recibieron órdenes de compra. Los montos transados en la modalidad de Compra Ágil que busca beneficiar a las empresas de menor tamaño, especialmente las regionales, creció un 13% real durante el año 2023 con transacciones por un total de \$516.498 millones a nivel nacional (esto es USD \$614 millones), lo que se tradujo en 720.583 órdenes de compra. También se publicaron 6 Bases Tipo de licitación que facilitan la participación de proveedores

gracias a las cláusulas estandarizadas y disminuyen los tiempos y costos para los organismos del Estado.

En materia de experiencia usuaria, durante el año 2023 se inició un proceso de investigación para comprender a fondo las necesidades, preocupaciones y opiniones de los usuarios. Se emplearon métodos característicos del diseño de servicios, enfoque centrado en las personas y design thinking. La colaboración activa de compradores y proveedores fue fundamental en todo el proceso, permitiendo que sus voces y perspectivas influyeran en el diseño de las soluciones. Este enfoque participativo se convirtió en la base del diseño para el desarrollo de todos los proyectos asociados a la reforma de la Ley N°21.634 que modificó la Ley N°19.886 de compras públicas, utilizando una metodología híbrida basada en agilidad. Esto implica desarrollar versiones mínimas viables de productos que se van enriqueciendo con nuevas funcionalidades y mejoras a lo largo del tiempo, manteniendo siempre el enfoque en las necesidades reales de los usuarios.

En materia de probidad y transparencia, destacan los avances del Observatorio de ChileCompra -iniciativa pionera a nivel latinoamericano- y que, desde sus comienzos en el año 2012, se ha hecho cargo del combate a la corrupción y del fortalecimiento de la probidad y transparencia como desafíos fundamentales para el funcionamiento de un sistema de compras públicas sólido y confiable. Incorporando herramientas de ciencia de datos y empleando un enfoque preventivo, en el año 2023 se notificaron 636 hallazgos a los organismos públicos responsables de cada proceso de compra relacionado con potenciales incumplimientos a la normativa de compras públicas.

Cuando se relevan situaciones de mayor gravedad y cuando haya indicios de posibles delitos funcionarios, se elaboran informes que luego se derivan al Ministerio Público y a la Contraloría. En 2023, por ejemplo, ChileCompra presentó 10 denuncias al Ministerio Público relacionadas con potenciales hechos de corrupción, incluyendo casos que presentan indicios de negociación incompatible por existir conflicto de interés o actos que favorecen injustificadamente a proveedores, además de reportar regularmente y sancionar a proveedores que incurren en malas prácticas y a los cuales se les bloquea e impide utilizar la plataforma de Mercado Público. Del mismo modo, cuando existen indicios de operaciones sospechosas relacionadas con el lavado de activos, delitos funcionarios o financiamiento del terrorismo, existe coordinación y se transmiten los reportes respectivos a la Unidad de Análisis Financiero.

Para aumentar la confianza en las compras públicas, y sabiendo que somos un equipo de solo 147 personas, buscamos optimizar nuestro trabajo. Realizamos junto a los funcionarios del observatorio una automatización del monitoreo de los procesos de compra para detectar potenciales irregularidades y aumentar los estándares de probidad y transparencia en el uso de los recursos públicos, de manera más eficiente. Para promover un Mercado Público más probo, confiable y justo, seguiremos avanzando en el camino de la innovación y nuevas tecnologías como la inteligencia artificial.

Por último, en materia de excelencia organizacional, destaca la implementación del teletrabajo con perspectiva de género, el cumplimiento del 100% de los compromisos de las Metas de Eficiencia Institucional y la creación de un nuevo Plan Estratégico para

el periodo 2024-2027 que invitó a todos los funcionarios a proyectarse hacia el futuro para el cumplimiento de los nuevos desafíos. Esta nueva estrategia impulsó una reestructuración organizacional, para responder a los desafíos planteados en torno a la modernización de las compras públicas, destacando la creación de una nueva División de Compras Públicas encargada de poner a disposición de los usuarios y de la ciudadanía en general, el Sistema de Información y Gestión de Compras Públicas, basándose en los principios de simplicidad, claridad, facilidad, accesibilidad, transparencia y eficacia. También se crearon, entre otros, los nuevos departamentos de compradores y de proveedores que buscan profundizar el apoyo y la asesoría a nuestras usuarias y usuarios, aumentando la segmentación de éstos para focalizar las acciones y atender sus realidades particulares, con foco en un acercamiento hacia los territorios, levantando mayores oportunidades de compra y ventas en determinados rubros y gestionando su experiencia en todo el ciclo de vida.

Por algunas de las iniciativas ya mencionadas, a fines de abril recibimos el Premio a la Excelencia Institucional 2024 que entrega el Servicio Civil, galardón orgulloso y que nos plantea el desafío de mantener servicios de alta calidad frente a nuestra ciudadanía.

Efectivamente, el principal desafío para la Dirección ChileCompra es la implementación de las modernizaciones a las compras públicas contempladas en la Ley N°21.634 publicada el 11 de diciembre de 2023 que modifica la Ley N°19.886 y que dicen relación con los ámbitos de probidad, eficiencia, participación e innovación y, la modernización y fortalecimiento de la plataforma de Mercado Público. Para una correcta implementación de estos desafíos se desarrollará el Programa de Mejora de la Calidad del Gasto en la Compras Públicas que cuenta con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Por otra parte, destacan también la continuidad operacional en el contexto de la modernización tecnológica de la plataforma de Mercado Público, el monitoreo de los procesos de compra para mayores estándares de probidad, la implementación de nuevos procedimientos de compra, promover la participación de empresas de menor tamaño, contribuir a la digitalización de las compras públicas y monitorear la implementación del programa de teletrabajo, entre otros. Todo ello es posible fortaleciendo nuestra gestión y potenciando el talento, alcanzando la excelencia institucional.

**VERÓNICA VALLE SARÁH**

Directora

Dirección de Compras y Contratación Pública  
ChileCompra



## Propósito

Para el 2027 ChileCompra ha definido como desafío ser reconocidos como un sistema de compras públicas confiable y de excelencia, poniendo a las personas en el centro de la gestión. Para ello, trabajamos como institución sobre los valores de la colaboración, la innovación, la excelencia, el compromiso y la probidad, con el fin de lograr los objetivos estratégicos de probidad y transparencia, eficiencia, participación, experiencia usuaria y gestión de excelencia.

## Misión

La Dirección ChileCompra establece como misión 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.

## Visión

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



## Objetivos estratégicos

- **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.
- **Eficiencia:**  
Generar eficiencia en las compras públicas, para un mejor uso de los recursos.
- **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.
- **Experiencia usuaria:**  
Entregar productos y servicios centrados en el usuario y usuaria, de manera simple, resolutive y confiable, contribuyendo a la digitalización y modernización de las compras públicas.
- **Gestión de Excelencia:**  
Mejorar nuestra gestión y potenciar el talento, para alcanzar la excelencia institucional.

## Valores institucionales



Imagen N°1

Para el logro de lo anterior, se cuenta con distintos mecanismos de compra como principal instrumento de contratación pública, asignando a cada uno de ellos un objetivo específico que permita asegurar un mejor uso de recursos fiscales.

La modernización de las compras públicas se materializa en el establecimiento de diferentes procedimientos de compra, los que buscan el mejor uso de los recursos públicos, la apertura al mercado para aumentar la participación de proveedores y proveedoras de todos los rubros, y más agilidad en los procesos de adquisición.



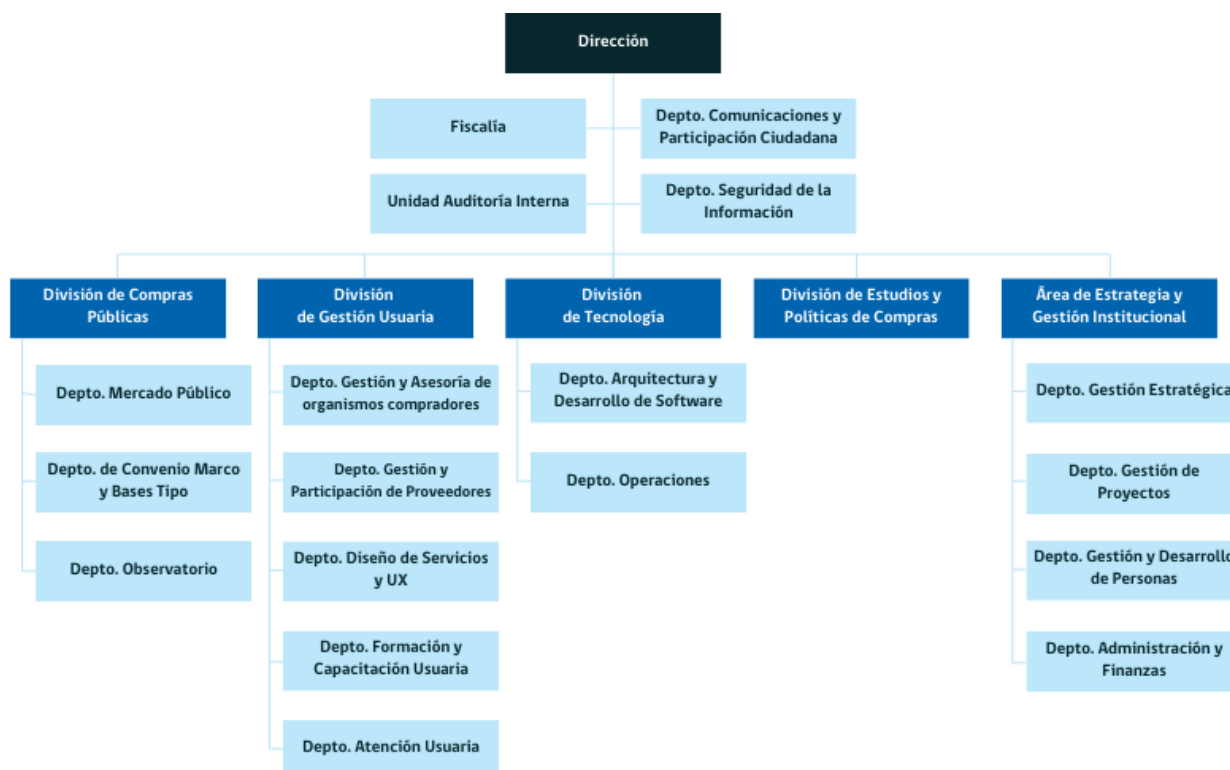


## Estructura

La Dirección de Compras y Contratación Pública - Dirección ChileCompra - es un Servicio Público descentralizado, sometido a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio de Hacienda. Fue creado con la Ley de Compras Públicas N° 19.886 y comenzó a operar formalmente el 29 de agosto de 2003. La Plataforma de Compras Públicas de Chile, [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), es administrada por la Dirección ChileCompra, la cual se sustenta en un sistema transparente y eficiente, que funciona con un sólido marco regulatorio, basado en los principios de libre concurrencia de oferentes, igualdad, transparencia y probidad.

La Dirección ChileCompra se compone de divisiones, áreas, departamentos y unidades. Sus oficinas se ubican en la Región Metropolitana, desde donde opera de forma centralizada. En términos de su estructura organizacional, el Servicio está conformado por un total de 147 funcionarios y funcionarias, y tiene una representación mayoritaria de mujeres respecto a los hombres (50,3%).

## Organigrama2024<sup>1</sup>



**Imagen N°2**

<sup>1</sup> Este organigrama se construyó el año 2023 en base a la nueva estrategia institucional y entró a regir en enero de 2024.

## Presupuesto 2023

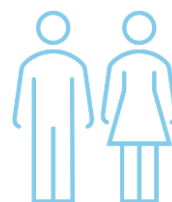
**\$13.904**

millones presupuesto total

**99,8%**

de su presupuesto ejecutado

## Dotación 2023

**147**

Personas en total

**50,3%** Mujeres**49,7%** Hombres

Imagen N°3

## Personas usuarias de nuestro servicio

El foco de acción está orientado al trabajo conjunto para los tres grupos de personas usuarias definidas:

- **Organismos compradores.** Todo organismo, que cumple una función pública, sujeto a la aplicación de la Ley de Compras Públicas o adherido a ella, que adquiere productos o servicios con recursos del Estado a través del Sistema de Información y Gestión de Compras y Contrataciones del Estado, esto es la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl).
- **Proveedoras y proveedores.** Toda persona natural o jurídica, nacional o extranjera, que podría ofrecer sus productos o servicios para ofertar a través de la plataforma de Mercado Público en los procesos de adquisiciones que realizan los organismos compradores.
- **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.



## I. LOGROS 2023

### a. Resultados asociados al Programa de Gobierno y mensajes presidenciales

En cuanto a los compromisos de gobierno, se destaca:

**Reformar el sistema de Compras Públicas para optimizar la competencia y eficiencia en las compras públicas**, mediante un proceso que sea óptimo, eficiente y transparente. Esta iniciativa se contempla en la implementación de la Ley N° 21.634 del 11 de diciembre de 2023 que moderniza a la Ley N° 19.886 de compras públicas, la cual tendrá una duración de 24 meses, esto es el 11 de diciembre de 2025.

**Fortalecimiento de ChileCompra e implementación de nuevos mecanismos de compra.** Esta iniciativa se contempla en la implementación de las modernizaciones a la Ley N° 19.886 de compras públicas. El fortalecimiento de ChileCompra se generará con las nuevas facultades que tendrá esta Dirección a partir del mes 12 de publicación de la Ley, mientras que la implementación de nuevos procedimientos de compra se dará a partir del mes 18 de la publicación de la ley, lo que incluye la Subasta Inversa Electrónica, Contratos para la Innovación, Diálogos Competitivos y una nueva plataforma de Economía Circular.

**Dotar a ChileCompra de facultades normativa y mejorar el sistema de fiscalización.** Esta iniciativa se contempla en la implementación de las modernizaciones a la Ley N° 19.886 de compras públicas, específicamente a los 12 meses de su publicación, esto es el 11 de diciembre de 2024. Este compromiso considera las nuevas facultades que tendrá la Dirección ChileCompra, las que incluye proponer al Ministerio de Hacienda políticas públicas en materia de compras públicas, impartir instrucciones obligatorias, reconocimiento de la plataforma de reclamos, reconocimiento legal de la función de monitoreo de los procesos de compra, entre otros.

**Fortalecer los sistemas preventivos y sancionatorios de actos de corrupción y faltas a la probidad.** Esta iniciativa se contempla en la implementación de las

modernizaciones a la Ley N° 19.886 de compras públicas, específicamente a los 12 meses de su publicación, esto es el 11 de diciembre de 2024. Se fortalecerá el rol del Observatorio de Compras Públicas, que busca identificar potenciales irregularidades de los organismos en Mercado Público.

**Avanzar en la planificación de compra y gestión de contratos** de licitaciones por parte de los organismos públicos, al igual que en convenios marco y tratos directos. Esta iniciativa se contempla en la implementación de las modernizaciones a la Ley N° 19.886 de compras públicas, específicamente, a los 12 meses de su publicación, esto es el 11 de diciembre de 2024. Este compromiso incluye que esta Dirección podrá exigir la modificación a los planes anuales de compra, el Ministerio de Hacienda establecerá una metodología común para la evaluación de éstos, los planes anuales de compra se publicarán en el Sistema de Información en los formularios electrónicos estandarizados dispuestos por ChileCompra, entre otros.

**Avanzar hacia una digitalización total del sistema de compras públicas.** Se está abordando a través de la estrategia de modernización de la plataforma de compras públicas [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Durante el 2023 se avanzó en la estandarización y homologación de componentes tecnológicos comunes y transversales; en la actualización y mejora de la infraestructura y desempeño; mejora de la infraestructura hacia modelo híbrido (físico/cloud) y su aumento de recursos; en la migración a sistemas modulares en el nuevo stack tecnológico, creando una infraestructura nueva paralela; así como en el desarrollo e implementación de proyectos tecnológicos mandatados por la modificación a la ley, entre otros.

**Avanzar hacia el uso de software libre o no licenciado en el Estado**, generando, por un lado, ahorros derivados de la compra a gran escala de licencias, y por otro, dotándonos de autonomía tecnológica y facilidades para adaptar el gobierno a las necesidades. A partir de octubre de 2022 se comenzó a implementar el proyecto de Cambio de Licencia de Magento Enterprise a Magento Community. En febrero de del 2023 se habilitó la primera tienda de convenio marco en la plataforma Community de Magento como un piloto: Computadores versión 5, obteniendo resultados exitosos.

**Impulsar un registro de las personas jurídicas de los beneficiarios finales**, para identificar si el mismo grupo empresarial oferta más de una vez en una compra pública con distintas razones sociales. Esta iniciativa se contempla en la implementación de las modernizaciones a la Ley N° 19.886 de compras públicas, específicamente a los 12 meses de su publicación, esto es el 11 de diciembre de 2024. Este compromiso se aplicará con la regulación de los beneficiarios finales.

**Ampliar el Tribunal de Contratación Pública, reforzando su estructura orgánica y presupuesto.** Esta iniciativa se contempla en la implementación de las modernizaciones a la Ley N° 19.886 de compras públicas, específicamente a los 12 meses de su publicación, esto es el 11 de diciembre de 2024. Este compromiso incluye aumentar la integración del Tribunal de 3 a 6 jueces y que éstos tengan dedicación exclusiva, su funcionamiento será en 2 salas, aumenta su competencia, podrá acceder a los antecedentes del procedimiento directamente a través de la plataforma, entre otros.



**Estrategia Nacional de Integridad Pública.** Lanzada en diciembre de 2023, se estableció un conjunto de 10 medidas ligadas a promover la integridad en las compras públicas. Estas medidas se encuentran articuladas con el proceso de modernización de la Ley de Compras y su implementación se efectuará gradualmente conforme se vayan concretando los siguientes hitos de dicho proceso. Durante el año 2023, se avanzó especialmente en el desarrollo de la medida N°73, que apunta a la construcción de un sistema que fomente la integración e interoperabilidad de datos de distintos servicios públicos con el objeto de detectar, transmitir alertas, dar seguimiento y facilitar la resolución oportuna de conflictos de interés en procesos regulados por la Ley 19.886. El contexto de la medida N°79, relacionada con la detección y aplicación de sanciones a proveedores que incumplan requisitos o incurran en prácticas irregulares en procedimientos regulados por la Ley de Compras, se resalta la publicación de la Resolución N°417-B que modificó las políticas y condiciones de uso del portal Mercado Público y formalizó el conjunto de causales que determinarían el bloqueo de cuentas de usuarios proveedores en dicho portal.

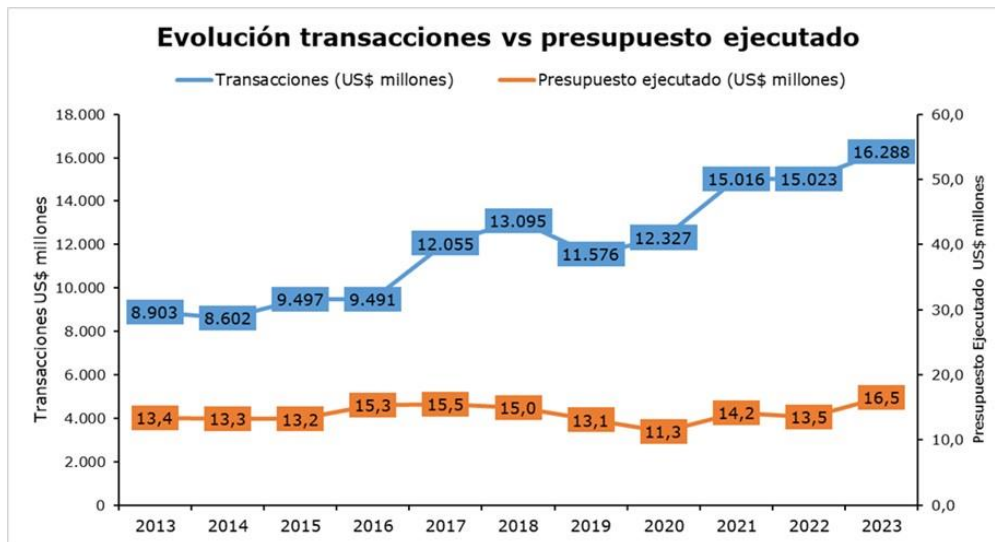
## **b. Cifras globales**

### i. Cifras globales de Mercado Público

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). La cifra implica una disminución real de 3,7% respecto del mismo periodo anterior, cuando se obtuvieron US \$ 15.022 millones de dólares en transacciones

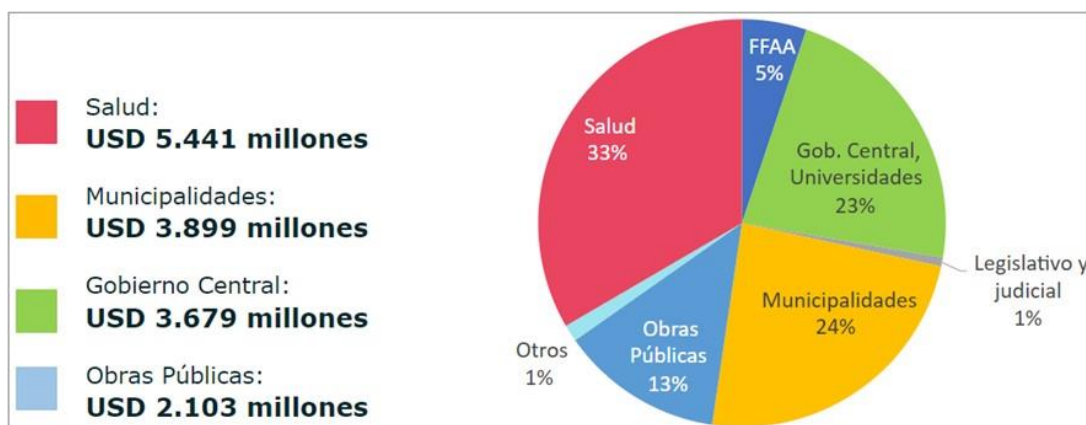
Asimismo, durante 2023 se emitieron 1.982.154 órdenes de compra, que se traduce en un aumento de 9,5% respecto de 2022. En el 2023 los proveedores del Estado que participaron en la plataforma -es decir aquellos que han recibido órdenes de compra, han enviado ofertas a licitaciones, en Compra Ágil, o han enviado cotización para trato directo- sumaron 119.126, lo que implica un aumento de 22%.

El 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.



**Imagen N°4 Evolución transacciones en Mercado Público vs presupuesto ejecutado Dirección ChileCompra.** Fuente: División de Estudios e Inteligencia de Negocios, Dirección ChileCompra. Incluye transacciones de Obras Públicas del MOP y Minvu, que no registran órdenes de compra en Mercado Público.

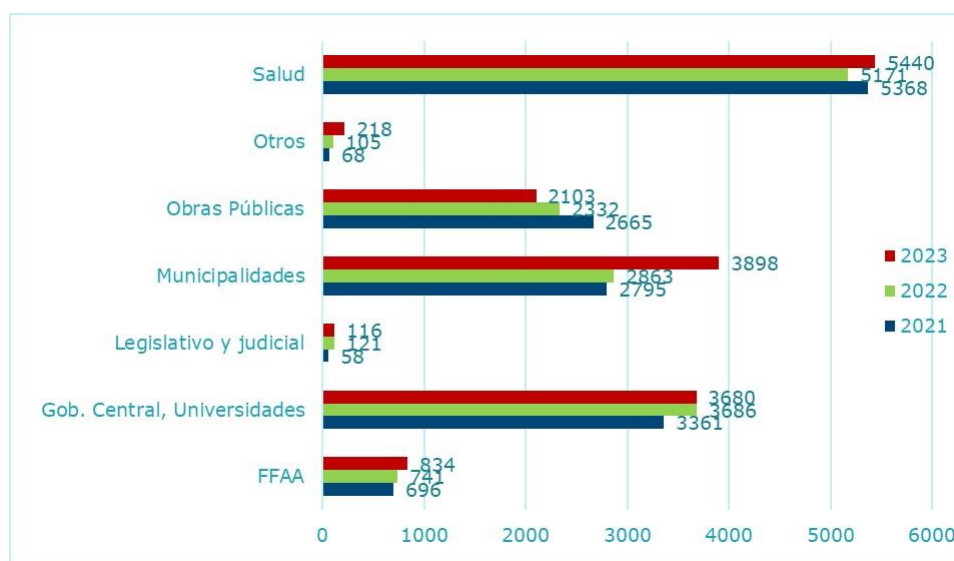
Respecto a los montos transados por sector, el sector salud sigue liderando las compras públicas, con USD5.441 millones transados, equivalente a un 33% de las transacciones por sector. Siguen las Municipalidades con 24% equivalente a USD3.899 millones, Gobierno Central con 23% que corresponden a USD3.679 millones y Obras Públicas con 13% que suman USD2.103 millones.



**Imagen N°5 Distribución de montos transados por sector 2023 (%).** Fuente: División de Estudios e Inteligencia de Negocios, Dirección ChileCompra

Cabe destacar que el sector que experimentó una mayor variación el 2023 en comparación con el 2022 fue el de municipalidades, observándose un aumento de 20,5%

(variación real) que equivale a USD 1.035 millones más que se transaron, sumando USD 3.899 millones el 2023.



**Imagen N°6 Principales variaciones 2023 por sector (en millones de dólares, nominal).**

Fuente: División de Estudios e Inteligencia de Negocios, Dirección ChileCompra

Dentro de los rubros más transados en el sector el 2023, se destaca el rubro "Servicios de construcción y mantenimiento", entre las que se observan las licitaciones públicas de las Municipalidades de Peñalolén ID 2403-392-SE23, para el "Servicio integral de iluminación de espacios públicos" por \$10.772 millones de pesos, y la orden de compra de la Municipalidad de Renca con ID 4956-92-SE23 para "Construcción V CESFAM Comuna de Renca" por \$8.613 millones de pesos.

Como se mencionó anteriormente, el sector Salud lideró las transacciones, presentando una variación real de -6,7% respecto del 2022, con una diferencia en montos de USD270 millones. Por otro lado, durante el 2022 dicho sector presentó una variación real de -0,5% con respecto al 2021, con una diferencia en montos de USD197 millones.

Dentro de los rubros declarados en los productos adquiridos que presentaron mayor variación en el sector Salud en el 2023, destaca el rubro "Medicamentos y productos farmacéuticos" con una variación nominal de un 33%, destacando la orden de compra ID 621-174-SE23 de la CENTRAL DE ABASTECIMIENTO DEL SISTEMA NACIONAL DE SERVICIO DE SALUD (CENABAST) por el producto VACUNA TRIP DTP ACELULAR por \$19.147 millones de pesos. También tuvo altas transacciones el rubro de "Equipamiento y suministros médicos" destacando, por ejemplo, la orden de compra ID 621-570-SE23 de CENABAST que corresponde a la adquisición de varios productos relacionados a insulina por \$9.188 millones de pesos.

El sector de Gobierno Central presentó una disminución de 10,7% (variación real) respecto de 2022, con una diferencia en montos de USD5 millones. Por otro lado, durante

el 2022 dicho sector presentó un aumento real de un 13,7% con respecto al 2021, con una diferencia en montos de USD324 millones.

Dentro de los rubros que presentaron mayor variación en el sector de Gobierno Central, se destaca el rubro "Servicios profesionales, administrativos y consultorías de gestión empresarial", con una variación nominal de un 19%, como se detalla por ejemplo en las órdenes de compra ID 1778-251-SE23 por un monto de \$5.525 millones de pesos en "Personal médico temporal", y la orden de compra ID 1873-19-SE23 por un monto de \$6.900 millones de pesos en "Especialistas legales en patentes, marcas o derecho".

Por otro lado, el rubro "Servicios basados en ingeniería, ciencias sociales y tecnología de la información" presenta un alza por la orden de compra emitida por el Servicio de Registro Civil e Identificación por la compra de "Servicios para el Sistema de Identificación, Documentos de Identidad y Viaje y servicios relacionados" por un monto de \$69.970 millones de pesos.

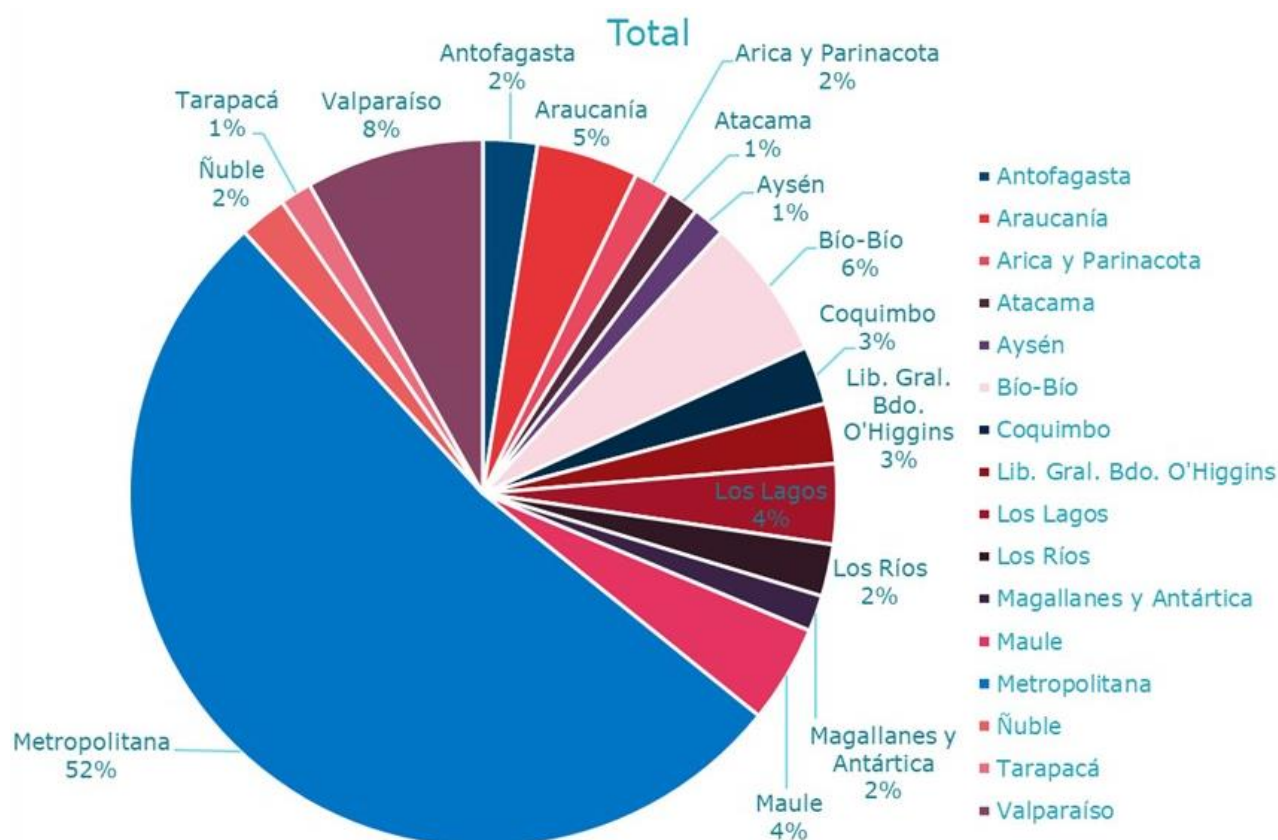
El sector de Obras Públicas presentó una disminución de 20,3% (variación real) entre 2022 y 2023, con una diferencia en montos de US 231 millones. Durante el 2022, dicho sector presentó una disminución de 9,7% (variación real) con respecto al 2021, que implicó una diferencia en montos de USD330 millones.

Dentro de los rubros más transados en el sector Obras Públicas el 2023, se destaca el rubro "Obras MINVU", entre las que destacan las licitaciones públicas del Servicio de Vivienda y Urbanización VII Región 653-15-O123, para el "Mejoramiento eje Maipú – Januario Espinoza y Carmen de Linares" por \$23.370 millones de pesos, y la orden de compra ID 5407-22-SE23 para "Construcción corredor transporte público Colón: Perales - Alessandri" por \$14.805 millones de pesos.

El sector de Municipalidades presentó un aumento de 20,5% (variación real) entre 2022 y 2023, con una diferencia en montos de USD1.035 millones. Durante el 2022, dicho sector presentó un aumento de 5,9% (variación real) con respecto al 2021, que implicó una diferencia en montos de USD67 millones.

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).

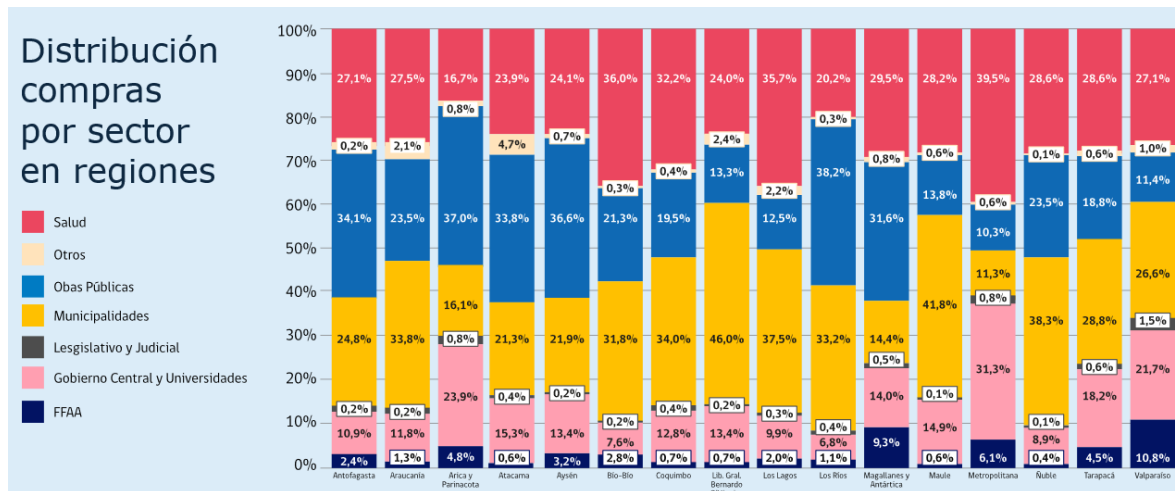




**Imagen N°7 Distribución de montos transados por región 2023 (%).**  
Fuente: División de Estudios e Inteligencia de Negocios, Dirección ChileCompra

Las regiones con mayor preponderancia de transacciones en Obras Públicas fueron las de Los Ríos (38,2%), Arica y Parinacota (37%), Aysén (36,6%), Antofagasta (34%), Atacama (33,8%) y Magallanes y Antártica (31,6%).

A su vez, las regiones con mayor gasto en salud en las compras públicas son la Región Metropolitana (39,5%), Bío-Bío (36%), Los Lagos (35,7%) y Coquimbo (32,2%). Por último, las regiones con mayores transacciones en compras del gobierno central son la Región Metropolitana (31,3%), Arica y Parinacota (23,9%), y Valparaíso (21,7%).

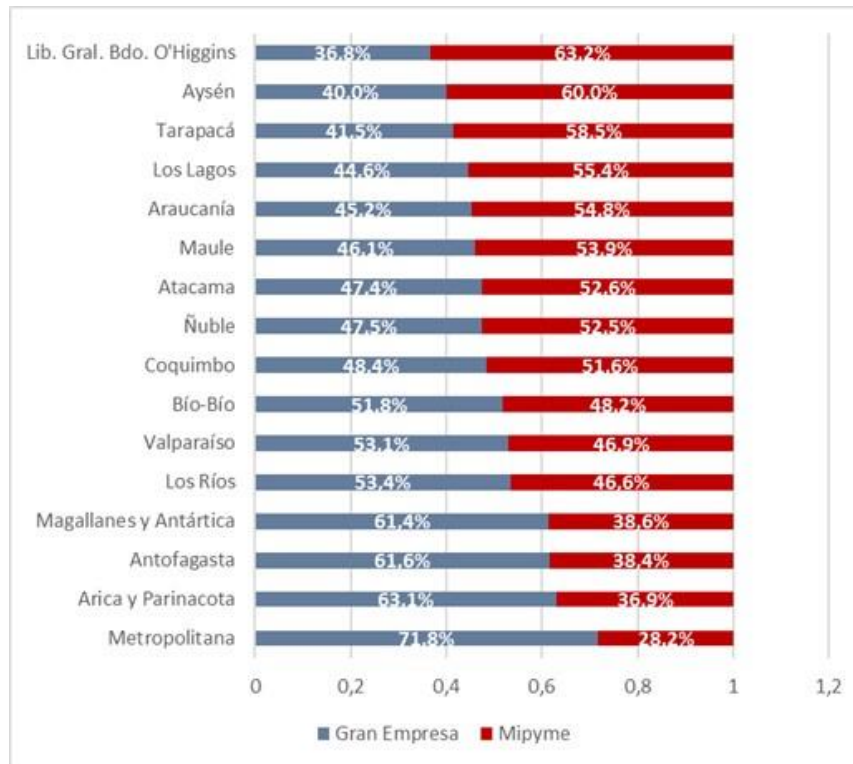


**Imagen N°8 Distribución de montos transados por región y sector 2023 (%)**

Fuente: División de Estudios e Inteligencia de Negocios, Dirección ChileCompra

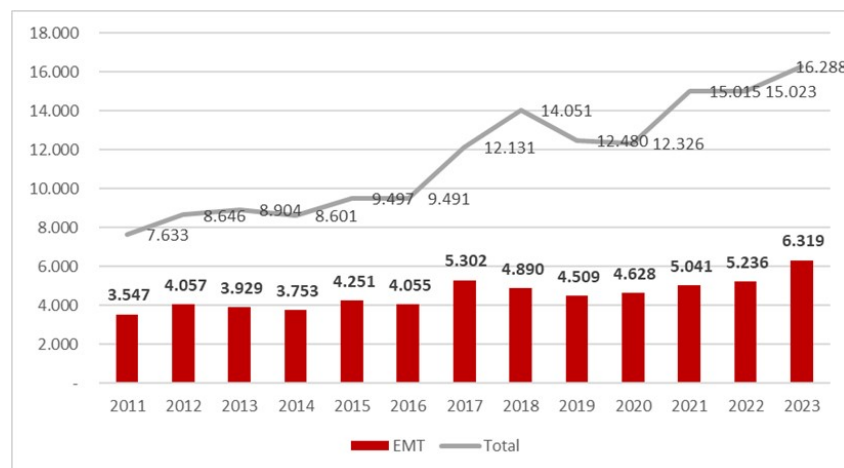
Respecto a la participación de Empresas de Menor Tamaño (EMT), estas representan el 96% de los proveedores del Estado, quienes realizan el 57,6% de las transacciones, es decir, recibieron órdenes de compra.

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.



**Imagen N°9 Participación de EMT en regiones por montos transados.**  
Fuente: División de Estudios e Inteligencia de Negocios, Dirección ChileCompra

En los últimos 12 años (2011-2023), los montos que ganaron las empresas de menor tamaño aumentaron en un 87% (variación real), sumando más de US \$6.319 millones de dólares.

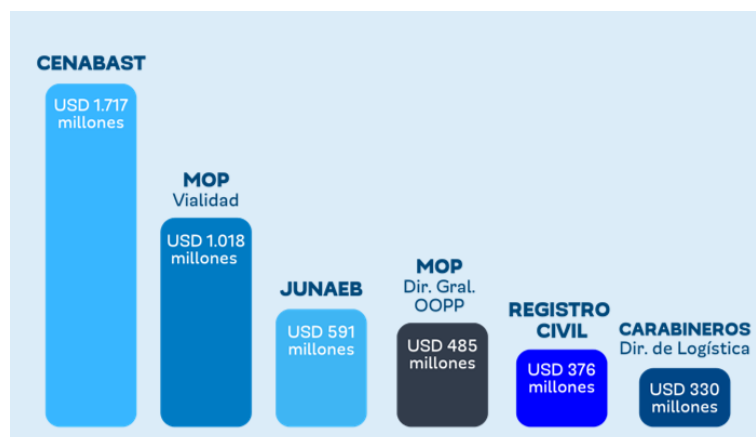


**Imagen N°10 Evolución montos en millones de dólares transados en Mercado Público y que reciben las EMT.** Fuente: División de Estudios e Inteligencia de Negocios, Dirección ChileCompra.

En cuanto la modalidad Compra Ágil -que permite mayor participación de las Empresas de Menor Tamaño en compras de menores montos (igual o menor a 30 UTM), durante el año 2023 se registraron transacciones por un total de \$516.498.958.017 pesos a nivel nacional (esto es USD \$614 millones). La cifra, que se tradujo en 720.583 órdenes de compra, implica un crecimiento real de 13,1% respecto a 2022, cuando se transaron \$422.294.800.281 de pesos (esto es USD \$479 millones) a través de 627.567 órdenes de compra. Los rubros que más se transaron en Compra Ágil son equipamiento y suministros médicos con \$94.778.776 de dólares, medicamentos y productos farmacéuticos con \$34.054.946 dólares y equipos, accesorios y suministros de oficina con \$23.330.631 dólares.



**Imagen N°11 Distribución de montos transados por modalidades de compra 2023 (%).** Fuente: División de Estudios e Inteligencia de Negocios, Dirección ChileCompra.



**Imagen N°12 Organismos con más montos transados el 2023**  
Fuente: División de Estudios e Inteligencia de Negocios, Dirección ChileCompra



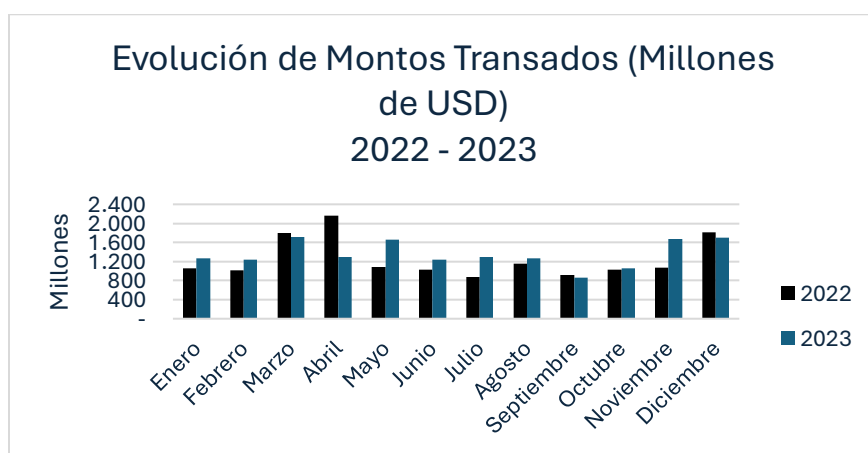
## ii. Operación de la plataforma de Mercado Público ante ciberataque de septiembre de 2023

La plataforma de compras públicas [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) no estuvo disponible durante ocho días (cuatro días hábiles y cuatro días inhábiles) -entre el 12 de septiembre de 2023 en la madrugada y las 21 horas del 19 de septiembre de 2023- debido a un ciberataque por ransomware que sufrió su proveedor de infraestructura IFX Networks.

Entre el 20 de septiembre y el 19 de octubre de 2023, Mercado Público estuvo alojado en su sitio de contingencia del proveedor TIVIT. El 20 de septiembre se iniciaron los trabajos por parte de IFX Networks para restaurar los distintos sistemas de compras públicas, bases de datos y servidores en su sitio principal. Estos trabajos de restauración, transferencia, sincronización de las transacciones y de datos, y chequeos de seguridad concluyeron el jueves 19 de octubre.

El viernes 20 de octubre a las 08.00 horas la plataforma de Mercado Público se restableció en su sitio principal en IFX Networks, finalizando el periodo de contingencia. Para la activación en el sitio principal de IFX Networks, ChileCompra efectuó todos los chequeos y controles técnicos de ciberseguridad establecidos en el plan de continuidad operacional -incluyendo anti-malware, anti-ransomware, firewall perimetral, firewall de aplicación entre otros-, en concordancia con las recomendaciones emanadas del Equipo de Respuesta ante Incidentes de Seguridad Informática, Csirt, del Ministerio de Interior.

Desde el 20 de octubre a la fecha, la plataforma de Mercado Público se encuentra operando con normalidad en su sitio principal. Como se observa en el gráfico a continuación, durante el periodo de contingencia, las entidades públicas siguieron efectuando sus transacciones de compras públicas, las que exhibieron montos transados mensuales en la plataforma que equivalen a transacciones normales efectuadas en el mismo periodo del año anterior.



**Imagen N°13 Evolución de los montos transados por parte de las Entidades en millones de USD**

Fuente: División de Estudios e Inteligencia de Negocios, Dirección ChileCompra.

### iii. Modernización de la Ley de Compras Públicas

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

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

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



**Imagen N°14 Ejes Modernización Ley de Compras Públicas**

En lo que respecta al año 2023, ya se implementó con la promulgación de la Ley:

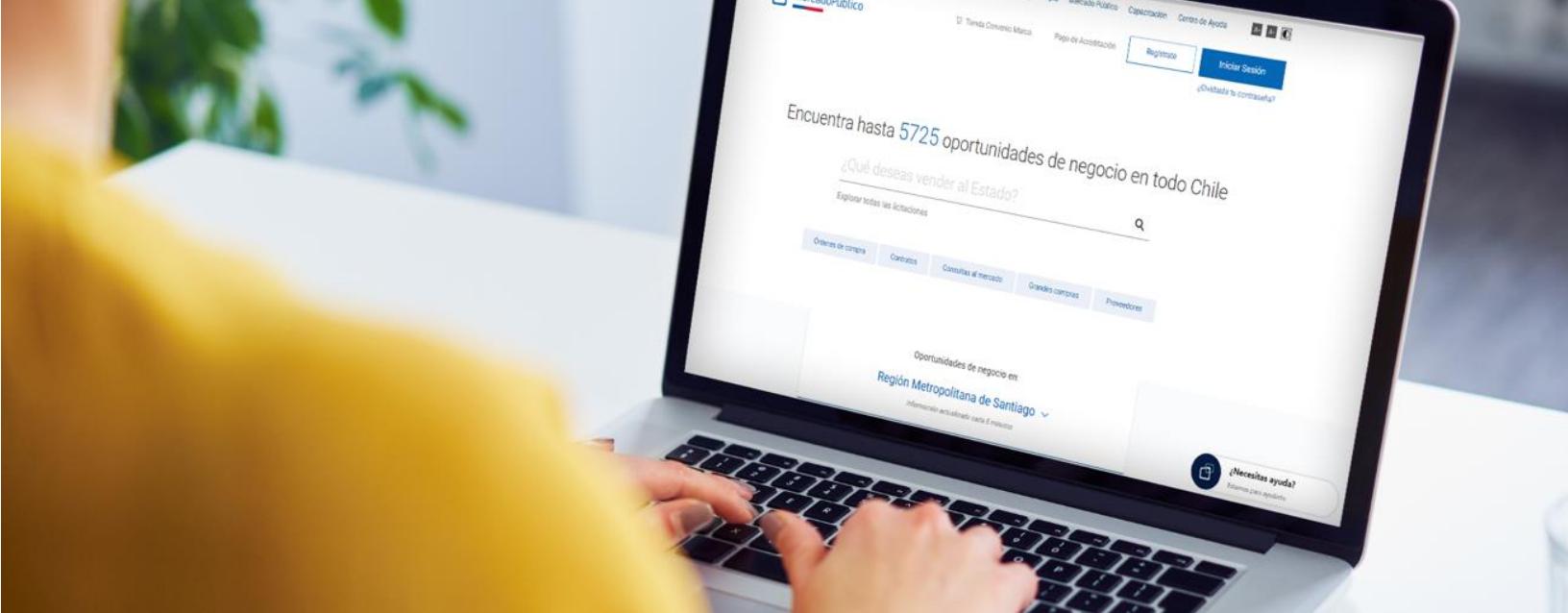
**Nuevo capítulo de probidad (VII):** aumento de los estándares con una mayor regulación de los conflictos de interés y causales de incompatibilidad a todos los funcionarios de la entidad compradora, entre otros. Se regula el deber de abstención de autoridades y funcionarios en procedimientos de compra.

**Fortalecimiento del canal de denuncias reservadas,** con toda la información personal en estricta reserva, pudiendo ser entregada solo a los Tribunales de Justicia o al Ministerio Público, además de implementar un modelo "doble ciego" de atención. Por su parte, en el formulario web a través del cual se ingresa la denuncia se incorpora el ingreso por clave única y se suman nuevas categorías, mejorando la priorización de los casos y detallando su clasificación para una mejor y más rápida gestión de los mismos.

**Nuevo catálogo de inhabilidades para proveedores del Estado**, que considera delitos concursables, delitos tributarios, incumplimientos contractuales, condenas laborales y condenados por cohecho, lavado de activos y financiamiento al terrorismo.

**Un nuevo Módulo de Consultas al Mercado**, incorporando el registro obligatorio las reuniones y entrevistas entre organismos y la industria tal como lo establece la nueva normativa que se publicó en diciembre de 2023. Se incluyeron nuevas funcionalidades asociadas a la innovación como, por ejemplo, mediante un formulario una persona pueda realizar consultas al mercado de productos o servicios del cual desconoce y requiere información para generar un futuro proceso de compra.





## II. RESULTADO DE LA GESTIÓN: OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La Dirección ChileCompra define en su estrategia institucional cinco objetivos estratégicos para dar cumplimiento a su mandato de generar productos y servicios para mejores compras públicas:

### a. 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, a través de la normativa de compras públicas, el monitoreo de los procesos de compra y la información de compras públicas para la gestión y toma de decisiones.

Los principales logros durante el año 2023 en esta línea fueron:

**Nuevo capítulo de Probidad y Transparencia en Ley que moderniza las Compras Públicas.** Como se mencionó anteriormente, con el propósito de fortalecer y aumentar los estándares de probidad y transparencia en las compras públicas, este nuevo capítulo incluye cambios que comenzaron a regir de inmediato a partir de su publicación en diciembre 2023 en aspectos como la regulación de conflictos de interés con la ampliación de causales de incompatibilidad a todos los funcionarios de una entidad compradora; se extienden las incompatibilidades que regulan el deber de abstención para autoridades y funcionarios públicos en los procesos que puedan tener interés, ampliando por un año desde cese de funciones (respecto de directivos y funcionarios que participen en el proceso de compra). Se incluye asimismo la obligación de suscribir una Declaración Jurada de ausencia de conflicto de intereses y confidencialidad por parte de los Integrantes de las Comisiones Evaluadoras. Se establece, por último, que la Contraloría General de la República podrá ordenar, instruir o cursar sumarios por infracciones a la Ley de Compras Públicas, entre otros.



**Nuevo módulo de Consultas al Mercado:** Desde mayo del 2023, las usuarias y usuarios pueden acceder al nuevo módulo de Consultas al Mercado en la plataforma transaccional [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl), cuyas modificaciones facilitan su navegación y uso para los usuarios. Una de las mejoras es la creación de una sección de reuniones, que establece la nueva ley, en la cual las usuarias y usuarios compradores pueden registrar las citas de forma transparente, sea de forma virtual o presencial, que tengan con proveedores, stakeholders u otros organismos externos en el marco de la consulta realizada, de manera de resguardar la transparencia e integridad del proceso. Otra mejora por destacar es que el módulo permite realizar las nuevas consultas de compras de innovación, en las cuales los compradores pueden describir un problema del cual desconocen una solución y recopilar información de soluciones vigentes en el mercado, que sirvan de base para un proceso de contratación posterior. Como resultado de esta implementación, entre mayo y diciembre de 2023 las Entidades del Estado efectuaron un total de 4.539 Consultas al Mercado, lo cual implica un crecimiento del 47% en el uso de este módulo.

**Nuevo canal de denuncias con reserva de identidad de ChileCompra:** durante el 2023 ChileCompra mejoró y modernizó el canal de denuncias reservadas, aportando mayor seguridad y protección a denunciantes, ya que se implementó un modelo “doble ciego” de atención, donde las y los analistas del Observatorio no tienen acceso a información personal del denunciante y viceversa, manteniéndose protegida la totalidad de datos personales y sensibles. Además, el ingreso de las denuncias se realiza con clave única y se genera información específica para la priorización y clasificación de los casos de denuncia, lo que permite una mejor gestión. Con esta implementación, se adecúan los estándares de protección de la identidad de las personas denunciantes, el formulario y la plataforma de gestión de casos a los requerimientos establecidos por la nueva normativa de compras y contratación pública que entró en vigencia el 11 de diciembre de 2023. A nivel de resultados, desde mayo hasta diciembre de 2023, se recibieron 1.241 denuncias a través del nuevo canal implementado, con un promedio mensual de 155 denuncias, representando un aumento del 17% respecto al mismo período en 2022.

**Observatorio ChileCompra.** El Observatorio de ChileCompra es una iniciativa pionera a nivel latinoamericano y que, desde sus comienzos en el año 2012, se ha hecho cargo del combate a la corrupción y del fortalecimiento de la eficiencia y probidad como desafíos fundamentales para el funcionamiento de un sistema de compras públicas transparente y sólido. Incorporando herramientas de ciencia de datos y empleando un enfoque preventivo, es una unidad que permanentemente monitorea los procesos de compra pública y entrega recomendaciones a los organismos responsables, además de detectar, analizar y notificar oportunamente a los organismos fiscalizadores competentes sobre todos aquellos hechos observados que pudieran estar relacionados con faltas a la probidad, indicios de posibles delitos o prácticas contrarias a la libre competencia. El Observatorio analiza diariamente e identifica riesgos en todos los procesos de licitación y órdenes de compra que se publican en Mercado Público y, anualmente, revisa en profundidad una muestra de casi 4.000 procesos de

compra que presenta un perfil de riesgo (Licitaciones, Grandes Compra en Convenios Marco y órdenes de compra de Tratos Directo), además de recibir 2.533 denuncias ingresadas por los usuarios de Mercado Público a través de un canal en el que se protege la identidad de los denunciantes. Como resultado de este trabajo, en el año 2023 se notificaron 636 hallazgos a los organismos públicos responsables de cada proceso de compra pública, relacionados con potenciales incumplimientos a la normativa de compras públicas. Se realizaron 66 informes enviados a organismos fiscalizadores y de control. En los casos que comprometen situaciones de mayor gravedad y en los que existen indicios de posibles delitos funcionarios, se elaboran informes que luego son derivados al Ministerio Público y la Contraloría. En 2023, por ejemplo, ChileCompra presentó 10 denuncias al Ministerio Público relacionadas con potenciales hechos de corrupción, incluyendo casos que presentan indicios de negociación incompatible por existir conflicto de interés o actos que favorecen injustificadamente a proveedores, además de reportar regularmente y sancionar a proveedores que incurren en malas prácticas y a los cuales se les bloquea e impide utilizar la plataforma de Mercado Público. Del mismo modo, cuando existen, también, indicios de operaciones sospechosas relacionadas con el lavado de activos, delitos funcionarios o financiamiento del terrorismo, existe coordinación y se transmiten los reportes respectivos a la Unidad de Análisis Financiero. Actualmente, y considerando las nuevas atribuciones que se otorgan a ChileCompra a raíz de la publicación de la ley 21.634 en diciembre pasado que modifica la ley 19.886 de compras públicas, el Observatorio está siendo fortalecido a través de la incorporación de nuevas herramientas de análisis, gracias al desarrollo de un sistema de inteligencia de negocios que busca detectar oportunamente con inteligencia artificial situaciones de conflicto de interés y casos en los cuales se vulnera la prohibición de contratar con sociedades en las que participan funcionarios públicos y sus parientes. Estos estándares de probidad asociados a potenciales conflictos de interés y nuevas inhabilidades se elevaron con la entrada en vigor, en el mes de diciembre de 2023, del nuevo capítulo de probidad y transparencia que contiene la Ley de Compras, por lo que ChileCompra se encuentra efectuando una gestión del cambio con las entidades y proveedores del Estado para que internalicen estas nuevas exigencias en sus compras y ventas al Estado.

**Datos Abiertos.** ChileCompra ha diseñado y desarrollado el sitio Datos Abiertos de ChileCompra ([datos-abiertos.chilecompra.cl](https://datos-abiertos.chilecompra.cl)), para poner a disposición la información de las compras públicas realizadas a través del sitio [www.mercadopublico.cl](https://www.mercadopublico.cl), el cual fue cocreado con las personas usuarias compradoras, proveedores y proveedoras y ciudadanía en general. En el contexto del 5° plan de gobierno abierto, se implementó un nuevo diseño del sitio [datosabiertos.chilecompra.cl](https://datosabiertos.chilecompra.cl), donde se muestra información de compras públicas. Durante el 2023 se elaboró y aprobó el 6° Plan de Acción de Estado Abierto, el que contempla 11 iniciativas y en donde ChileCompra adquirió compromiso de ampliar la plataforma de datos abiertos en el marco de las modificaciones a la Ley de Compras Públicas, aumentando con esto el alcance de la información que se transparenta a la ciudadanía, desprendida de los nuevos organismos involucrados, de nuevos procedimientos de compra, de políticas para

la inclusión de pequeñas empresas y orientado a potenciar el control ciudadano de las compras públicas para responder de forma directa e intuitiva las preguntas de la sociedad civil en el ámbito de las compras. Adicionalmente, ChileCompra es parte de la mesa técnica de Gobierno Digital y la Comisión para la Integridad Pública y Transparencia, que trabaja en la actualización del Portal Nacional de Datos Abiertos [datos.gob.cl](https://datos.gob.cl).

**Estándar Datos Abiertos.** Seguimos ofreciendo los datos de los procesos de compra de Mercado Público bajo el Estándar de Datos Abiertos (Open Contracting Data Standard - OCDS), que permite la divulgación de datos y documentos en todas las etapas del proceso de contratación mediante la definición de un modelo de datos común. Durante el año 2023, se tuvieron retroalimentaciones con OCP para la detección de mejoras para la API OCDS.

**Algoritmos Éticos e Inteligencia Artificial.** Proyecto inédito junto a la Universidad Adolfo Ibáñez, BID, Ministerio de Ciencia, entre otros, que fomenta la inclusión de la ética de datos como, por ejemplo, transparencia, privacidad, no discriminación y explicabilidad. Durante el 2023, ChileCompra fue parte del Comité Directivo de la segunda fase del proyecto, que se traducirá en una plataforma con herramientas prácticas y de código abierto para facilitar la implementación responsable de la inteligencia artificial y la ciencia de datos en los organismos del Estado.

**Transparencia y Lobby.** En cumplimiento de la Ley de Transparencia y Ley del Lobby, se atendieron 323 solicitudes por la Plataforma de Transparencia, realizándose 212 reuniones de Lobby.

**Participación Ciudadana.** Durante el año 2023 se realizaron 5 sesiones del Consejo de la Sociedad Civil de ChileCompra, en las cuales se abordaron los avances en la discusión de lo que fue el Proyecto de Ley de Compras Públicas, los desafíos para su implementación y sobre el ciberataque y el restablecimiento de la plataforma mercado público. Por otra parte, se desarrolló una sesión de la Mesa de Datos, en donde se abordó el proyecto de algoritmos éticos y alcances en transparencia de datos en nueva Ley de Compras.

## b. Eficiencia

Generar eficiencia en las compras públicas, para un mejor uso de los recursos, mediante procedimientos de compras acordes a cada necesidad y menores costos de transacción.

Los principales logros durante el año 2023 en esta línea fueron:

**Convenios Marco.** Procedimiento de compra en la que las y los compradores públicos pueden adquirir bienes y servicios con mayor eficiencia y a precios de mercado en rubros estandarizados, de uso transversal y frecuente por parte de

los organismos públicos. Para cada Convenio Marco, la Dirección ChileCompra efectúa una licitación pública de acuerdo con los criterios de las respectivas industrias, seleccionando a las proveedoras y proveedores con mejores ofertas que luego disponen sus productos en los catálogos de la tienda. El año 2023 se adjudicaron 6 Convenios Marco, contando con 17 convenios vigentes, entre los cuales se destacan: Artículos de Escritorio, Combustibles, Gas Licuado, Seguro de Salud, entre otros. A través de Convenios Marco, los organismos públicos hicieron compras por más de USD800 millones, equivalente al 5% de los montos totales transados. Respecto a este procedimiento de compras, el 2023 ChileCompra lanza Directiva N°42 con recomendaciones para mejor uso de los recursos públicos en la compra de pasajes aéreos a través de Convenio Marco.


**Compras Coordinadas.** Modalidad que permite a los organismos públicos agregar demanda en bienes estandarizados y así, realizar compras en conjunto para lograr mayor eficiencia y ahorros para el Estado. Durante el año 2023, la Dirección ChileCompra obtuvo ahorros que superaron los USD21 millones, equivalentes a un 39% de ahorro en relación con el presupuesto estimado. En estas licitaciones abiertas y competitivas, ChileCompra facilitó la realización de 11 procesos de compras coordinadas permitiendo la agregación de demanda en determinados rubros de 141 entidades públicas. Destacan en particular los procesos de compra de arriendo de computadores, en sus versiones de 2do semestre 2022 y 1er semestre 2023 (34,3% y 47,7% de ahorro, respectivamente), y el proceso de compra de Arriendo de impresoras, en sus versiones de 2do semestre 2022 y 1er semestre 2023 (43,8% y 58,1% de ahorro, respectivamente). Al respecto, es importante señalar que dichas compras representan alrededor del 70% de los montos de compra involucrados y que, en su conjunto, aportaron un 46,4% de ahorro ponderado.

**Bases Tipo de Licitación.** Modalidad que permite facilitar las compras y ventas, al minimizar el costo del proceso para los Organismos Públicos, dado que todos los aspectos administrativos son estandarizados, fijados por la Dirección ChileCompra y validados por la Contraloría General de la República a través de la Toma de Razón, entregando flexibilidad a los aspectos técnicos para la elaboración de requerimientos complejos y de mayor monto. Se facilita asimismo la participación de proveedoras y proveedores al enfrentarse a procesos estandarizados en sus requerimientos administrativos, aumentando la participación al disponer de un lenguaje estandarizado que facilita la presentación de ofertas. Durante el 2023, se publicaron 7 Bases Tipo, 5 fueron nuevas versiones de desarrollo de software, producción de eventos, servicios de vigilancia, plataformas para servicio de transporte privado y mobiliario clínico y 2 rubros nuevos, ciencia de datos e inteligencia artificial y seguros generales. En total estuvieron disponibles para los usuarios y usuarias 23 bases tipo de licitación en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) y en el módulo de licitaciones del escritorio comprador de [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). Los rubros que destacan son tecnología, vehículos, mobiliario, entre otros. Mediante el Dictamen E370752 de la Contraloría General de la República, se instruye que su uso es obligatorio desde el 20 de julio 2023 para todos aquellos rubros en que existan Bases Tipo disponibles. No obstante, con la publicación de la Ley que moderniza el sistema de compras públicas en el

Diario Oficial y la entrada en vigencia inmediata de las normas contenidas en el capítulo VII sobre probidad y transparencia, se revocaron las resoluciones que autorizan la utilización de las Bases Tipo de Licitación para la contratación de bienes o servicios en diferentes rubros (Resolución Exenta N°596 B). En este contexto, ChileCompra dejó de poner a disposición estos 23 documentos, con el objetivo de revisarlos y actualizarlos considerando las nuevas disposiciones legales que regulan las compras públicas.

**Modernización de la plataforma de Mercado Público: implementación de una arquitectura híbrida multi-nube.** En un mundo donde la eficiencia operativa y la innovación tecnológica son cruciales, ChileCompra está adoptando el futuro digital a través de una estrategia de migración a la nube y la implementación de una arquitectura híbrida, con el objetivo de desarrollar una plataforma genérica y modular de compras públicas, capaz de soportar los distintos procedimientos de adquisición, en las que se considere una factorización de elementos comunes a todos los procedimientos de compra. La estrategia de modernización tecnológica se sustenta en los siguientes ejes: (1) Eficiencia mejorada y seguridad robusta: la transición hacia la nube ofrece una mejora significativa en la eficiencia operativa, permitiendo a la institución optimizar el uso de recursos y reducir costos de manera significativa. Además, fortalece la seguridad con herramientas avanzadas diseñadas para proteger contra las amenazas cibernéticas. (2) Innovación continua en la gestión de aplicaciones: la institución está simplificando la gestión y mejorando la orquestación al migrar sus aplicaciones a entornos que permiten una administración más eficiente, para pasar a un esquema más flexible y rentable, permitiendo la ejecución de tareas específicas de manera más eficaz. (3) Accesibilidad y seguridad mejoradas: un aspecto clave de esta estrategia es la mejora en la accesibilidad y seguridad de las aplicaciones front, que son críticas para la interacción con el cliente. Estas mejoras aseguran una experiencia de usuario robusta y segura, fundamentales para mantener la confianza del cliente y la integridad del sistema. (4) Gestión avanzada de datos en la nube: el proyecto incluye la creación de un entorno centralizado para organizar y simplificar el acceso a grandes volúmenes de datos, mientras se mantienen altos estándares de seguridad. Esta estrategia integra también la modernización de la gestión de datos tradicionales, consolidando la información en un sistema más eficiente y accesible. (5) Resiliencia y recuperación: Preparación para el futuro: el Plan de Recuperación ante Desastres (DRP) es una parte integral de la estrategia, asegurando la continuidad del negocio mediante la protección de componentes críticos y la preparación para cualquier contingencia. Este enfoque no solo asegura la resiliencia, sino que también maximiza la eficiencia de costos.

### c. 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, mediante la asesoría y asistencia usuaria, en coordinación con el Ministerio de Economía, Fomento y Turismo.



Los principales avances en esta materia durante el año 2023 fueron:

**Compra Ágil.** Modalidad de amplia participación y acceso de las Empresas de Menor Tamaño y que aplica para compras menores a 30 UTM en Mercado Público. El año 2023 se registraron transacciones de USD614 millones a nivel nacional. La cifra, que se tradujo en 720.583 órdenes de compra, implica un crecimiento real de 13,1% respecto a 2022, cuando se transaron USD479 millones, a través de 627.567 órdenes de compra. Los rubros más transados fueron el de equipamiento y suministros médicos (casi USD95 millones), medicamentos y productos farmacéuticos (USD34 millones) y equipos, accesorios y suministros de oficina (USD23 millones). Durante el 2023, se realizaron mejoras al módulo de Compra Ágil en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) que permiten mayor participación de las empresas de menor tamaño y facilita las transacciones con nuevos filtros de búsqueda, tanto para compradores como proveedores. Las oportunidades para las MiPymes se presentan en todas las regiones con un amplio acceso para las proveedoras y proveedores, transparencia y menor burocracia: no posee barreras de entrada como boletas de garantía y se disminuyen las asimetrías de información.

**Automatización de Sello Mujer Empresa.** Vigente desde el 2016, permite a los organismos compradores identificar a las proveedoras y a las empresas lideradas por ellas en Mercado Público, de manera de facilitar su participación en las contrataciones con el Estado. Con la actualización -a fines del año 2022- de la Directiva N°20, que entrega recomendaciones a los organismos públicos para incluir la perspectiva de género en las compras públicas, ChileCompra diseñó una iniciativa para mejorar la metodología de asignación del Sello Mujer Empresa y logró automatizar la entrega del Sello, eliminando la burocracia para las proveedoras del Estado. De esta manera, desde el año 2023 tanto las empresas como las personas naturales que cumplen con los requisitos no deben realizar ningún trámite adicional ni presentar documentos, gracias a la interconexión con los datos del Registro Civil y el Servicio de Impuestos Internos, aumentando la identificación de las mujeres personas naturales y las empresas lideradas por mujeres y mejorando la experiencia usuaria en esta asignación. Como resultado, se observó durante el 2023 un aumento del 38,5% en la participación de empresas con Sello Mujer, en comparación con el 2022, pasando de 24.344 empresas lideradas por mujeres -transando en Mercado Público- a 33.723, lo que se materializó en 524.674 órdenes de compra emitidas por organismos públicos a proveedoras del Estado, representando el 26,5 % del total transado en Mercado Público.

**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. Este crecimiento es fruto del programa de fortalecimiento que lleva adelante ChileCompra desde 2016 para promover la igualdad de género en las compras públicas, en el que destaca la actualización de la Directiva N°20 en noviembre de 2022, con recomendaciones para que las entidades públicas faciliten la participación de proveedoras en Mercado Público.

**Índice de Participación con Perspectiva de Género en Compras Públicas (IPPG).** En 2023, ChileCompra creó el Índice de Participación con Perspectiva de Género en Compras Públicas (IPPG) que mide las oportunidades de las empresas lideradas por mujeres de tener éxito en el sistema de compras públicas, en comparación con las encabezadas por hombres, considerando las dimensiones de las ofertas de proveedoras en Mercado Público (si participan de algún procedimiento de compra) y de la adjudicación (si reciben una orden de compra por parte de una entidad del Estado). Así, mientras más cercano a 1, mayores serán las oportunidades de éxito de las empresas lideradas por mujeres en comparación con las lideradas por hombres, siendo el 1 el valor ideal de este índice ya que representa condiciones completamente igualitarias para ambos grupos. Al comparar 2022 y 2023, el índice pasó de 0,31 a 0,39, lo que representa un crecimiento de 25,8%, evidenciando una mejora importante en las oportunidades de las empresas lideradas por mujeres.

**Bases Tipo con perspectiva de género.** Como se mencionó en el objetivo estratégico de eficiencia, las bases tipo son un mecanismo de compra que busca apoyar la gestión de los organismos públicos en la elaboración de sus licitaciones desde las 100 UTM y facilitar la participación de los proveedores del Estado en procesos de un mismo rubro a través de cláusulas administrativas estandarizadas tomadas de razón por la Contraloría General de la República (CGR). En 2023 la Dirección ChileCompra se comprometió a disminuir las inequidades, brechas o barreras de género, incluyendo criterios con perspectiva de género. Esto se aplicó en la base tipo de Seguros Generales, que fue tomada de razón en julio de 2023.

**Nueva Directiva N°43 con recomendaciones que fomentan la participación MiPymes en adquisiciones del Estado.** ChileCompra con el fin de promover un mejor uso de los recursos en compras públicas, busca facilitar la participación y acceso al mercado de las compras públicas, entregando a la ciudadanía un servicio simple, resolutivo y confiable que disminuya los costos de transacción en las compras y facilite así la relación con el Estado. En este contexto, la Dirección ChileCompra publicó el año 2023 la directiva de compras N°43 con recomendaciones para el apoyo de la participación a las MiPymes y empresas locales, recogiendo directrices asociadas a facilitar la participación de empresas de menor tamaño. Esta directiva entrega recomendaciones y lineamientos a los organismos públicos para que promuevan la participación de las empresas de menor tamaño en sus procesos de compra. Algunas de las recomendaciones destacadas son desarrollar procesos de compra con criterios de inclusión; incorporar la perspectiva de género en las adquisiciones; reducir burocracia y barreras de entrada; evaluar la necesidad y monto de las solicitudes

de garantías; evaluar el establecimiento de lotes de adjudicación en base a productos y/o zonas geográficas; promover y facilitar la participación de las UTP - Unión Temporal de Proveedores- en los procesos de Compra; utilizar la Compra Ágil como una herramienta para promover la participación de los proveedores de menor tamaño; pago oportuno a proveedores; evaluar la incorporación de reajuste de precios durante la ejecución de un contrato y considerar la fuerza mayor y/o caso fortuito como eximentes o atenuantes de responsabilidad.

**Gira de capacitaciones sobre cambios en la ley de Compras Públicas.** Luego del lanzamiento del seminario sobre las nuevas disposiciones del entonces Proyecto de Ley de compras públicas, el 24 de agosto de 2023, a través del seminario Chile compra mejor, realizado ante más de 500 personas, entre autoridades, ex personeros de la institución, además de compradores y proveedores del Estado y más de 1.700 conectados vía streaming a través del canal de YouTube ChileCompra TV, y que contó con la exposición del Ministro de Hacienda Mario Marcel, entre otras autoridades. Durante el último trimestre del año 2023, ChileCompra desarrolló un ciclo de cursos presenciales y virtuales que abordaron la modernización de la Ley de Compras Públicas, a lo largo de todo el país con el objetivo de asegurar por parte de los usuarios la correcta implementación de todas las etapas que implica. El principal objetivo de estas actividades tenía relación con que los usuarios y usuarias profundizaran sus conocimientos en torno a los cambios de la normativa, su entrada en vigencia por etapas y una visión general de las modificaciones, especialmente en materia de transparencia, probidad, impulso a las Empresas de Menor Tamaño y economía circular. Se realizaron 34 actividades presenciales, de las cuales 29 fueron en regiones (Arica a Punta Arenas), y 5 fueron en la Región Metropolitana. La gira contó con una participación de 2.761 personas usuarias, y en las charlas virtuales (donde se conectaban desde cualquier punto del país), se logró una participación de 11.458 personas usuarias.

**Alianza ChileCompra y Sercotec.** En el marco del trabajo permanente con el Servicio de Cooperación Técnica (Sercotec), ChileCompra durante el 2023 desarrolló una serie de 4 conversatorios sobre compras públicas, para promover mayor participación de empresas de menor tamaño y empresas locales en las compras públicas. En estas sesiones se contó con la participación de todos los Centros de Negocios Sercotec del país, con la asistencia de sus personas usuarias, para seguir impulsando la participación local de las Empresas de Menor Tamaño y relevar la importancia de considerar las contrataciones del Estado en sus planes de negocio. El equipo de Formación de ChileCompra les compartió antecedentes generales de Mercado Público, asesoría sobre cómo venderle al Estado, con especial foco en el Registro de Proveedores. Lograron resolver múltiples consultas de los usuarios y usuarias y se les invitó a participar activamente de la oferta abierta, gratuita y en línea que ChileCompra dispone para los proveedores y proveedoras de todo el país, las que durante el 2023 sumaron 129 actividades de formación con una participación de más de 5.700 personas proveedoras. La alianza con Sercotec fue parte del despliegue de formación para lograr que más empresas de menor tamaño, especialmente de regiones, participen y se conviertan en empresas proveedoras del Estado.

**Red Expertos Sistema Estado Verde.** El Sistema Estado Verde (SEV) es un programa de acreditación que desarrolla el Ministerio del Medio Ambiente, que busca incorporar buenas prácticas ambientales en el quehacer diario de los órganos del Estado para disminuir los impactos ambientales de los organismos de la administración del Estado, la huella de carbono; aumentar la eficiencia en el uso de los recursos y generar un plan de educación y capacitación permanente en esta materia. En este contexto, a partir del año 2023, el Sistema Estado Verde forma parte de los mecanismos de incentivos de remuneraciones de los Servicios Públicos, y ChileCompra – junto a la Subsecretaría del Medio Ambiente (MMA) y la Subsecretaría de Energía- fue parte de la Red de expertos del Sistema, y acompañó durante todo el año a 180 instituciones en la puesta en marcha del Sistema Estado Verde, específicamente en materia de compras sustentables y evaluó su implementación de acuerdo con lo definido en el Decreto Marco 2023. Como resultado de la gestión se capacitó a más de 4.800 funcionarios y funcionarias en la materia, a través de la charla especialmente creada para los Servicios “Compras sustentables: avanzando hacia un Estado Verde”.

**Comité Estado Verde.** En línea con los objetivos del Sistema Estado Verde - señalados en el punto anterior- durante el 2023 ChileCompra constituyó el comité Estado Verde, compuesto por funcionarios y funcionarias de diferentes áreas del Servicio, los cuales asumieron el compromiso con funciones, como titular o subrogante, en materia de medio ambiente, sustentabilidad, concientización y eficiencia en el uso de los recursos del Estado. En este contexto, durante el año se realizaron dos actividades de concientización en materia de medio ambiente y cambio climático, con una participación de 110 funcionarios, y 71 funcionarios y funcionarias en materia de compras sustentables, lo que representa el 73% y 47% de la dotación del 2023.

#### d. Experiencia Usuaría

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, a través del sistema de información y gestión de compras, asesoría y asistencia usuaria, monitoreo de procesos de compra e información de compras públicas, con enfoque de género.

Los principales avances en esta materia durante el año 2023 fueron:

**Clave Única en Plataforma de Mercado Público.** ChileCompra es parte de la identidad digital del Estado y para facilitar el acceso a la ciudadanía a los más de 1.500 trámites digitales nos sumamos a la transformación digital del Estado. De esta manera, la Clave Única se fue incorporando de manera paulatina desde 2022 en los distintos servicios que implica el acceso personalizado, iniciando con el sitio de capacitación, el Centro de Ayuda. En el 2023 llegó el momento de sumar nuestra

plataforma transaccional de Mercado Público. Desde abril del año pasado sólo se puede ingresar a la plataforma transaccional [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) con Clave Única, y para facilitar el cambio, ChileCompra generó- durante el primer trimestre 2023- un plan comunicacional para informar a nuestros usuarios y usuarias sobre la nueva forma de ingreso, que incluyó desde anuncios oficiales- mediante oficio 0248 del 16 de febrero de 2023- hasta recomendaciones y asesoría sobre cómo obtener la clave antes de la obligatoriedad, mediante mesa de ayuda, correos electrónicos masivos, noticias, información en las Redes Sociales y mensajes en la plataforma de Mercado Público, como en [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) y en el Centro de Ayuda.

**Asesorías Estratégicas.** ChileCompra prestó servicios de apoyo en el uso de los recursos públicos, brindando un acompañamiento experto en el diseño e implementación de una determinada compra, en una o varias etapas del proceso, a través de casos de negocio, estudios de mercado, informes con recomendaciones, bases de licitación, entre otras. Durante el periodo 2023 se realizaron 15 asesorías estratégicas personalizadas a cada organismo público, y dependiendo de la necesidad de cada uno, el acompañamiento fue desde los 3 hasta los 7 meses.

**Nueva estrategia de calidad de servicio y establecimiento de Comité de Calidad y Experiencia Usuaría.** Con el objetivo de mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria de las personas, durante el 2023 ChileCompra diseñó e implementó una nueva estrategia de calidad de servicio, basándose en un diagnóstico respecto de la medición de la satisfacción usuaria, las fortalezas, oportunidades de mejora y puntos críticos, así como la forma de mejorar y fortalecer la confianza de las usuarias y usuarios en ChileCompra. Esta estrategia se enmarca en la modernización y transformación digital en el Estado, adoptando un enfoque en la concreción centrada en las personas usuarias, buscando fortalecer la confianza y legitimidad de su accionar, generando así una nueva relación entre el Estado y la ciudadanía. Asimismo, se constituyó el comité de Calidad y Experiencia Usuaría, compuesto por funcionarios y funcionarias de diferentes áreas del Servicio, los cuales asumieron el compromiso con funciones, como titular o subrogante, relacionadas a mejorar la experiencia de las personas usuarias. Dentro de algunas acciones realizadas durante el 2023 se destaca el análisis y levantamiento de información para la obtención de un diagnóstico en la materia, y de una línea base para elaboración de una política de calidad de servicio y experiencia usuaria, así como también la realización de actividades de concientización y difusión de resultados, que incluyeron la participación de todas las personas que trabajan en el Servicio.

**Nueva metodología con Participación Usuaría.** ChileCompra enfrenta el desafío de modernizar las compras públicas junto a la implementación de la Ley N°19.886, priorizando un enfoque centrado en los usuarios y usuarias. Desde 2023, se adoptó una metodología participativa que involucra a diversos actores, incluyendo a la ciudadanía y personal interno. Este enfoque sitúa las necesidades y experiencias de las personas en el centro del diseño, buscando comprender profundamente sus requerimientos. Se realizaron estudios cualitativos como entrevistas y focus groups para entender el contexto y los desafíos. El proceso de test incluyó la participación activa de las personas en la creación de iniciativas, con retroalimentación temprana para definir productos y prototipos. También involucraron a funcionarios y



funcionarias en talleres de usabilidad. Estos resultados informaron el desarrollo tecnológico y se compartieron con áreas legales para alinear aspectos técnicos y jurídicos con las necesidades de las personas. Esta colaboración multidisciplinaria aseguró una implementación de la ley coherente y centrada en las personas.

**Estudio de satisfacción de usuarios.** Para evaluar la satisfacción usuaria, ChileCompra diseñó e implementó un Estudio de Satisfacción Usuaria. Este estudio busca complementar los resultados de la Medición de Satisfacción Usuaria (MESU) y obtener información más detallada de los productos y servicios entregados en nuestra plataforma de Mercado Público, y así poder gestionar acciones concretas para mejorar la experiencia de nuestros usuarios y usuarias. Luego de un proceso de diseño, piloto y ajustes, durante el año 2023, se consolidó el estudio de manera trimestral, vía encuesta enviada por correo electrónico a todas las personas con perfil comprador y proveedor que interactúan con nuestros servicios en el periodo a consultar. Durante el 2023 se realizaron 3 mediciones con una participación de más de 5.700 personas usuarias, de las cuales el 80% fueron respuestas de proveedores y proveedoras y el 20% de organismos compradores. Entre los resultados de octubre 2023, se destacaron las Capacitaciones ofrecidas tanto a personas compradoras como proveedoras -con un porcentaje de evaluaciones con nota 6 o 7 de 71% y 64% respectivamente- resaltando la efectividad y relevancia de nuestros programas de formación y capacitación, en un compromiso con el desarrollo y fortalecimiento de habilidades. Por otra parte, tanto el proceso de Certificación en Compras Públicas y el Registro de Proveedores, para el mismo periodo, fueron evaluados con un 56% en evaluaciones con nota 6 o 7.

**Mejoras al Proceso de Certificación de Competencias en Compras Públicas.** El proceso de certificación de competencias en compras públicas evalúa y verifica el conocimiento, habilidades y experiencia de quienes trabajan en adquisiciones en el ámbito de las compras públicas. A partir de abril de 2023, ChileCompra realizó una serie de cambios, dentro de los que destacan que la Certificación se mantiene abierta de manera continua durante todo el año. De esta manera, los participantes no tienen que esperar una fecha específica para avanzar en el proceso formativo y pueden prepararse mediante los cursos e-learning y rendir la prueba en los plazos considerados en el año en curso. Además, como parte de la simplificación del proceso también se redujo de cuatro a tres los niveles de competencia, fortaleciendo al nivel avanzado que se fusionó con el nivel experto; al mismo tiempo que se abrieron cupos específicos para la ciudadanía y particulares para avanzar más allá del nivel básico. Como resultado, las personas usuarias tienen mayor flexibilidad para avanzar en los cursos y administrar sus tiempos, a través de un proceso renovado más dinámico y continuo que permite la inscripción inmediata.

**Nuevo Modelo de Atención omnicanal.** El objetivo que ChileCompra buscaba al establecer un modelo de atención omnicanal era la coherencia entre los canales de atención, con foco en la resolutiveidad en el primer contacto, maximizando así la eficiencia y efectividad de cada contacto, a través de una segmentación, la autoatención y la inteligencia de cliente. Este modelo se basó en ubicar a las personas usuarias en el centro, automatizar canales de atención- privilegiando los canales digitales, chat y web- y optimizar el Contact Center; lo anterior acompañado

de mediciones permanentes de satisfacción, feedback y trazabilidad de los procesos, así como también etapas de escalamiento a las áreas especialistas internas e indicadores para medir los procesos que alimentan el control de calidad y la mejora continua.

## e. Gestión de Excelencia

Mejorar nuestra gestión y potenciar el talento para alcanzar la excelencia institucional, a través del alineamiento de la estrategia con la operación, la mejora continua de nuestros procesos y el desarrollo de una estrategia de gestión de personas que promueva prácticas laborales con enfoque de género, el fortalecimiento de competencias de los funcionarios y funcionarias y el bienestar de quienes trabajan en ChileCompra.

No es posible lograr resultados de negocio sin una organización fuerte y eficiente en su quehacer; por ello durante el 2023 se trabajó en los siguientes ámbitos:

**Estrategia 2024-2027.** Entre los meses de abril y agosto del 2023 se realizó un trabajo participativo por parte de toda la institución, a través de entrevistas, talleres presenciales y encuestas, gracias a los cuales se relevaron los principales lineamientos que los funcionarios y funcionarias perciben para el futuro de la Dirección ChileCompra y de las compras públicas. Con esto, se trabajó en la Estrategia Institucional para el periodo 2024-2027, la cual establece nuestra misión, visión, valores y objetivos estratégicos, los cuales, además, incorporan perspectiva de género.

**Cumplimiento Metas Eficiencia Institucional (MEI).** La Dirección ChileCompra cumplió durante el año 2023 el 100% de los compromisos, lo cual incluyó el cumplimiento de las medidas de género, concentración del gasto, estado verde, calidad de servicio y experiencia usuaria y transformación digital. Esto posibilitó al año 2024 la postulación al Premio Anual de Excelencia Institucional, organizado por el Servicio Civil.

**Implementación Teletrabajo con perspectiva de género.** El año 2023 comenzó a operar formalmente el teletrabajo en la Dirección ChileCompra. Este incluye criterios de selección los que corresponden a: conciliación, calidad de vida, económico y desempeño. Por otra parte, la implementación del teletrabajo considera la perspectiva de género, esto significa que se aplica una regla de paridad, de manera que al menos el 50% de cupos sean asignados a mujeres, por lo que, de ser necesario, el lugar en el ranking se desplazará hasta lograr la paridad. Además, el año 2023 se establece un botón en la página de inicio del sistema el cual marca la realización del teletrabajo en el reloj control. Se promovió su uso mediante una campaña, comenzando con una marcha blanca en mayo de 2023 y haciéndolo oficial un mes después. Por último, se identificó contar con un protocolo de término anticipado ante el incumplimiento al Reglamento del trabajo, de modo de generar transparencia respecto a la conducta esperada en esta modalidad y facilitar el flujo en la toma de decisiones.

**Fortalecimiento de la cultura híbrida.** Durante el año 2023 se realiza un trabajo de levantamiento de buenas prácticas para el trabajo híbrido, de problemáticas y dudas comunes, reuniones con Dirección y con la Asociación de Funcionarios de ChileCompra (AFUCH). Se identificaron una serie de competencias requeridas para el trabajo híbrido, las que aplican tanto a personas teletrabajadoras como personas funcionarias sin esta modalidad: autonomía, comunicación, empatía, responsabilidad y flexibilidad. Las buenas prácticas se organizan en los siguientes temas: comunicación, reuniones de trabajo, espacios de trabajo, potenciar modalidades de trabajo y ámbitos formales. Para la difusión con funcionarias y funcionarios se efectúan publicaciones, notas y envío de mailings internos utilizando los canales de la institución. Asimismo, se efectúan charlas dentro del espacio del Programa de Formación Interna.

**Sello Compromiso con la Innovación Pública.** Dada la participación de ChileCompra en la tercera versión de la Medición del Índice de Innovación de Servicios Públicos, nuestra institución recibió en junio del 2023 el Sello Compromiso con la Innovación Pública y fue calificada como una "institución madura" en materia de innovación. Este sello reconoce el compromiso en la medición continua de innovación y adaptarse a las cambiantes necesidades y expectativas de las personas, así como tomar un rol activo en su desarrollo y fortalecimiento en beneficio de las y los ciudadanos. Por otra parte, durante el año 2023 la Dirección ChileCompra participó por segunda vez en la medición del Índice de Innovación -junto con otras 49 instituciones-, obteniendo 51,6 puntos (de un total de 100), manteniendo su nivel actual de "Madura".

**Sistema de Gestión de Calidad:** Durante el año 2023 se mantiene la certificación de calidad para todos los procesos identificados en el alcance del sistema, el cual se basa en el estándar ISO 9001:2015 y su vigencia es hasta febrero de 2025.

**Fortalecimiento de las Relaciones Laborales:** Con el objetivo de mantener una relación de colaboración en materias de gestión y desarrollo de personas, asegurando una adecuada participación de la Asociación de Funcionarios de ChileCompra (AFUCH) en las materias consideradas necesarias de abordar en el periodo 2023, se generó una mesa de trabajo junto a la AFUCH, en la cual se abordaron temáticas para trabajar en el diseño y revisión de planes de trabajo, procedimientos, entre otros, permitiendo una participación activa y con foco propositivo. Los principales temas abordados fueron la actualización del Reglamento de Teletrabajo, la revisión del Plan Anual de Capacitación, la actualización del Plan Anual de Prevención del Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, turnos de trabajo, trabajo extraordinario, uso, pago de horas compensadas, uso de feriado legal, entre otros. Todo esto ha permitido generar un trabajo colaborativo con la asociación de funcionarios y funcionarias (AFUCH), considerando diferentes perspectivas en los compromisos institucionales y enriqueciendo el trabajo del Equipo de Personas.

**Obtención del "Sello Prevenir".** Durante el 2023, ChileCompra se comprometió con un Programa de Género para abordar las brechas de género en

su funcionamiento. Junto a otras acciones, se destacó la participación de funcionarios y funcionarias en las capacitaciones en esta materia, buscando sensibilizar al personal y promover prácticas igualitarias tanto dentro de la institución como hacia la ciudadanía. En este sentido, se inscribieron 137 personas en los cursos ofrecidos por el Programa Prevenir, impartido por la Dirección Nacional del Servicio Civil en varias versiones. De estos, 118 aprobaron los cursos, lo que representa casi el 80% de nuestra dotación. Este logro fue reconocido por el Servicio Civil y el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, otorgando a la Dirección ChileCompra -junto a otras 7 instituciones- el “Sello Prevenir”, galardón que destaca el compromiso de nuestra institución por reducir las brechas de género y contribuir desde sus funciones a un mejor servicio público que garantice el acceso y oportunidades a la ciudadanía con equidad de género.

**Desarrollo de habilidades directivas:** El año 2023 se desarrolla una actividad asociada al fortalecimiento de las Habilidades Directivas, con el objetivo de modelar actitudes, conocimientos y habilidades para potenciar en el liderazgo la complementariedad de sus competencias, el desarrollo de relaciones colaborativas y el compromiso organizacional. Se abordó la necesidad de generar un acompañamiento a las jefaturas asociadas a la gestión de proyectos, considerando los desafíos que se nos presentan en torno al correcto y eficiente desarrollo de éstos, entregando un mejor servicio a nuestras personas usuarias, haciendo necesario alinear y coordinar el desempeño de los equipos de trabajo, revisando los resultados obtenidos, los desafíos que se proyectan en el corto y mediano plazo y los ajustes necesarios para la consolidación del trabajo colaborativo, con miras al logro de los objetivos dentro de los plazos establecidos. Este proceso consideró la realización de Entrevistas de Diagnóstico, entrega de un informe inicial, propuesta de trabajo de intervención y entrega de un informe final. Se realizaron 6 reuniones de indagación, y se desarrollaron 4 sesiones de coaching a equipos.

**Estudio de factibilidad sobre la incorporación de perspectiva de género en el diseño del Programa de Teletrabajo para jefaturas.** La implementación del teletrabajo permitió aportar en la conciliación, retención y atracción de nuevos talentos entre los funcionarios de la institución, sin embargo, esta acción no aplica para jefaturas. Con el objetivo de disminuir las inequidades, brechas o barreras de género relacionadas con el impacto de la conciliación de la vida laboral y personal producto del teletrabajo para jefaturas, en especial, porque en la Dirección ChileCompra más del 50% de las jefaturas son mujeres, se realizó en el 2023 un análisis de las actuales restricciones y también los espacios legislativos en los cuales puede abordarse, encontrándose barreras legales que impidieron avanzar en la propuesta de implementación.

Se espera que este estudio sirva como insumo para articular esta iniciativa y contar con el respaldo de otras entidades públicas para avanzar en este sentido.

**Guía de orientación del uso de lenguaje con perspectiva de género en comunicaciones institucionales.** El año 2023 la Dirección ChileCompra trabajó

en la construcción de una guía de orientación de lenguaje con perspectiva de género, la cual busca que -gradualmente- se vayan incorporando estos lineamientos en los distintos mensajes oficiales que entrega la institución mediante sus propios canales. Se realizó un trabajo colaborativo con las Encargadas de Género del Ministerio de Hacienda, Encargada de Género de Ministerio Secretaría General de Gobierno, Sectorialista de SECOM, División de Políticas de Igualdad de SERNAMEG, además de la validación de la Directora de ChileCompra y su posterior difusión a nivel institucional. Esta guía ha permitido fortalecer las comunicaciones institucionales en concordancia con el ecosistema de compras públicas, desde una perspectiva de género y de la diversidad.

**Evaluación de implementación de Norma Chilena NCh3262:2021:** Gestión de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal. Entre los meses de octubre y diciembre 2023 se llevó adelante el proceso de Diagnóstico Institucional Participativo de Género, el cual fue coordinado por el Equipo de Gestión y Desarrollo de Personas y desarrollado por Business Innovation Chile, empresa consultora contratada para este servicio. El diagnóstico realizado da cuenta del nivel de desarrollo que tiene la Institución en materias diversas como dotación y remuneraciones, políticas y comunicaciones internas, entre otras. De este análisis se desprende una propuesta de Plan de Acción de corto, mediano y largo plazo, con el cual se busca acortar las brechas detectadas en aquellos elementos que son requisitos de la Norma.







### III. DESAFÍOS 2024

Los principales desafíos para la Dirección ChileCompra para el periodo 2024 son la implementación de las modernizaciones a las compras públicas contempladas en la Ley 21.634 que modifica la Ley N° 19.886 y que dicen relación con los ámbitos de probidad, eficiencia, participación e innovación y, la modernización y fortalecimiento de la plataforma de Mercado Público. Para una correcta implementación de estos desafíos se desarrollará el Programa de Mejora de la Calidad del Gasto en la Compras Públicas que cuenta con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

La implementación de las modernizaciones de la Ley de Compras Públicas contempla las siguientes fases:

Fases de implementación ley 21.634					
	AÑO 1		AÑO 2		AÑO 3
MES	0	6	12	18	24
HITO	1	2	3	4	5
	Publicación Nuevas normas probidad y transparencia	Envío a Contraloría General de la República Reglamento de compra	Nueva Compra Ágil, nuevos compradores, nuevo monitoreo (beneficiarios finales), nuevas atribuciones	Implementación nuevos procedimientos de compra	Implementación módulo licitaciones MOP y MINVU
	DICIEMBRE 2023	JUNIO 2024	DICIEMBRE 2024	JUNIO 2025	DICIEMBRE 2025

Imagen N°15 Fases de Implementación

Con la publicación el 11 de diciembre de 2023 de la ley N° 21.634 que moderniza a la Ley N° 19.886 de Compras Públicas, entraron a regir en una primera etapa nuevas normas de probidad y transparencia, que aumentan los estándares asociados a conflictos de interés e inhabilidades en las compras públicas. El resto de las disposiciones que mejoran la calidad del gasto entrarán en vigor un año después, es decir diciembre de 2024, por lo que actualmente nos encontramos en la elaboración del nuevo Reglamento de Compras Públicas, el cual detallará la implementación de las nuevas disposiciones legales y debe estar vigente dentro de los ciento ochenta días desde la publicación de la Ley -esto es el 11 de junio de 2024; en el desarrollo de nuevas plataformas y la capacitación de las instituciones.

Como se señaló en la presentación de este documento de Cuenta Pública, en función de los desafíos planteados por la reforma normativa a las compras, implementamos una nueva estrategia, así como una nueva estructura organizacional, que puedan responder a los desafíos planteados en torno a la modernización de las compras públicas. En particular cabe destacar la creación de una nueva División de Compras Públicas encargada de poner a disposición de los usuarios compradores y proveedores, y de la ciudadanía en general, el Sistema de Información y Gestión de Compras Públicas, basándose en los principios de simplicidad, claridad, facilidad, accesibilidad, transparencia y eficacia. Esta División busca propender a una mejora continua del sistema electrónico, detectando necesidades y oportunidades, monitoreando el comportamiento de los usuarios en el Sistema, respecto de la normativa vigente, buenas prácticas y los principios de probidad y transparencia, y realizando acciones preventivas y correctivas con el fin de corregir las desviaciones encontradas.

También se crearon, entre otros, los nuevos departamentos de compradores y de proveedores que buscan profundizar la asesoría a nuestras usuarias y usuarios, aumentando la segmentación de éstos para focalizar las acciones y atender sus realidades particulares, con foco en un acercamiento hacia los territorios, levantando mayores oportunidades de compra y ventas en determinados rubros y gestionando su experiencia en todo el ciclo de vida.

El Departamento de Gestión y Asesoría de Compradores tiene por objetivo diseñar, definir, implementar y evaluar distintas estrategias y herramientas de asesorías, asistencia y apoyo a los usuarios compradores con el fin de que éstos conozcan y utilicen de manera correcta y eficaz los distintos procedimientos de compras establecidos en la normativa, para adquirir los bienes y servicios que sus respectivos organismos requieren, e instalar conocimientos y conductas que permitan a los organismos compradores participar del sistema bajo los principios de transparencia, probidad y eficiencia, gestionando su experiencia en todo el ciclo de vida.

Por su parte, el Departamento de Gestión y Participación de Proveedores tiene por objetivo diseñar, definir, implementar y evaluar estrategias que permitan, una amplia y diversa participación en el mercado de las compras públicas para mejorar la competitividad. Dichas estrategias deben basarse en los principios de transparencia, probidad y eficiencia, con foco en el fomento de la participación de empresas de menor tamaño y considerar el apoyo y asistencia permanente a los proveedores gestionando

en todo momento la experiencia de los mismos, para el logro de los objetivos estratégicos definidos.

Se detalla a continuación los siguientes cambios operacionales en términos de gestión y proyectos tecnológicos en la plataforma y sistema, los que se encuentra implementando la Dirección ChileCompra ya que entrarán en vigencia el 11 de diciembre de 2024:

### **a. Mayor probidad y transparencia**

Ampliación del alcance de la ley, sumándose el Congreso Nacional, el Ministerio Público, el Poder Judicial, las Corporaciones Municipales, entre otros. Se impulsará un registro de las personas jurídicas de los beneficiarios finales, para identificar si el mismo grupo empresarial oferta más de una vez en una compra pública con distintas razones sociales y en estos casos se deberán declarar inadmisibles las ofertas que reúnan dichas características. Se establece una nueva definición del trato directo, fortaleciendo la regulación de las causales de contratación para este procedimiento de compra. Nuevas facultades institucionales, como proponer al Ministerio de Hacienda políticas públicas, impartir instrucciones obligatorias y de general aplicación, entre otras. Se regulan los conflictos de interés, ampliando a todas las y los funcionarios de los organismos públicos que participan del proceso de compras la obligación de realizar declaración de intereses y patrimonio (DIP) —y no sólo los directivos— además de la imposibilidad de que ellos, así como sus parientes y sociedades, vendan productos o servicios a las entidades públicas en las que trabajan. Modificaciones respecto a la ejecución y suscripción de contratos asociados a licitaciones superiores a 5.000 UTM. Toda la información que los organismos del Estado publiquen en el sistema de información y gestión de compras públicas deberá ser a través de formatos de datos abiertos y reutilizables. Bienes y servicios deben clasificarse y codificarse bajo el estándar del código ONU.

Otros cambios que ocurrirán a 24 meses de publicada la Ley son la incorporación de las licitaciones de obras públicas de MOP y licitaciones del Ministerio de Vivienda y Urbanismo en el Sistema de Información y Gestión de Compras Públicas.

### **b. Eficiente uso de los recursos públicos**

Se establece el principio que indica la licitación pública como regla general en la contratación del Estado. Se perfeccionan los Convenios Marco estableciéndolos como un procedimiento especial de contratación, declarando como su objetivo la adquisición de bienes y/o servicios estandarizados, con demanda regular y transversal, para generar eficiencia y competencia. Los Convenios Marco deberán tener adjudicaciones regionales, salvo excepciones fundadas, además, no podrán establecerse criterios de evaluación y admisibilidad que impliquen una discriminación arbitraria a las Empresas de Menor Tamaño (EMT). Se fortalece el Plan Anual de Compras (PAC) como instrumento de planificación y evaluación, entre otros. Se establecen como procedimientos de compra la licitación pública, la licitación privada y el trato directo y como procedimientos especiales los nuevos Contratos para la innovación, Diálogo Competitivo de Innovación, Subasta Inversa Electrónica y se dispondrá de otros procedimientos especiales de contratación, que serán aquellos que establezca el Reglamento cuando las necesidades

de compra de las entidades públicas sujetas a esta ley no puedan ser satisfechas mediante alguno de los procedimientos existentes. Subasta Inversa Electrónica comienza a regir a 18 meses de publicada la Ley.

### **c. Impulso a la participación de Empresas de Menor Tamaño (EMT)**

A partir de los 12 meses de entrada en vigencia, la ley permitirá a los organismos establecer criterios de evaluación en sus licitaciones con preferencia o prioridad a proveedores locales, sin que con ello contradiga el principio de libre concurrencia. En este contexto el foco estará en la Compra Ágil como procedimiento para impulsar participación de Empresas de Menor Tamaño y proveedores locales, con un aumento en su umbral hasta 100 UTM (\$6.400.000) lo que permitirá generar mayores oportunidades para este segmento de empresas; las modificaciones en las Uniones Temporales de Proveedores que sólo podrán conformarse entre Empresas de Menor Tamaño; en la limitación en la exigencia de garantías; en los ajustes en criterios de evaluación de nuevos Convenios Marco, para que reconozcan la realidad de las Empresas de Menor Tamaño y Cooperativas y contemplar adjudicaciones regionales; en licitaciones bajo 500 UTM, permitir que los organismos con presencia regional puedan establecer criterios de evaluación que otorguen prioridad o preferencia a los proveedores locales, entre otros.

### **d. Fortalecimiento del Tribunal de Contratación Pública (TCP)**

A los 12 meses de entrada en vigencia de la ley, se aumentarán de 3 a 6 los jueces integrantes del Tribunal de Contratación Pública, y estos aumentarán su competencia (revisando todos los procedimientos de compra) y tendrán dedicación exclusiva. Se perfeccionarán los procedimientos de inhabilidades y prohibiciones para quienes integren el Tribunal, La información de causas del Tribunal de Compras serán visibles en la ficha del proveedor de Mercado Público, el TCP podrá suspender un procedimiento de compra o ejecución de contrato como medida prejudicial precautoria, entre otros.

### **e. Innovación y Sustentabilidad**

ChileCompra se encontrará diseñando y construyendo los nuevos procedimientos que permitirán implementar la Compra Pública de Innovación, a partir de los 18 meses de publicadas las modificaciones a la ley, a través de nuevos procedimientos de compra como los contratos para la innovación y la plataforma de economía circular, entre otros.