

Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva- Edición 2015

User Information

Name:	Anonymous	Email:	N/A
Location:	N/A	Company:	N/A
Position:	N/A	IP Address:	190.96.72.25
Started:	06/26/2015 6:13 PM	Completed:	06/30/2015 4:51 PM
Time Spent:	4 days, 95 hours, 5678 minutes, 340706 seconds, 340706000 milliseconds	Custom 1:	N/A
Custom 2:	N/A	Custom 3:	N/A

I. INFORMACIÓN GENERAL Estado Miembro Postulante

Chile

Institución Pública Postulante

Dirección de Compras y Contratación Pública

Nombre de la Experiencia Innovadora

Observatorio ChileCompra

Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora:

3 años

Categoría a la que postula

Innovación en la Coordinación institucional (inter-institucional, intra-institucional, trans-institucional, con la sociedad civil, con el sector privado)

II. BREVE PRESENTACIÓN/SUMILLA DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA: En este apartado, se requiere hacer una presentación resumida de la Experiencia Innovadora (200 palabras como máximo).

El Observatorio ChileCompra promueve un estándar de calidad y buenas prácticas en los procesos que realizan los 850 organismos públicos a través del sistema de información, con el objeto de aumentar los niveles de transparencia, probidad y eficiencia en las compras públicas. Para lograr sus objetivos, combina análisis experto con técnicas de Business Intelligence. El Observatorio ChileCompra tiene como propósito disminuir las irregularidades en los procesos de abastecimiento de los organismos del Estado, mediante el monitoreo de procesos publicados en www.mercadopublico.cl, generación de alertas automáticas y la gestión activa. Interviene en forma proactiva, preventiva y reactiva, tanto en la construcción de bases por parte de los funcionarios públicos, como en el proceso de licitación asociado y en el comportamiento de los proveedores del Estado, de manera de fomentar una mayor claridad en las compras y aumentar las oportunidades de negocio en este mercado electrónico, el más grande del país.

III. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

Nombre de la entidad Postulante: Dirección de Compras y Contratación Pública - ChileCompra

Dirección: Monjitas 392, piso 10. Santiago, Chile

Teléfono: 56 2 22904400

Fax: -

Página Web: www.chilecompra.cl

E-mail: observatorio@chilecompra.cl

Nivel Administrativo de la Entidad

Nivel Nacional

Naturaleza Administrativa de la Entidad

Ministerio, Secretaría

IV. INFORMACIÓN DE LA EXPERIENCIA INNOVADORA Por favor, exponga el caso de la Experiencia Innovadora de su Entidad utilizando un lenguaje claro y una redacción breve y concisa. Para tal efecto, le pedimos organizar la información procurando responder las interrogantes contenidos en los siguientes ítems: 1. Descripción de la Experiencia innovadora En esta sección, se solicita exponer en detalle la Experiencia Innovadora presentada. Por favor, facilite información que corrobore y otorgue más elementos sobre la iniciativa y tome en consideración las siguientes interrogantes para orientar su descripción: ¿Cuál fue el problema que se buscó solucionar? (No más de 300 palabras).

Las irregularidades presentes en procesos de contratación del Estado generan un grave menoscabo a la legitimidad que la ciudadanía deposita en las instituciones públicas, disminuyendo la percepción de probidad en su gestión.

Chile ha suscrito compromisos con la Convención de Naciones Unidas contra la Corrupción (UNCAC) y la Convención Interamericana Contra la Corrupción (CICC). Ambas entidades insisten en la necesidad de que cada país adopte medidas en orden a establecer sistemas apropiados de compras públicas, basados en la transparencia y competencia. Asimismo, plantean que la transparencia y el acceso a información pública es esencial para reducir espacios de opacidad y posibles riesgos de corrupción, en la medida que aumentan las posibilidades de fiscalización interna y externa en toda institución pública o privada.

De acuerdo a lo planteado por el Consejo Asesor Presidencial contra los Conflictos de Interés, el Tráfico de Influencias y la Corrupción en su informe de propuestas (abril de 2015), el sistema de compras públicas chileno tiene características que conllevan un riesgo de corrupción – entre otros motivos – debido a que cada institución realiza sus compras de manera individual. Aunque ChileCompra no cuenta con facultades fiscalizadoras, la Ley 19.886 define dentro de sus funciones asesorar a los organismos públicos en la planificación y gestión de sus procesos de compras y administrar el Sistema de Compras Públicas. A partir de este rol asesor, nace el Observatorio ChileCompra.

¿En qué consiste la Experiencia Innovadora? (No más de 300 palabras).

Las acciones del Observatorio ChileCompra se clasifican de la siguiente forma:

a) Monitoreo de procesos de compra: Revisión integral de procesos de compra, incluyendo bases de licitación, sus anexos, foro de consultas, existencia de reclamos, actas de evaluación, entre otros. Los procesos son revisados en todas sus etapas, ya que los hallazgos que se detectan en etapas iniciales del proceso difieren de los que se identifican en etapas finales. Se implementaron modelos de riesgo basados en técnicas de Business Intelligence, con el fin de priorizar la

selección de casos a revisar, de acuerdo a la probabilidad de contener hallazgos.

b) Campañas de Modificación de Conducta: Identificación, mediante técnicas de Business Intelligence, de conductas no deseadas, a partir de las cuales se genera comunicación a la institución para recomendar su corrección. Son completamente automatizadas.

c) Canal Denuncia Anónima: Se creó con la finalidad de facilitar el acceso a información que no es evidente dentro del sistema de información, protegiendo a su vez la identidad de los denunciantes.

d) Convenios de Colaboración con Organismos Fiscalizadores: Tienen como objetivo potenciar las acciones de monitoreo del Observatorio y su efectividad, y la de los organismos asociados.

e) Gestión Reclamos por Irregularidad: Revisión diaria de la información contenida en los reclamos por irregularidad ingresados. Mediación de parte de dichos reclamos.

f) Monitoreo de Proveedores del Estado: Desarrollo de Red Flags automatizadas, con el fin de detectar comportamientos inadecuados por parte de los proveedores.

g) Informes: Dan cuenta de comportamientos riesgosos habituales en la gestión de abastecimiento de los organismos públicos. Son derivados a los jefes de servicio, o a organismos fiscalizadores.

h) Cuadro de Mando Integral: Da cuenta del panorama general de la gestión de abastecimiento de los organismos públicos. Generalmente es entregado a Jefes de Servicios o Directores de Control.

2. Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada Por favor, explique la relación existente entre la Experiencia Innovadora y la Categoría seleccionada en forma breve y concisa (No más de 300 palabras):

El Observatorio ChileCompra ha requerido de importantes esfuerzos de coordinación interna, a fin de facilitar el desarrollo de herramientas de gestión y red flags que faciliten el monitoreo de procesos. Por su parte, todas las áreas internas de la Dirección de Compra y Contratación Pública han colaborado desde sus respectivas especialidades a posicionar al Observatorio como un ente técnico ante el resto de las instituciones públicas y de la sociedad civil.

Asimismo, ha sido muy importante la colaboración inter institucional para compartir experiencias de análisis de procesos, especialmente lo referente a la aplicación de técnicas de Business Intelligence y el enriquecimiento de las fuentes de información disponibles. En este plano, iniciativas como las Mesas de BI Probidad son una importante fuente de conocimiento y perfeccionamiento, tanto en metodología de análisis como en prácticas de negocios.

Finalmente, la sinergia generada con organismos fiscalizadores ha reportado importantes beneficios, en ambas direcciones. Por una parte - por ejemplo - Contraloría General de la República ha contado con un valioso insumo para la realización de Auditorías Especiales a instituciones, producto de la derivación de informes desde el Observatorio. Por otra, las acciones que ha emprendido el ente fiscalizador que respaldan las conclusiones de los informes realizados por el Observatorio, han implicado una validación técnica importante frente a los organismos públicos.

3. Vinculación de la Experiencia Innovadora con los Criterios de Evaluación A continuación, le solicitamos que proporcione información específica que será valorada por el Jurado Especial. Le pedimos por favor brevedad, y en lo posible proporcionar datos e información específicos: a. Originalidad. Creación de procesos dentro de la Administración Pública sobre la base del conocimiento y experiencia que tenga carácter inédito y transformador. A través de este criterio, se busca estimular la creatividad de los gestores públicos en la solución de problemas cotidianos relacionados al quehacer estatal. Precise la siguiente información: ¿Quién ideó la Experiencia Innovadora? (No más de 300 palabras). Por favor tomar en cuenta: - Informe de Consultoría- Propuesta Política- Funcionarios de la misma entidad

El Observatorio ChileCompra surge como respuesta, ideada por funcionarios de la Dirección ChileCompra, a la creciente necesidad de contribuir en la realización de procesos de compra más apegados a la normativa vigente, y con la incorporación de buenas prácticas en la contratación, como una forma de elevar los niveles de probidad dentro del sistema.

El conocimiento experto se adquirió del análisis y gestión de los reclamos por irregularidad en el proceso que comenzó a realizarse a partir del año 2011. Producto de este conocimiento, fue posible comenzar a configurar un listado de red flags a identificar en procesos de compra de los órganos del Estado, el que se fue complementando en la medida que se fue registrando información en bases de datos estructuradas.

Describa los elementos que hacen que la Experiencia Innovadora en gestión pública de su entidad sea innovadora (No más de 300 palabras): Por favor, tomar en consideración la siguiente información: - Viabiliza poblaciones no atendidas - Primera vez que una Administración Pública se ocupa del tema - Cuenta con un inédito apoyo del sector privado - Involucra en la gestión, por primera vez, a los ciudadanos - Otros datos que ayuden a explicar el carácter inédito y transformador de la Experiencia Innovadora

- Escuchar al usuario: Primera iniciativa orientada a la sistematización de un sistema de monitoreo de las compras del Estado, ya que hasta el momento de su implementación, se enmarcaban en el plano de la capacitación. Fue a partir de un proceso de atención en el usuario que se identifica esta necesidad.
- Metodología de trabajo: El Observatorio se crea luego de un trabajo extenso de conocimiento del mercado, y del registro de información en bases de datos estructuradas, a partir de lo cual es posible construir un set de red flags que permitieron realizar una primera versión de monitoreo. Dicho registro se fue complementando y enriqueciendo en versiones beta en un aplicativo desarrollado en Access, a fin de probar y corregir su funcionamiento. Una vez lograda una versión final de la herramienta, se desarrolló en aplicativo CRM, y luego de varios meses de funcionamiento y de registro de información, fue posible la aplicación de técnicas de Business Intelligence para priorizar el trabajo mediante la creación de modelos de riesgo.
- Combinación de análisis experto con técnicas de Business Intelligence: El desarrollo del Observatorio conectó estos dos métodos de análisis, que a la fecha no se habían propuesto en otra institución pública.
- Involucra en la gestión a los ciudadanos: El Observatorio ChileCompra dispuso de un canal de denuncia anónima, que permite que ciudadanos, incluyendo a usuarios compradores, puedan hacer sus denuncias sin miedo a que su identidad sea revelada. La información entregada en las denuncias sirve de base de análisis para informes que se derivan a organismos fiscalizadores y para configurar nuevas red flags.
- Trabajo coordinado con organismos fiscalizadores: Las acciones coordinadas con instituciones fiscalizadoras ha generado beneficios en ambas direcciones, potenciando el poder de fiscalización, posicionando al Observatorio como ente técnico, compartiendo experiencias para mejorar la capacidad de análisis, entre otros.

¿Existieron algunos antecedentes de la Experiencia Innovadora?, ¿en la misma entidad u otras entidades? (No más de 300 palabras).

Si bien los esfuerzos por monitorear procesos de contratación comienzan en el año 2011, con una serie de actividades que perseguían objetivos similares, es luego de una visita al Observatorio del Gasto Público Brasil en junio de 2012 que surge la idea de consolidar dichas acciones en una sola iniciativa.

b. Impacto Ciudadano. Implica demostrar que la innovación repercute en un mayor beneficio a la ciudadanía. Por ejemplo, tiempo menor de espera, información en un lenguaje claro y sencillo, procesos simplificados, etc. Precise la siguiente información: Población(es) beneficiaria(s) objetivo. Precise datos cualitativos (quiénes). De no ser determinable, por favor precise la forma en la que se benefician los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras).

Los beneficiarios directos de las acciones del Observatorio ChileCompra son los 850 organismos del Estado y los más de 123.000 proveedores que participan activamente en el Mercado de las Compras Públicas.

- Organismos del Estado: Son alertados respecto de procesos de compra en los que el Observatorio ha detectado hallazgos, tanto en términos normativos, como respecto de buenas prácticas aplicables a sus procesos de contratación. Con esto se busca reducir riesgos de impugnaciones por parte de proveedores o ciudadanía en general, aumentar la probabilidad de éxito de sus procesos de compra, y la adopción de buenas prácticas en la contratación pública. Asimismo, los usuarios de dichos organismos tienen la posibilidad de contar con apoyo permanente desde el Observatorio, mediante su correo electrónico.
- Proveedores del Estado: Son beneficiados al tener acceso a procesos de compra más claros, probos y transparentes. Además, tienen a su disposición un canal de reclamos que permite trazabilidad pública de cada uno de ellos, además de una gestión de respuestas desde su back office. A través del servicio de Gestión Integral de Reclamos el Observatorio colabora en la búsqueda de solución a los problemas que se presentan entre las partes, recomendando acciones tanto a proveedores como compradores.
- Ciudadanía en general: Son beneficiados al contar con canales privados en donde pueden realizar consultas o denuncias en forma totalmente anónima. Esto permite, además de aumentar

la confianza de la población en las instituciones del Estado, aumentar la masa de proveedores dispuestos a participar en el mercado de las compras públicas.

Población(es) beneficiaria(s) objetivo. Precise datos cuantitativos (cuántos - directos e indirectos). De no ser determinable, por favor precise la forma en la que se benefician los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras).

Los beneficiarios directos de las acciones del Observatorio ChileCompra son los 850 organismos del Estado y los más de 123.000 proveedores que participan activamente en el Mercado de las Compras Públicas.

- Organismos del Estado: Actualmente, existen operando en el sistema 19.000 usuarios compradores activos, correspondientes a 850 organismos públicos.
- Proveedores del Estado: Hoy se cuenta con más de 123.000 proveedores operando en el sistema de compras públicas.
- Ciudadanía en general: Más de 16 millones de chilenos.

Explique, ¿cómo se beneficia a los(as) ciudadanos(as) (No más de 300 palabras). Por favor, tomar en cuenta la siguiente información: - Menores tiempo de espera - Reducción de costos de trámites - Mejora de condiciones de vida de ciudadanos(as) en diferentes dimensiones

Los beneficiarios directos de las acciones del Observatorio ChileCompra son los 850 organismos del Estado (más de 19.000 compradores) y los más de 123.000 proveedores que participan activamente en el Mercado de las Compras Públicas.

- Mejores procesos de compra, desde su origen hasta su desenlace: Las acciones del Observatorio comienzan una vez los procesos de contratación son publicados en www.mercadopublico.cl. A partir de ese momento, se revisan las bases, anexos y otros, a fin de detectar espacios de mejora o riesgos que eventualmente puedan significar dificultades durante el proceso de evaluación y adjudicación de las ofertas, o bien impugnaciones por parte de los oferentes o ciudadanía. Asimismo, la revisión de procesos en otras etapas permite detectar y modificar errores.
- Confianza en el sistema: Actualmente, proveedores y ciudadanía en general exigen mayor control por parte de las entidades gubernamentales a todo nivel. Se trata de usuarios bien informados y con amplio acceso a redes sociales, en las que pueden hacer sus comentarios respecto de aspectos que nos les satisfacen. El Observatorio busca adelantarse a posibles conflictos de la ciudadanía ante procesos de contratación con aspectos a mejorar, y a su vez atender estas inquietudes, canalizarlas y dar respuestas oportunas y eficientes. Estas acciones generan una mejor disposición por parte de la ciudadanía respecto del sistema de compras públicas.

¿Cuenta con indicadores cualitativos que así lo demuestren? Especifique, por favor (No más de 300 palabras):

El Observatorio ChileCompra ha despertado gran interés, tanto a nivel nacional como internacional. Es así como esta iniciativa fue presentada ante el Foro Anticorrupción realizado en Ciudad de Panamá, en noviembre de 2013, en el que participaron 24 países de América Latina. El Observatorio fue difundido y se han solicitado por parte de varios países, como Costa Rica, y Perú ayuda técnica para la implementación de sus propios observatorios. Delegaciones de Vietnam, Paraguay y Kirguistán, solicitaron expresamente conocer la experiencia del Observatorio durante el año 2014. En 2015, países como Argentina, El Salvador y Colombia ha solicitado conocer el funcionamiento del Observatorio.

¿Cuenta con indicadores cuantitativos que así lo demuestren? Especifique, por favor (No más de 300 palabras):

Durante el año 2014, el Observatorio ChileCompra revisó 10.344 licitaciones por montos superiores a 1.000 UTM publicadas por organismos estratégicos, de un total de 23.904 (43,3%). Por su parte, revisó 7.459 órdenes de compra por montos superiores a 1.000 UTM provenientes de todos los organismos compradores, de un total de 13.093 (57,0%) y la totalidad de los 1.215 procesos de grandes compras publicados. Producto de dicha revisión, se identificó un total de 4.123 hallazgos, de los cuales más del 51% fue corregido luego de la gestión activa realizada por los analistas del Observatorio ChileCompra. En términos de montos estimados de los procesos de compra revisados, gestionados y corregidos, durante el año 2014, US\$595 millones fueron gastados en condiciones más igualitarias, transparentes y probas, gracias al trabajo del

Observatorio.

Por su parte, en septiembre de 2014, el Observatorio ChileCompra se hace cargo de la gestión de reclamos por irregularidades en procesos de compra. A partir de entonces, se ha mediado cerca del 15% de los reclamos derivados a las instituciones compradoras. La efectividad de este procedimiento alcanza en promedio al 84% de los casos mediados.

c. Replicabilidad. Se refiere a la capacidad de replicabilidad de la Experiencia Innovadora en otros países de las Américas. Para tal efecto, deberían ser valorados la posibilidad de adaptación de los procesos administrativos a otros contextos institucionales, accesibilidad de la financiación, condicionamientos políticos y sociales, etc. Precise la siguiente información: ¿Por qué la Experiencia Innovadora de su Entidad es susceptible de ser replicada por otras entidades? (No más de 300 palabras) Por favor, tomar en consideración lo siguiente: - Adaptabilidad a instituciones de diferentes dimensiones - No requiere de mucho presupuesto - Fácil manejo de posibles conflictos de diversa índole al tratarse de una iniciativa demandada y de uso común - No requiere de mucho personal - Capacitación del personal se realiza de forma sencilla - Otros aspectos que considere pertinentes

- Adaptable a un gran número de instituciones, aplicable a un sinnúmero de situaciones: El modelo de negocio del Observatorio, basado en el análisis y procesamiento de la información contenida en bases de datos, es replicable para la solución de una amplia gama de problemáticas presentes en otras instituciones. Técnicas asociadas al conocimiento experto en conjunto con prácticas de inteligencia de negocio, hacen de este proyecto completamente replicable en cualquier parte del mundo.

¿Qué elementos centrales deberían ser considerados antes de que la Experiencia Innovadora sea replicada en otras entidades? Por favor, explique (No más de 300 palabras):

- Construcción de bases de datos estructuradas: El modelo de negocio del Observatorio, basado en el análisis y procesamiento de la información contenida en bases de datos, es replicable para la solución de una amplia gama de problemáticas presentes en otras instituciones. Técnicas asociadas al conocimiento experto en conjunto con prácticas de inteligencia de negocio, hacen de este proyecto completamente replicable en cualquier parte del mundo. Para ello es fundamental contar con una estructura de bases de datos robusta, a partir de las cuales puedan generarse consultas para extraer la información relevante y de un conocimiento experto en la materia que se quiera investigar.
- Asociatividad Interna: Es importante, al momento de implementar modelos de inteligencia de negocios, involucrar a todas las áreas del negocio, ya que pueden aportar, desde su experiencia, visiones que no necesariamente son de común conocimiento.
- Asociatividad externa: Especialmente cuando se trata de entidades gubernamentales, es importante contar con el apoyo de otras instituciones que puedan tener relación con el negocio. En el caso del Observatorio ChileCompra, ha resultado crucial el trabajo que se ha realizado con entidades fiscalizadoras.
- Mirada del cliente: La información que aporta el cliente o usuario es fundamental para conocer y generar acciones que vayan en la dirección correcta. En el caso del Observatorio, se generó conocimiento experto inicialmente a partir de la información que proveedores y ciudadanos ingresan en los reclamos sobre procesos de compra de los organismos públicos.

d. Eficacia. Hace referencia a la capacidad de medir/alcanzar los resultados esperados por medio de la Experiencia Innovadora, en función a los objetivos que se han propuesto en una determinada política pública (entendida en sentido amplio como programa, actividad, proceso, etc). Precise la siguiente información: ¿Cuáles fueron los plazos que se consideran desde el inicio de la política pública?, ¿se cumplieron? (No más de 300 palabras)

El Observatorio ChileCompra se implementó en forma faseada. Cada componente se desarrolló en versiones de prueba, a las que se les introdujo correcciones hasta contar con una herramienta probadamente útil.

Las acciones de monitoreo de procesos de compra ya habían comenzado a partir de 2011, mediante la realización de variadas actividades, como la gestión y mediación de reclamos y la revisión de procesos de compra. En agosto de 2012, se establece la creación del Observatorio, la que se materializa en marzo de 2013. El plazo acotado para la implementación, se debió al trabajo faseado y al registro de información en bases de datos estructuradas.

Precise por favor, los resultados obtenidos, en datos cualitativos (No más de 300 palabras):

Desde su implementación, el Observatorio ChileCompra ha realizado una importante labor de posicionamiento entre los directivos de las instituciones públicas, quienes lo conocen y validan como referente técnico en materias de contratación pública. Ello ha significado que para el año 2014, más de la mitad de los hallazgos gestionados activamente por el Observatorio fueron corregidos.

Por su parte, el Observatorio ChileCompra ha despertado gran interés internacional. Es así como esta iniciativa fue presentada ante el Foro Anticorrupción realizado en Ciudad de Panamá, en noviembre de 2013, en el que participaron 24 países de América Latina. El Observatorio fue difundido y se han solicitado por parte de varios países, como Costa Rica, y Perú ayuda técnica para la implementación de sus propios observatorios. Delegaciones de Vietnam, Paraguay y Kirguistán, solicitaron expresamente conocer la experiencia del Observatorio durante el año 2014. En 2015, países como Argentina, El Salvador y Colombia ha solicitado conocer el funcionamiento del Observatorio.

Precise por favor, los resultados obtenidos, en datos cuantitativos (No más de 300 palabras):

Durante el año 2014, el Observatorio ChileCompra revisó 10.344 licitaciones por montos superiores a 1.000 UTM publicadas por organismos estratégicos, de un total de 23.904 (43,3%). Por su parte, revisó 7.459 órdenes de compra por montos superiores a 1.000 UTM provenientes de todos los organismos compradores, de un total de 13.093 (57,0%) y la totalidad de los 1.215 procesos de grandes compras publicados. Producto de dicha revisión, se identificó un total de 4.123 hallazgos, de los cuales más del 51% fue corregido luego de la gestión activa realizada por los analistas del Observatorio ChileCompra.

Todo proceso de contratación tiene asociado un presupuesto disponible. Cada vez que se detecta un hallazgo en un proceso de compra, existe la posibilidad de que este presupuesto sea empleado sin dar cumplimiento a los objetivos de eficiencia, eficacia y ahorro en las compras del Estado.

Dado lo anterior, los casos de gestión activa que terminan positivamente (las observaciones son acogidas, y los procesos corregidos) tienen mayor probabilidad de finalizar en forma exitosa. Por tanto, una forma de medir el impacto de las gestiones del Observatorio ChileCompra, es mediante los montos asociados a cada proceso intervenido y corregido. Los montos en dólares asociados a los procesos de compra intervenidos exitosamente alcanzan los US\$ 154 millones en 2013 y los US\$ 600 millones en 2014.

En relación a la gestión de reclamos por irregularidad, se ha mediado cerca del 15% de ellos. La efectividad de este procedimiento alcanza en promedio al 84% de los casos mediados.

Respecto del canal de denuncia anónima, implementado en enero de 2015, ha recibido un total de 117 denuncias en sus primeros 5 meses de funcionamiento.

¿Cuál fue el medio de evaluación de la política pública innovadora? (No más de 300 palabras)

Las operaciones del Observatorio son medidas de acuerdo a la efectividad de la gestión activa que realiza con los organismos para recomendar la introducción de mejoras en sus procesos de compra.

Cada vez que se detectan hallazgos sobre un proceso, los analistas del Observatorio realizan la gestión activa con las entidades compradoras, a fin de recomendar acciones a seguir. Esta información es registrada en el aplicativo CRM Dynamics, que mantiene trazabilidad de todo el proceso de monitoreo de cada caso.

Por tanto, el cálculo de la efectividad se calcula en término del número de hallazgos detectados por el Observatorio y corregidos por la institución luego de la gestión activa realizada, sobre el total de hallazgos detectados.

De acuerdo a los registros, la efectividad del Observatorio fue de un 33,6% en 2013 y de un 51,2% en 2014.

Es evidente el aumento en la medición de la efectividad de la gestión del Observatorio, toda vez que la Dirección ChileCompra se ha preocupado especialmente en la especialización del recurso humano y la innovación tecnológica.

Si pudiera dar una opinión sobre los resultados obtenidos a través de la Experiencia Innovadora: ¿Diría Ud. que los resultados obtenidos han sido de mayor, regular o menor impacto? Por favor, explique (No más de 300 palabras):

Los resultados del Observatorio ChileCompra han demostrado ser mayores a los esperados,

desde el punto de vista de los recursos empleados versus los montos de procesos de compra intervenidos exitosamente luego de la gestión activa realizada. De acuerdo con las cifras de los años 2013 y 2014, procesos que consideraban montos por cerca de US\$749 millones fueron mejorados gracias a las acciones del Observatorio.

¿En qué medida se solucionó el problema público inicial? (No más de 300 palabras)

De acuerdo con las cifras de los años 2013 y 2014, procesos que consideraban montos por cerca de US\$749 millones fueron mejorados gracias a las acciones del Observatorio. Los recursos empleados en los dos años no alcanzan el 1% de dicha cifra.

e. Eficiencia. Se refiere a la capacidad de la Administración Pública para ordenar sus procesos de tal forma que éstos optimicen sus recursos (financieros, humanos, etc); y a su vez, generen mayores y mejores resultados. Precise la siguiente información: Presupuesto General de toda la Entidad y Presupuesto de la Experiencia Innovadora postulante¿Se ejecutó todo el Presupuesto? (No más de 300 palabras)

Al revisar las cifras presupuestarias, se advierte que el presupuesto aproximado utilizado anualmente por el Observatorio ChileCompra representa poco más del 2% del total del presupuesto de la Dirección de Compras y Contratación Pública. La totalidad de los montos fueron ejecutados.

Número de personas de la Entidad y Número de las personas involucradas en la Experiencia Innovadora postulante (No más de 300 palabras)

La cantidad de funcionarios de la Dirección de Compras es 140 personas. En el Observatorio, la dotación está compuesta por la Jefa del Observatorio y 6 Analistas. En conclusión, el Observatorio cuenta con el 5% de la dotación total de la institución.

Si pudiera dar una opinión sobre el costo-beneficio de la aplicación de la Experiencia Innovadora, ¿diría Ud. que es positiva? (No más de 300 palabras)

Las acciones del Observatorio ChileCompra sin duda han sido positivas para todos los usuarios del sistema. En el caso de los compradores, tienen la posibilidad de recibir, mediante la gestión activa, recomendaciones que apunten a mejorar aspectos de sus procesos que puedan implicar dificultades posteriores. De esta forma, obtienen una asesoría de la que aprenden muy efectivamente, ya que es sobre la práctica de sus propias acciones.

En este punto es importante añadir que los, gracias a la especialización de los Analistas de acuerdo al sector de organismos que monitorea, se han generado relaciones de más largo plazo con usuarios compradores, quienes muchas veces se comunican para realizar consultas.

Respecto de los proveedores y ciudadanía en general, tienen la posibilidad de participar en procesos más apegados a la normativa vigente y con la incorporación de mejores prácticas en la contratación. Por su parte, cuentan con canales de reclamos y denuncias anónimas para informar de situaciones irregulares. El Observatorio hace mediación de parte de los reclamos por irregularidad ingresados, y analiza y gestiona la totalidad de las denuncias anónimas recibidas.

¿Qué dificultades encontró en el proceso de implementación de la Experiencia Innovadora y qué hicieron para superarlas? (No más de 300 palabras) Asimismo, precise por favor la siguiente información: - Dificultades presupuestales - Dificultades políticas - Dificultades sociales- Otras (Explicar, por favor)

- Presupuesto limitado: Un componente fundamental en el Observatorio ChileCompra son los Analistas responsables del conocimiento experto. Dada la cantidad de procesos de compra que se publican a diario, es muy importante contar con más Analistas que permitan ampliar la cobertura de esta iniciativa. Los problemas presupuestarios han sido superados mediante un trabajo sistemático, ordenado y organizado en fases.
- Analistas requieren de un alto grado de especialización: Dadas las materias que revisa el Observatorio, los Analistas deben tener un conocimiento avanzado de la normativa de compras públicas, y además, un criterio experto que les permita detectar situaciones que, si bien cumplen normativamente, no constituyen buenas prácticas. Toda esta experiencia requiere de muchas horas de capacitación y de un entrenamiento muy intenso. A lo anterior, se agrega como un

componente importante, las habilidades blandas (como por ejemplo, la empatía). Por tanto, no es fácil contratar nuevos Analistas y es muy costoso perder uno de ellos.

- Resistencia al cambio: En general, es complejo lograr que las instituciones compradoras adopten cambios en sus procedimientos, especialmente cuando han estado mucho tiempo funcionando de una determinada forma. Es en este punto en donde toma mayor relevancia la capacidad de los Analistas de comunicar adecuadamente la importancia de generar cambios en sus procesos. La resistencia al cambio se ha superado gracias a la cercanía que los Analistas del Observatorio han procurado tener con los organismos que monitorea cada uno de ellos, y mediante acciones conjuntas con organismos fiscalizadores, que han respaldado su accionar y han contribuido a posicionarlo como un ente técnico altamente especializado.

f. Complejidad del problema que soluciona. Hace alusión a la complejidad del problema y de la solución que desde la Administración Pública se puede dar. En ese sentido, son más valorados las experiencias innovadoras que tienen que ver con el manejo central de la Administración Pública, aquellas que involucran a una mayor población, aquellas están relacionadas con la administración de problemas en múltiples niveles de gobierno y mancomunidades, etc. Precise la siguiente información: ¿Por qué su Experiencia Innovadora es compleja? Explique (No más de 300 palabras): Por favor, tomar en consideración los siguientes datos: - Involucra poblaciones disímiles y grandes - Involucra distintos niveles administrativos - Escasez de Recursos - Esfuerzo adicional por concertar con diferentes actores para implementar la experiencia, ¿con quiénes fue necesario coordinar? - Contexto superlativamente hostil para el trabajo de las entidades públicas - Otros (Por favor, explique)

Una de las características del sistema de compras públicas chileno es que se trata de un sistema fragmentado, en el que cada organismo público realiza sus compras de manera individual. De esta forma, cada organización es responsable de la definición de los requerimientos técnicos, económicos y administrativos para regular la contratación, siendo también responsables de resguardar el apego a la normativa vigente y de velar por el establecimiento de estándares de probidad en las contrataciones.

De esta forma, las asimetrías respecto del conocimiento normativo y procedimientos internos propician la generación de prácticas que puedan constituir irregularidades. A esto debe sumarse el enorme número de procesos que se publica a diario.

A eso se adicionan limitaciones como la cantidad de información que no se encuentra estructurada en bases de datos, que han imposibilitado a la fecha incrementar la automatización del monitoreo, siendo imprescindible por tanto, la utilización de una estrategia que combina técnicas de Business Intelligence con el análisis experto.

Por su parte, a través de las compras realizadas vía el sistema de compras públicas se adquieren bienes y servicios para el cumplimiento de políticas públicas, por lo que el correcto uso de los recursos con los que se adquieren es una materia de gran interés para la opinión pública. Cada vez que se detecta un caso de irregularidad en este plano, la credibilidad de las instituciones del Estado se ve seriamente afectada.

g. Sustentabilidad de la Experiencia Innovadora. Implica el nivel de "enraizamiento" de la Experiencia Innovadora que la haga capaz de mantenerse en el tiempo, a cambios políticos de la administración, cambios institucionales y organizativos, financiamiento, grado de compromiso de las autoridades y funcionarios(as) gubernamentales, etc. Precise la siguiente información: Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora (No más de 300 palabras):

Si bien las labores de monitoreo del Observatorio ChileCompra comienza a funcionar a partir de 2011, es en julio de 2012 que se toma la decisión de consolidar todos los esfuerzos que se realizaban a la fecha en una sola iniciativa. El tiempo de implementación de herramientas que sirvieran como piloto para el registro y tratamiento de la información fue de 6 meses, iniciando sus operaciones en marzo de 2013. Hoy el Observatorio tiene más de 3 años de funcionamiento.

Número de años con Presupuesto asegurado (precisar horizontes presupuestales de 1, 5, 10 años) (No más de 300 palabras):

Se cuenta con presupuesto para a lo menos 5 años más.

Número de administraciones que la han seguido desarrollando (No más de 300 palabras):

La iniciativa se ha mantenido por dos Administraciones.

Origen del Presupuesto ¿Público o Privado) (No más de 300 palabras):

El Observatorio ChileCompra ha sido financiado con presupuesto público.

Reconocimiento Legal de la Experiencia Innovadora que la haga obligatoria en el tiempo (No más de 300 palabras):

Las acciones del Observatorio ChileCompra se fundan en lo establecido en el artículo 30, letra a de la Ley 19.886 de Compras Públicas, que establece dentro de las funciones de la Dirección de Compras y Contratación Pública la de asesorar a los organismos públicos en la planificación y gestión de sus procesos de compras y contrataciones.

Otra información que comprenda la Sustentabilidad de la Experiencia Innovadora postulada (No más de 300 palabras):

Como apoyo a las labores de análisis que ejecuta el equipo de trabajo del Observatorio, se generaron matrices de riesgo que permitieran la priorización de los procesos de compra a ser analizados cada día, esto de manera de optimizar los esfuerzos destinados al monitoreo diario de los procesos de compra. Dentro de este desarrollo, fue fundamental definir las dos dimensiones que constituirían el análisis propio del riesgo de los procesos que están siendo monitoreados. En este sentido, en general se trabaja con dos dimensiones esenciales:

- o La probabilidad de ocurrencia del fenómeno analizado
- o El nivel de impacto que tiene la ocurrencia del fenómeno

h. Perspectiva de Género. Implica determinar como la Experiencia Innovadora sometida a concurso impacta de forma diferenciada en hombres y mujeres, y cómo las Administraciones Públicas han adaptado sus procesos internos en la planificación, implementación, evaluación y monitoreo para atender esta realidad. Por favor, precise la siguiente información: Precise la siguiente información: Al momento de diseñar y planificar la Experiencia Innovadora se tomó en cuenta la realidad de mujeres y hombres y se consideró que ésta podría impactarlos de forma diferenciada? (No más de 300 palabras)

Las labores del Observatorio ChileCompra no realizan diferencias de género, ya que aplica para todos los usuarios del sistema de compras públicas.

¿La iniciativa ha considerado un porcentaje diferencial de hombres y mujeres en su administración e implementación? De ser el caso, indique cifras, por favor (No más de 300 palabras):

No Aplica

¿Los cargos directivos son ocupados por hombres y mujeres?, ¿Existió algún mecanismo de selección específico como cuotas?. De ser el caso, por favor, indique cifras (No más de 300 palabras):

No aplica

¿La Experiencia Innovadora cuenta con una Estrategia explícita/institucionalizada de acción afirmativa o discriminación positiva con los beneficiarios atendiendo las diferencias de género? Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres de familia, entre otros. Explique cuáles, por favor (No más de 300 palabras):

No aplica

¿La Experiencia Innovadora ha considerado un porcentaje diferencial de hombres y mujeres entre sus beneficiarios? De ser el caso, indique cifras, por favor (No más de 300 palabras):

Las labores del Observatorio ChileCompra no realizan diferencias de género, ya que aplica para todos los usuarios del sistema de compras públicas.

¿A considerado la Experiencia Innovadora algún método de monitoreo y evaluación distinta para determinar cómo impacta diferencialmente a hombres y mujeres? Si es así, se cuenta con alguna

estrategia adoptada para superar las dificultades? (No más de 300 palabras)

Las labores del Observatorio ChileCompra no realizan diferencias de género, ya que aplica para todos los usuarios del sistema de compras públicas.

DECLARACIÓN DE LOS(AS) PARTICIPANTES

Nombre del Representante Legal:	Trinidad Inostroza Castro
Cargo:	Directora
Teléfono:	56 2 22904400
E-mail:	trinidad.inostroza@chilecompra.cl
Nombre de la persona de contacto:	Dora Ruiz Madrigal
Cargo:	Jefa Observatorio ChileCompra
Teléfono:	56 2 22904471
E-mail:	dora.ruiz@chilecompra.cl

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2015

Yes