



PRIMERA CONVOCATORIA

Título de la experiencia: “Implantación y Operación de un Sistema Electrónico de Compras y Contratación Pública en Chile”.

País/ Ciudad: Chile.

Nombre Institución: Dirección de Compras y Contratación Pública- Ministerio de Hacienda.

Área responsable por la experiencia: Dirección de Compras y Contratación Pública.

Fecha de inicio de la experiencia: 29 de agosto de 2003.

Área temática y sub-área a que se refiere su experiencia: Compras Gubernamentales - Aplicación de tecnologías de información para el mejoramiento de los sistemas de compra y contratación.

I. Resumen de la experiencia

La reforma en las compras públicas se concretó a partir de la promulgación de la Ley de Compras Públicas N° 19.886 en 2003, creándose con ella la Dirección de Compras y Contratación Pública (DCCP), dependiente del Ministerio de Hacienda.

A partir de febrero de 2004 comienza a funcionar el nuevo Sistema de Compras y Contratación Pública – ChileCompra, operado por la DCCP, en conjunto con un consorcio privado de empresas.

Este sistema funciona sobre una plataforma Internet (www.chilecompra.cl), a través de la cual se inscriben los Organismos Públicos que realizan compras y las empresas que desean ser proveedores del Estado. A través de esta plataforma los Organismos Compradores publican sus licitaciones, llegandoles llamados automáticos a todos los proveedores inscritos en el respectivo rubro.

La información de quiénes licitan, qué proveedores participan y cuáles son adjudicadas (y a qué precio) queda registrada en el Sistema y puede ser consultado por cualquier persona a través de Internet.

Esta plataforma se ha consolidado especialmente durante 2005, dando cuenta de 2.800 millones de dólares en transacciones, con 164.000 proveedores inscritos, de los cuales un 35% participó ofertando en las 434.152 oportunidades de negocio publicadas por los Organismos Públicos.

II. Objetivos esperados con la implementación de la práctica

Los objetivos planteados por la implementación del Sistema de Compras y Contratación Pública son principalmente cuatro:

a) Consolidar un sistema de compras públicas transparente y de amplio acceso, instalando canales de información para que proveedores y público en general puedan participar ampliamente de todas las oportunidades y resultados de las contrataciones de gobierno.

b) Contribuir al aumento del ahorro y la eficiencia del gasto público, accediendo a los mejores precios y condiciones disponibles en el mercado, además de disminuir los costos operacionales en la gestión de contratación.

c) Favorecer el comercio y gobierno electrónico, incentivando el uso de Internet e integrando la plataforma de compras a otros sistemas y organismos públicos.

d) Contribuir a mejorar la gestión abastecimiento de los organismos públicos a través de instrumentos de formación y consultoría.

Para llevar a cabo la implantación de estos objetivos estratégicos, se identificaron 3 líneas de acción:

- 1) Plataforma Electrónica: esta línea de acción provee de una plataforma avanzada de comercio electrónico tanto a organismos públicos como a proveedores, a través de la cual se realiza digitalmente la totalidad del ciclo de compra de bienes y servicios.
- 2) Formación y Asistencia Técnica: comprende todas aquellas iniciativas destinadas a crear e instalar las capacidades tecnológicas, de recursos humanos y de gestión que permitan trabajar y aprovechar al máximo las potencialidades del comercio electrónico y de la gestión de abastecimiento. Esta línea de acción ofrece servicios de consultoría y de formación especializada y capacitación, y pone énfasis en la incorporación y adopción al Sistema de Compras de la totalidad de los organismos del Estado sujetos a la Ley de Compras Públicas: Gobierno Central, Gobiernos Regionales, Intendencias, Gobernaciones, Hospitales, Municipios, Fuerzas Armadas de Orden y Seguridad, Universidades Estatales, y Sector Salud.
- 3) Políticas y Gestión de Compras: Su propósito es contribuir a establecer políticas, normas y procedimientos para uniformar y transparentar los procesos de compras y contrataciones, junto con implementar directrices y convenios marco para optimizar importantes ítemes de gasto público, a través de instrumentos tecnológicos y de gestión de excelencia.

En esta área se impulsa un sistema de compras a través de catálogo electrónico, tal como lo realizan los países de mayor desarrollo, un supermercado virtual que genera ahorros en tiempo, precios y eficiencia en las transacciones.

III. Contexto de la experiencia

El mercado de las compras públicas ha representado entre un 8% y un 10% del Producto Interno Bruto de Chile durante los años 2000 a 2006, siendo así de gran atractivo para los agentes económicos. En términos del número de negocios que se concretan, la cifra también es elevada: cerca de un millón de órdenes de compra anuales realizó todo el Estado de Chile durante el año 2005. Esto significa que este mercado puede tener un impacto muy importante en el desarrollo económico e industrial del país. Por lo tanto, su apertura y eficiencia no es indiferente para el comercio nacional o internacional.

A su vez, contar con un mercado de compras públicas transparente y eficiente incide en la generación de confianza hacia el Estado y dentro de los mercados, de los agentes económicos nacionales o extranjeros hacia el sistema público de un país. Al respecto, los diversos índices internacionales de competitividad, riesgo país, transparencia y otros, incluyen la percepción sobre la contratación pública de un país. Hacia el año 2002 la evaluación de las empresas

sobre las compras públicas en Chile, medida a través de encuestas, no era la mejor en términos de eficiencia y transparencia. Desde el punto de vista de las organizaciones públicas el abastecimiento no estaba en el centro de su gestión, en parte por no ser organizaciones industriales o de retail en las cuales el abastecimiento es un factor crítico de éxito, o bien por no contar con los incentivos para asumir esta gestión.

Eventualmente, había interés de parte de los gestores públicos en mejorar el abastecimiento cuando era necesario optimizar el presupuesto. Sin embargo, la optimización del gasto público no siempre era practicada en el ámbito público, y frecuentemente era reemplazada por la búsqueda de mayor presupuesto. Así, la actividad de contratación era vista muchas veces como algo excesivamente burocrático y por la cual no se premiaba o reconocía a ningún gerente público. Al contrario, contenía demasiados riesgos y pocos beneficios. El personal que se destinaba a estas funciones no tenía mayor preparación y estaba alejado del uso de las tecnologías de información.

Todo este contexto planteaba desafíos importantes para el diseño e implementación de la reforma al mercado de las compras públicas e introducción de un nuevo sistema de contratación pública electrónica. Los objetivos de mayor relevancia política, en su mayoría macro y planteados por el Gobierno, Parlamento y Organizaciones Empresariales, se contraponían muchas veces a los objetivos micro, a nivel de cada entidad pública, planteados para los gerentes públicos y funcionarios de abastecimiento. Al Gobierno Central le interesaba elevar los niveles de transparencia, y abrir las oportunidades de negocio a la mayor cantidad de empresas, sin embargo, para los organismos públicos era un costo mostrar su gestión públicamente y tratar con un mayor número de empresas. A los organismos públicos les interesaba resolver rápidamente sus contrataciones y de la manera más sencilla posible, lo que contrarrestaba con las exigencias de mayor control y procedimientos. También, en materia de ahorro se producían efectos cruzados cuando al Gobierno Central le interesaba capturar ahorros en la contratación y a las entidades mantener dichos ahorros para reutilizarlos en su gestión.

Estos dilemas han estado presentes frecuentemente en la contratación pública. El comercio electrónico y en particular el e-procurement abrieron la posibilidad de resolverlos, compatibilizando los intereses macro, a nivel de Gobierno, con los intereses micro de una gestión eficiente del abastecimiento en las entidades públicas. El e-procurement entrega valor a una gran cantidad de agentes: empresas, administraciones públicas, autoridades políticas, ciudadanos. Permite reemplazar la visión respecto a la contratación como un factor de burocracia que resta eficiencia y eficacia a la provisión de servicios públicos por parte de un Gobierno y en el mercado en general.

Al contrario, el uso de tecnologías en la contratación pública permite compatibilizar gran cantidad de intereses alrededor de este mercado, dinamizándolo y respondiendo a los requerimientos de organismos públicos, empresas, gobierno y ciudadanos. A su vez, las herramientas actuales de comercio electrónico permiten realizar masivamente y a bajo costo operaciones que alternativamente, por medios “manuales”, serían de alto costo o prohibitivas económicamente, transformándose en una reforma de “bajo costo”, en comparación con los beneficios potencialmente alcanzables. La elección de Internet y las herramientas de e-procurement en la reforma al mercado de las compras públicas de Chile no fueron una elección antojadiza, si no la forma más eficaz y eficiente de llevar a cabo esta iniciativa y alcanzar los objetivos de transparencia y eficiencia.

Factores Impulsores

Los fundamentos de la reforma al mercado de las compras públicas en Chile delinearón el enfoque e iniciativas que se requerían implementar. No obstante, durante los años 2002 al 2003, se produjo en Chile un contexto que impulsó la concreción de esta reforma. Los cuatro principales factores impulsores fueron:

Agenda de Modernización del Estado: Luego de algunos limitados pero muy publicitados casos de corrupción ocurridos a fines del año 2002, durante el año 2003, Gobierno y Oposición pactaron y llevaron a cabo probablemente la más importante agenda de modernización del Estado en Chile en los últimos 20 años, que incluyó la reforma al mercado de las compras públicas.

Agenda Pro Crecimiento: Durante el 2002 y como respuesta al bajo crecimiento exhibido por Chile en los años previos, los gremios empresariales y el gobierno consensuaron una agenda de iniciativas para impulsar el crecimiento económico, entre las cuales también se incluyó el fortalecimiento del mercado de las compras públicas.

Tratados de Libre Comercio: Chile suscribió durante el 2003 y 2004 Tratados de Libre Comercio con Europa y Estados Unidos, en los cuales se incluyó una extensa normativa sobre compras públicas, lo que significó que Chile respondiera a las exigencias que estos tratados indicaban.

Agenda Digital: Durante el año 2004 se elaboró la Agenda Digital, iniciativa público-privada que identificó las principales iniciativas necesarias de realizar para introducir exitosamente a Chile en la sociedad del conocimiento y beneficiar a ciudadanos y empresas. Una de ellas fue la instalación del comercio electrónico en las compras públicas y el impulso definitivo de ChileCompra.

IV. Etapas del proceso y factores críticos de éxito

Entre los años 2003 y 2005 se establecieron los pilares fundamentales que permitirían la consolidación de la Reforma al Mercado de las Compras Públicas en Chile y del Sistema ChileCompra.

Durante ese período, el Gobierno del Presidente Lagos implementó una estrategia para consolidar un sistema que permitiera fortalecer la transparencia y la eficiencia en el mercado de compras públicas.

La estrategia se basó en el proyecto original del año 1998, planteado por el Comité de Ministros para la Reforma del Estado, junto con revisar las mejores prácticas en comercio electrónico y compras públicas, y lograr un consenso en el mundo público y privado respecto a los objetivos y lineamientos de la reforma.

De esta forma, se establecieron objetivos y metas de transparencia y apertura del mercado, de eficiencia y disminución de los costos de transacción, y de introducción de tecnologías en empresas y gobierno.

Para lograr estos propósitos se estableció un Plan Estratégico con tres líneas de acción: implementación de las mejores prácticas en políticas y gestión de compras, por medio de una avanzada regulación del mercado y una gestión de compras con visión corporativa a nivel de Estado; operación comercial a través de una plataforma de comercio electrónico que soportara todo el ciclo de contratación; y adopción por parte de compradores y proveedores de conocimientos y habilidades para una gestión de abastecimiento de excelencia con la ejecución de un completo programa de formación y asistencia técnica. Al año 2006 los objetivos y metas han sido cumplidos ampliamente y el sistema de compras públicas se encuentra en su consolidación. Los principales avances que durante este periodo se han producido se resumen continuación:

> En agosto de 2003 cambia radicalmente la manera en que el Estado realiza sus compras con la entrada en vigencia de la Ley de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, Ley N°19.886 - más conocida como Ley de Compras Públicas.

> A su vez, también el año 2003 representó un período de masificación intensa de la plataforma www.chilecompra.cl, con la incorporación masiva a este sistema del gobierno central y sus proveedores.

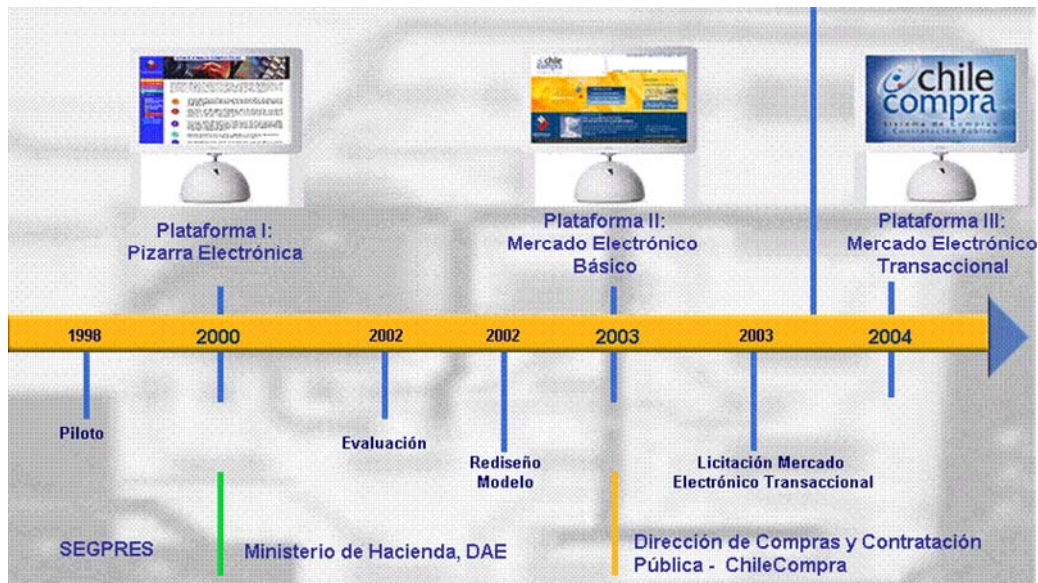
> Durante el año 2004, en tanto, se privilegió el prestar un servicio de alta calidad con la operación de una nueva plataforma transaccional de última generación –la que comenzó a soportar un ciclo completamente digital, desde la creación de una adquisición hasta la factura electrónica.

> A este afán por imprimirle calidad a la gestión de abastecimiento con acciones constantes de formación y capacitación, se sumó también el año 2004 el inicio de la incorporación gradual de municipios al sistema y se completó la incorporación del sector salud.

> A su vez durante el año 2004 entró en vigencia el Reglamento de la Ley de Compras, que se caracteriza por definir la regulación dinámica del mercado de compras públicas. Este reglamento se redactó con la participación de todos los actores involucrados en los procesos de contratación del Estado.

> El año 2005, por último, representó definitivamente un período de consolidación del Sistema de Compras y Contratación Pública, con la incorporación de funcionalidades de valor agregado a la plataforma electrónica www.chilecompra.cl, la incorporación de las Fuerzas Armadas de Orden y Seguridad Pública al sistema y la implementación del Tribunal de Contratación Pública y del Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado, ChileProveedores.

Figura 1. Evolución de Plataforma hasta Sistema Actual



Por otra parte, la Ley de Compras definió y creó las entidades que componen este Sistema, entre los que se encuentra:

a) La Dirección de Compras y Contratación Pública (DCCP): encargada de regular y administrar el Sistema de Compras Públicas, incluyendo la plataforma electrónica y el registro nacional de proveedores. Además tiene la misión de apoyar y orientar a los organismos en sus procesos de compra.

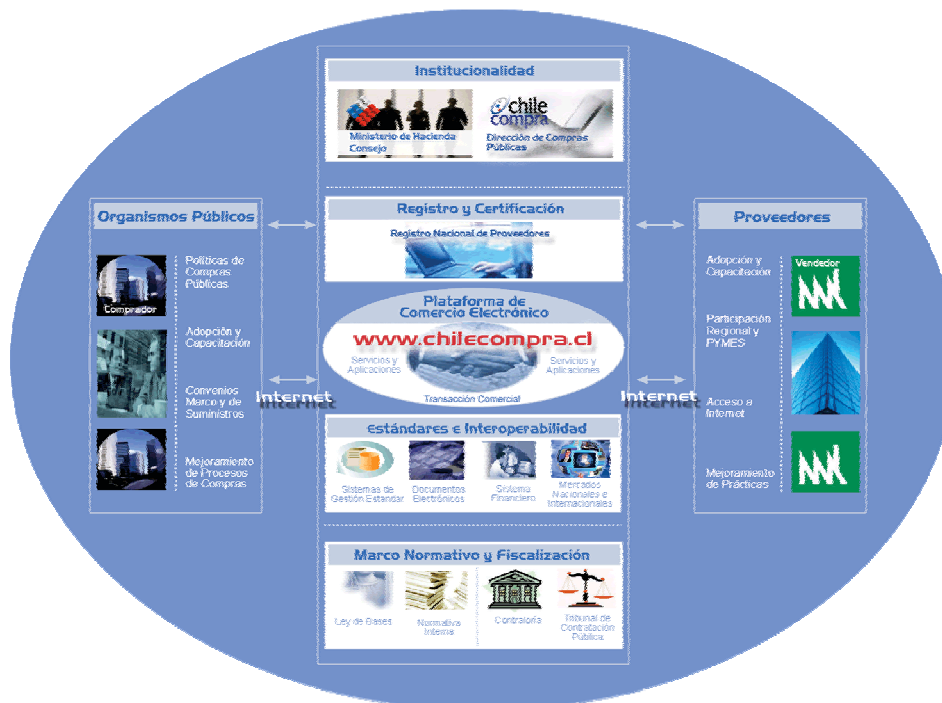
b) El Sistema Electrónico de Compras y Contratación Pública: www.chilecompra.cl

c) Tribunal de Contratación Pública (TCP): De esta forma se creó una instancia independiente para conocer los reclamos de proveedores respecto de los procesos de contratación realizados por los organismos públicos, de manera de garantizar la transparencia e igualdad. Ante esta instancia judicial especializada, cualquier persona natural o jurídica puede reclamar de los actos u omisiones ilegales o arbitrarios que la afecten durante los procesos de licitación pública regulado por la Ley 19.886.

d) Registro Nacional de Proveedores (RNP): A fines del 2005 se puso en marcha el Registro Nacional de Proveedores, ChileProveedores, integrado a www.chilecompra.cl, el que permite evaluar antecedentes de proveedores sin solicitar múltiples certificados adicionales y realizar así licitaciones 'sin papel'. En esta ventanilla única para participar en www.chilecompra.cl y que ofrece el servicio de acreditación oficial como proveedor del Estado, se pueden inscribir todas las personas naturales y jurídicas, chilenas y extranjeras, presentando todos sus antecedentes legales y comerciales de manera única y simplificada.

Para los organismos públicos se convierte en una excelente fuente de información para la toma de decisiones, al contar con información completa y actualizada sobre sus empresas proveedoras.

Figura 2. Sistema de Compras Públicas de Chile



Factores Críticos de Éxito de la experiencia:

- El factor crítico de éxito en la masificación y uso del sistema ha sido el constante entrenamiento en mejores prácticas de abastecimiento y la asistencia técnica en las operaciones de contratación, para que los usuarios públicos y privados cuenten con los conocimientos y habilidades para trabajar adecuadamente con estas nuevas herramientas y reglas. Las actividades de este factor han sido la especialización de las instancias de formación (permanente capacitación en plataforma de usuarios nuevos, talleres especializados en gestión de abastecimiento, talleres relativos a la Ley de Compras) y de soporte (Mesa de Ayuda para dudas técnicas, sectorialistas de la DCCP para dudas relativas a gestión de abastecimiento y normativa). Este factor se complementa con la preocupación por la satisfacción general de los usuarios del sistema, además del monitoreo constante de las instancias de soporte por medio de encuestas.
- Durante la implementación, además ha sido crítica la capacidad de tener un liderazgo claro por parte del organismo que lleva adelante el proyecto. Específicamente resulta clave a la hora de poner en marcha un sistema de estas características la creación de una sola entidad a cargo y con fuerza para implementar la reforma (en este caso la Dirección de Compras y Contratación Pública –DCCP-). Asimismo resulta esencial la formación de un equipo gerencial de alto nivel y con competencias en tecnología, abastecimiento y gestión comercial. La DCCP tiene rango de Superintendencia -el

mejor remunerado- y el personal proviene tanto del sector público como del privado, a través de un riguroso proceso de selección.

- Asimismo, ha sido esencial contar con respaldo financiero y político. Así es como ChileCompra cuenta con un presupuesto de aprox. USD 5 millones anuales y en el aspecto político, tanto el Ministro del Interior como el de Hacienda suscribieron Decretos e Instrucciones, y participaron en diferentes actos de apoyo a esta iniciativa.
- Este apoyo político se ha traducido en diversas normativas clave para el éxito, como el establecimiento de la obligatoriedad e incentivos en uso del Sistema ChileCompra. Se estableció que todas las compras que superan los USD150 deben ser transadas en el Sistema, asimismo se estableció un bono de compensación al personal de aquellos organismos que cumplieron metas de uso de la plataforma electrónica www.chilecompra.cl.

V. Medios utilizados

La DCCP administra el funcionamiento y la operación de ChileCompra en conjunto con el Consorcio, para lo cual cuenta con 43 funcionarios y es guiada desde una Dirección, de la cual dependen directamente cinco Divisiones que supervisan las distintas líneas de negocios y funciones de apoyo del servicio. Estas divisiones son:

- 1) Tecnología y Desarrollo, que debe supervisar y administrar el Sistema de Información de Compras Públicas y el Registro de Proveedores (coordinando con el Consorcio), además de proponer e implementar proyectos de mejora tecnológica.
- 2) Clientes, que debe prestar asesoría a compradores y proveedores sobre la utilización de ChileCompra, asesorar a organismo públicos en la mejora de la Gestión de Abastecimiento y administrar con el Consorcio aspectos relativos al soporte y capacitación que éste ofrece a los usuarios.
- 3) Política y Gestión de Compras, que por un lado debe proponer políticas, normativas y mejores prácticas de compras y contrataciones del Sector Público, realizar estudios de mercado de las compras públicas y generar estadísticas y por otro lado debe ejecutar los procesos licitatorios para la suscripción de Convenios Marco y administrar el Catálogo Electrónico de Convenios Marco.
- 4) Gestión Institucional, que provee de funciones de apoyo en cuanto a administración y finanzas de la DCCP, asuntos corporativos y Comunicaciones, tanto a nivel interno como lo relativo al sistema de información. Responsable del manejo y actualización del Sitio Web y de las comunicaciones estratégicas de la organización.
- 5) Jurídica, que además de revisar antecedentes legales, contratos y bases de licitación de la DCCP debe interpretar y asesorar al resto de los departamentos en materias de relevancia e interés jurídico, especialmente relacionado con la Ley de Compras.

Adicionalmente, parte central del funcionamiento de ChileCompra se lleva en coordinación con un consorcio privado de empresas, el cual cuenta con una Gerencia General, una Gerencia

de Desarrollo y Operaciones con cerca de 20 personas (encargados de desarrollar e implementar las funcionalidades solicitadas por la DCCP) y una Gerencia de Clientes con cerca de 50 personas (encargada de proveer los servicios de formación de la plataforma y de soporte usuarios por medio de la Mesa de Ayuda).

Como ya se mencionó antes, la DCCP cuenta con un presupuesto de aprox. USD 5 millones anuales.

Dependiendo del volumen de transacciones realizadas mensualmente, se paga al Consorcio entre USD 150.000 y 200.000. Además se pagan aproximadamente USD 40.000 al mes (más un monto variable por funcionalidad implementada, pagos que van disminuyendo con el tiempo).

Para ello cuenta con 4 servidores web, 2 servidores de Base de Datos, 1 servidor de correo, 1 servidor de integración, 1 servidor de almacenamiento de datos (“storage”) y 2 servidores web que se utilizan para capacitación y para probar las nuevas funcionalidades.

Por su parte, la DCCP cuenta con 1 servidor de correo, 3 servidores web sobre el cual se implementan funcionalidades propias (publicación de plan de compras de los servicios y de los indicadores del Programa de Mejoramiento de la Gestión¹ relativos a compras públicas), 2 servidores de Bases de Datos, 1 servidor para desarrollo de aplicaciones y un servidor para Microsoft Exchange. El área de tecnología (que especifica requerimientos y genera órdenes de trabajo a su contraparte del Consorcio) cuenta además, con dos herramientas de coordinación: Websupport (para enviar requerimientos y corrección de errores de aplicaciones informáticas al Consorcio) y el sistema “ONYX”, que es la plataforma sobre la que los ejecutivos de Mesa de Ayuda registran información de los llamados (quién llamó, cuál fue la consulta, qué respuesta o solución se le dio, etc.), que se utiliza para escalar a la DCCP los casos de soporte no resueltos en el Consorcio.

VI. Actores involucrados

Los actores centrales, sin cuya participación esta reforma no tendría sentido, han sido los usuarios del Sistema, tanto Compradores (Gobierno Central, los Gobiernos Regionales, las Intendencias, las Gobernaciones, Sector Salud, los Municipios y Fuerzas Armadas) como los Proveedores (empresas y personas naturales que ofrecen productos y servicios a través del portal).

Además de ellos, un actor de central importancia en este proyecto ha sido el Ministerio de Hacienda, primero dedicando recursos para evaluar la situación de las compras públicas en Chile y plantear la solución, y luego a través de la Dirección de Compras y Contratación Pública (DCCP). En este sentido no se puede dejar de nombrar el apoyo político del ejecutivo sin el cual la Ley de Compras, que da el marco actual al Sistema, no habría visto la luz en el tiempo que lo hizo.

Otro actor fundamental ha sido el consorcio de empresas que operan el sistema, que conforman la otra parte de ChileCompra, que brinda la infraestructura tecnológica, desarrollo de aplicaciones, soporte técnico a través de la Mesa de Ayuda y realiza capacitaciones a usuario en la plataforma www.chilecompra.cl.

¹ El PMG es un sistema de incentivos de los organismos públicos orientado según el cumplimiento de metas con indicadores en diversos temas.

Como ya se mencionó, la Ley de Compras creó el Tribunal de Contratación Pública (TCP), que si bien no forma parte del Sistema Electrónico ChileCompra, es parte fundamental de la insitucionalidad que le da sustento, específicamente fortalece la transparencia, la responsabilidad administrativa y la rendición pública de cuentas (accountability). El TCP es un organismo autónomo (órgano jurisdiccional independiente de la administración del Estado, sometido a la superintendencia directiva, correccional y económica de la Corte Suprema, aunque no forma parte del Poder Judicial) y constituye el primer tribunal contencioso administrativo, es decir, en donde los particulares se pueden defender de la acción del Estado, competente para conocer de la acción de impugnación contra actos u omisiones, ilegales o arbitrarias, ocurridos en los procesos administrativos de contratación y compras públicas.

VII. Resultados logrados

Resultados verificables a través de indicadores:

1.-	2003	2004	2005
Monto Transado (millones USD)	1.038	1.933	2.877
N° Oportunidades de Negocio Publicadas	186.656	254.256	434.152
N° Órdenes de Compra	(*)	374.931	917.145
N° Organismos Compradores (acum.)	348	718	883
N° Proveedores inscritos (acumulados)	48.006	97.262	164.022
N° Proveedores enviando ofertas (por año)	(*)	33.451	58.355
N° Proveedores adjudicatarios (por año)	(*)	21.179	37.323
N° Visitas promedio mensuales a Chilecompra.cl	(*)	447.000	1.100.000

(*) Información no disponible

2.- Otros indicadores de desempeño de compras públicas a través de ChileCompra

- Compras Urgentes: Considera el N° de órdenes de compras urgentes en relación al total de adquisiciones de los organismos públicos. El promedio para el sistema durante el 2004 fue de 4,76%, mientras que para el 2005 fue de 2,3%, lo cual evidencia una mejor gestión de compras a nivel general del sistema público.
- N° de Ofertas por Adquisición publicada: Un mayor promedio de ofertas por adquisición indica una mayor participación de los proveedores en los procesos de adquisiciones participativos publicados a través de Chilecompra. El promedio general ha aumentado en forma constante, desde 1,7 el 2002, a 5 ofertas por licitación realizada durante el 2005.

- Eficiencia en Compras: La estimación de los ahorros generados para el Estado chileno, por el uso de este nuevo sistema de compras, ascendieron a la suma de USD 70 millones durante el 2004, considerando eficiencias tanto por mejores procesos de abastecimiento, como por el logro de mejores precios. El estudio de ahorro correspondiente al 2005, se realizará durante el presente año.
- Satisfacción de Usuarios: Asimismo, la Dirección de Compras realiza periódicamente estudios de imagen y satisfacción de usuarios que han permitido realizar de manera continua mejoras al sistema y monitorear las necesidades de nuestros usuarios. En la última medición se alcanzó un 80% de satisfacción en los encuestados respecto de los diversos servicios entregados.

VIII. Premios y Reconocimientos Públicos

i. En diciembre de 2003, ChileCompra resultó ganador entre los mejores proyectos en la categoría Organizaciones con Alto Impacto Social del concurso Challenge Digital Chile 2003 -creado en Chile por la Fundación País Digital junto a Economía y Negocios del diario El Mercurio-, y participó en la final de Stockholm Challenge 2004, la mayor iniciativa a nivel mundial para evaluar y difundir experiencias exitosas en la adopción y desarrollo de las TICs al servicio de la sociedad, que se realizó en Suecia en mayo del año 2004.

ii. En septiembre de 2004, la Organización de Estados Americanos (OEA) reconoce a ChileCompra como una de las mejores prácticas en la región en materia de compras y contratación pública electrónica, y es elegido entre sus pares como líder de la Red Hemisférica de E-Compras y coordinador de dicha red para el año 2005.

iii. En el año 2004, el Banco Mundial emitió el Informe País sobre Chile (CPAR) respecto de los procedimientos de compra y contratación. La entidad internacional considera ChileCompra como una mejor práctica en la región.

iv. ChileCompra recibió el Premio al Desarrollo de las TICS 2004 de parte de la Asociación Chilena de Tecnologías de Información (ACTI) durante la Cena Anual de la Industria Tecnológica que se desarrolló el 25 de mayo de 2005. El reconocimiento se otorgó por "su exitosa incorporación de las TICS en el proceso de compras del Estado con un impacto trascendental para el país", según consigna la ACTI.

v. A comienzos de agosto de 2005, ChileCompra recibió en Taipei, Taiwán, el Premio a las Mejores E-prácticas otorgado por el Centro de Oportunidad Digital de la APEC (ADOC). Este galardón reconoce la contribución de ChileCompra al avance en las aplicaciones y tecnologías digitales emergentes, así como los beneficios resultantes para el crecimiento de toda la comunidad en general.

vi. El portal de comercio electrónico www.chilecompra.cl ganó el 2 de septiembre del 2005 el Premio a los Mejores Sitios Web de Gobierno, en la categoría Servicios Públicos, que distingue cada dos años a los más sobresalientes portales en Internet de organismos y

servicios públicos. El jurado estuvo integrado por líderes del mundo de las Tecnologías de Información.

vii. Junto a otras seis instituciones públicas que han realizado un aporte destacado al desarrollo de trámites en línea, el Subsecretario General de la Presidencia, Rodrigo Egaña, junto al Subsecretario de Economía y Coordinador Gubernamental de Tecnologías de Información, Carlos Álvarez, y la Directora del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, María Alejandra Sepúlveda, destacaron, el 25 de enero de 2006, a la Dirección de Compras y Contratación Pública, ChileCompra, por su aporte a la transparencia fiscal mediante el sistema web para gestionar todas las adquisiciones del Estado.

Otros resultados:

En materia de reforma al mercado de las compras públicas, Chile es considerado un ejemplo destacado. Es por ello que se ha recibido a delegaciones de varios países para conocer la experiencia chilena. Entre ellos se puede nombrar a: Argentina, Colombia, Cuba, Ecuador, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay, entre otros.

Asimismo, la Dirección de Compras ha sido invitada a participar en varios seminarios internacionales para mostrar el modelo chileno, su estrategia y logros alcanzados, el que es considerado como una de las buenas prácticas internacionales. También se ha invitado a sus directivos a asesorar a diversos países que están en fase de implantación de reformas a sus mercados de compras públicas.

Persona responsable del contacto que presenta la propuesta: Alejandra Barraza
Cargo: Jefe de Planificación y Estudios
Correo Electrónico: alejandra.barraza@chilecompra.cl