

## INICIATIVA PAÍS

### SESION PRIVADA - X CONFERENCIA ANUAL DE LA RICG

#### Chile

#### Observatorio ChileCompra

#### Dirección ChileCompra

#### 1. Descripción y objetivos de la Iniciativa:

El Observatorio ChileCompra es una estrategia de alto componente innovativo, que tiene como objetivos principales el detectar de manera temprana oportunidades de mejora en los procesos de compra, con el fin de generar mayor probidad, transparencia e integridad en el mercado de las compras públicas.

El Observatorio ChileCompra a dos años de su implementación ha logrado posicionarse como un actor relevante dentro del Sistema de Compras Públicas Chileno, siendo reconocido como un ente altamente técnico, de apoyo a los organismos del Estado, de puente para los organismos fiscalizadores y de consulta permanente por parte de los usuarios compradores y proveedores.

La Dirección ChileCompra no posee facultades fiscalizadoras, por lo que reviste aún mayor importancia el impacto que se ha tenido dentro del Sistema; hoy un **50%** de los hallazgos detectados por el Observatorio son corregidos por los Organismos públicos en tiempos oportunos, permitiendo así un mejor proceso de compra, generando mayor transparencia, probidad e integridad en las compras del Estado.

El Observatorio orienta sus esfuerzos a:

- a) **Fortalecer el monitoreo del comportamiento de los usuarios:** El Observatorio ChileCompra revisa diariamente los procesos de licitación publicados por los organismos de la Administración del Estado (esta revisión se da durante todo el ciclo de vida del proceso de compra). Estas revisiones se enfocan por una parte en revisión de las Licitaciones Públicas superiores a las US\$70.000, junto con la revisión de todas las Órdenes de Compra emitidas por las diferentes excepciones que la Ley contempla, también

superiores a US\$70.000, así como todos los procesos de Gran Compra<sup>1</sup> que realizan los 850 Organismos Públicos.

- b) **Contar con buenas prácticas en la contratación pública:** A través de la Gestión Activa, el Observatorio emite recomendaciones a los órganos del Estado respecto de cómo mejorar sus procesos de compra, tanto en el ámbito de la normativa vigente, como en prácticas que permitan hacer sus procesos más participativos e inclusivos. Estas intervenciones se hacen de manera sistemática cada vez que se detecta una oportunidad de mejora. Se realiza inicialmente vía telefónica y para la formalización de la intervención se genera un correo electrónico donde se informa de las situaciones detectadas, esta comunicación formal se envía al responsable de la compra, el auditor del organismo público y el administrador ChileCompra de cada institución.
- c) **Contar con usuarios competentes y satisfechos:** Parte fundamental de la labor del Observatorio es la comunicación con los usuarios responsables de la gestión de abastecimiento de las instituciones compradoras, quienes pueden ver en la práctica de sus funciones cómo aplica la normativa. A su vez, tienen la posibilidad de efectuar consultas que son resueltas por analistas altamente capacitados, y con amplia experiencia en la materia. Por su parte, el Observatorio, a través de la Gestión Integral de Reclamos y de su canal vía correo electrónico resuelve dudas a proveedores del Estado y colabora en la resolución de conflictos entre estos y las entidades compradoras.
- d) Finalmente, todos aquellos **procesos de alto impacto** detectados por el Observatorio, son convertidos en casos académicos como insumo al trabajo habitual de capacitación que realiza la Dirección ChileCompra.

## **2. Descripción - Características principales de la iniciativa:**

### **Funcionamiento del Observatorio ChileCompra:**

#### 1. Monitoreo de procesos de compra

##### 1.1. Monitoreo del Comportamiento de Compradores del Estado

Diariamente, el Observatorio realiza revisión integral de procesos de compra, los que incluyen, además de bases de licitación y sus anexos, el foro de consultas, la existencia de reclamos, actas de evaluación, entre otros. Dicha revisión es apoyada por una serie de alertas automatizadas (red flags), que entregan información respecto de plazos de publicación acotados, montos implicados, solicitud de garantías excesivas, preguntas sin respuesta en foros de licitación, entre otras.

---

<sup>1</sup> La Gran Compra, es una adquisición vía convenio marco superiores a 1.000 UTM ( US\$70.000), donde las entidades deberán comunicar, a través del Sistema, la intención de compra a todos los proveedores que tengan adjudicado en Convenio Marco el tipo de producto requerido.

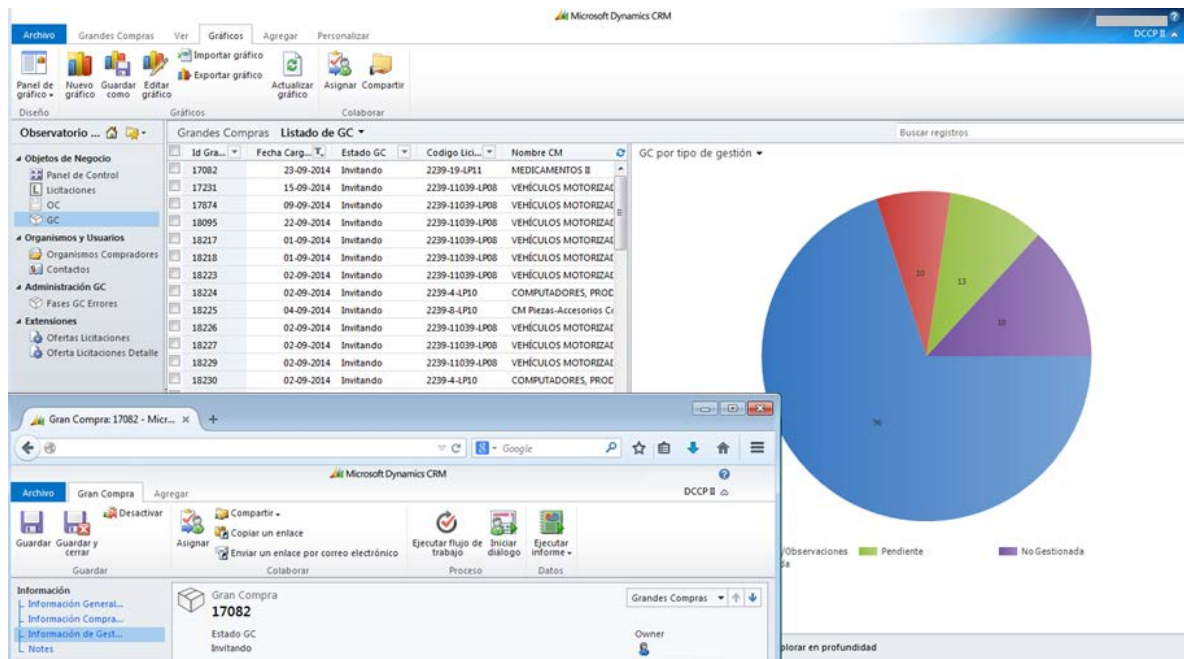
Los analistas del Observatorio (6), están organizados en forma sectorial, a fin de lograr especialización que permita hacer más eficiente el proceso de revisión. De esta forma, existe un analista especializado en organismos de Gobierno Central, en municipios y fuerzas armadas, instituciones de salud y uno dedicado a la revisión de procesos de Grandes Compras de Convenio Marco.

- **Licitaciones públicas y privadas:** Se revisan procesos de licitación en las distintas etapas de su ciclo de vida (al momento de la publicación, cierre y adjudicación / deserción). Esto implica que una licitación es revisada en más de una oportunidad, pudiendo detectarse un hallazgo en cualquiera de ellas.
- **Órdenes de Compra:** Se revisan órdenes de compra por montos superiores a 1.000 UTM, provenientes de licitaciones, tratos directos y convenio marco.
- **Grandes Compras:** Son procesos de compra a través de convenio marco, que supera el umbral de los US\$70.000. Habitualmente, se trata de adquisiciones de montos muy relevantes, y que revisten gran importancia estratégica para las entidades compradoras. A modo de ejemplo, se pueden citar la impresión y distribución a todo el país de la prueba SIMCE, o la adquisición de becas de alimentación a nivel nacional que realiza JUNAEB para los escolares a lo largo del país. Dado lo anterior, en el caso de los procesos de Grandes Compras, la revisión se realiza para todos los organismos del Estado.

Cada vez que se detecta un hallazgo en alguno de los procesos de compra revisados, comienza el proceso de gestión activa, que consiste en la comunicación directa con los responsables del proceso para recomendar acciones a seguir. Previamente, la detección es registrada de manera sistemática en una matriz de riesgo que está creada en CRM Dynamics, dando estandarización al proceso de revisión, registro y auditoría de los hallazgos detectados.

Actualmente la base de datos correspondiente a la matriz de riesgo del Observatorio fue construida en base al análisis de una historia de aproximadamente 400 mil registros, equivalentes a la operación de un año y medio del Observatorio y a 5 GB de datos almacenados.

Toda la información es registrada en CRM Microsoft Dynamics



## 1.2. Monitoreo del Comportamiento de Proveedores del Estado

El Observatorio ChileCompra ha desarrollado un total de **16 Red Flags** orientadas a medir el comportamiento de los proveedores que transan en [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl). (**118 MIL PROVEEDORES ACTIVOS**) Dichas alertas electrónicas y automatizadas, tienen relación con:

- **Tasa de éxito de ofertas y tiempo de la primera actividad:** Este indicador señala la cantidad de procesos de licitación a los que ha ofertado un proveedor en un rango de tiempo, versus la cantidad de veces en las que ha resultado adjudicado. Esta información está disponible para todas las licitaciones ofertadas, o bien para las que pertenecen a un organismo en particular. El tiempo de la primera actividad se refiere a la fecha en la que el proveedor ingresó por primera vez una oferta a través del sistema de información.
- **Concentración de mayores montos transados por origen de la OC:** Entrega información respecto a los montos transados por licitación, trato directo o convenio marco. Puede obtenerse a nivel general, o con un organismo en particular.
- **Concentración de mayores montos transados con organismos:** Muestra el porcentaje de los montos transados por el proveedor que provienen de un organismo en particular.
- **Concentración de mayores montos transados por regiones:** Muestra la distribución de los montos transados por el proveedor, separado por región.
- **Cantidad de reclamos en procesos en los que participa el proveedor:** Se analizan los reclamos ingresados por el proveedor en análisis y por otros proveedores participantes o no del proceso.
- **Sobervaloración de criterio de evaluación distinto al precio:** Muestra la existencia de un criterio de evaluación, distinto al precio, con una alta valoración en la evaluación general.
- **Monto excesivo en solicitud de garantía de seriedad de la oferta:** Esta alarma se activa cuando dichas cauciones superan cierto monto. El establecimiento de garantías elevadas puede restringir la participación de oferentes.

- **Porcentaje excesivo en solicitud de garantía de fiel cumplimiento del contrato;** también pueden restringir la participación.
- **Tiempo destinado a hacer preguntas:** Cuando el plazo para ingresar preguntas en el foro es reducido, generalmente los proveedores reclaman por posible entrega de información privilegiada a ciertos oferentes, o por restringir la participación.
- **Tiempo destinado a modificar ofertas:** Es el tiempo que media entre la fecha en la que la institución compradora entrega las respuestas a las preguntas del foro y la fecha de cierre del plazo para realizar ofertas.
- **Cantidad de preguntas:** Cuando un proceso de compra tiene gran cantidad de preguntas en el foro, puede ser indicativo de que la información suministrada por el comprador no ha sido suficiente para confeccionar las ofertas, por lo que las bases deben ser complementadas.
- **Preguntas sin responder:** Es una infracción a la normativa y puede ser indicativo de licitaciones en las que un oferente cuenta con información privilegiada.
- **Cantidad de rubros en los que se publica la licitación:** Con el objeto de ampliar la participación, es recomendable publicar los procesos de licitación en varios rubros relacionados, para que más proveedores sean informados de la oportunidad de negocio.
- **Cantidad de ofertas recibidas:** Cuando es muy bajo el número de ofertas, puede ser indicativo de alguna práctica que deba mejorarse (por ejemplo, ampliar el plazo de publicación de los procesos).
- **Cantidad de ofertas aceptadas:** Cuando existe un número elevado de ofertas rechazadas, es necesario estudiar el motivo de dicho rechazo. Podría ser el resultado de una excesiva formalidad por parte de la entidad licitante, o bien una señal de necesidad de capacitación a los proveedores del rubro.
- **Rubros en alerta:** Existen rubros que suelen ser más complejos, dado que por lo general operan en contratos por varios años y por montos muy elevados. Un ejemplo de dichos rubros es el del servicio de recolección de basura.

El cuadro que se presenta muestra un ejemplo de las alertas que se obtienen por cada uno de los proveedores que transan en el sistema.

#### **CUADRO N°1: ALERTAS (RED FLAGS) PROVEEDORES**

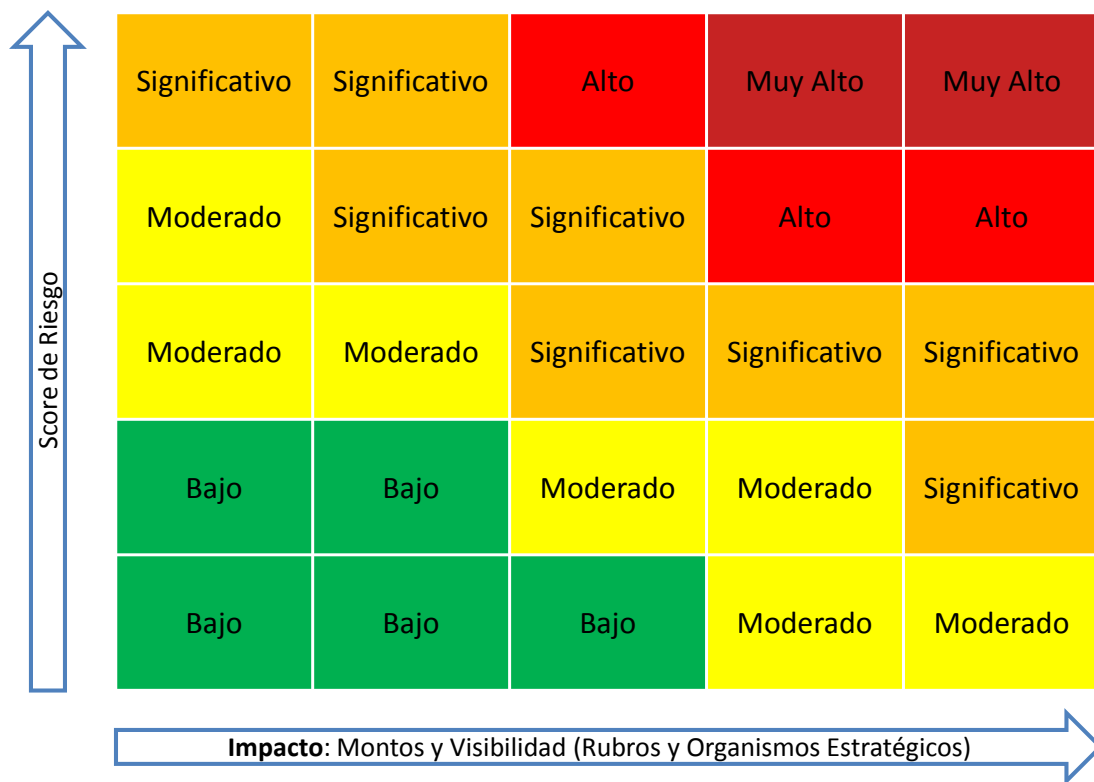
PROCESOS PROVEEDORES			
Rut Proveedor (con puntos y guión)	82.999.400-3	Buscar	
Buscar procesos desde el año	2014	hasta el año	2014
RUT	82.999.400-3		
NOMBRE PROVEEDOR	Roche Chile Ltda. Roche Pharma		
RAZON SOCIAL	ROCHE CHILE LIMITADA		
DIRECCION	Av Cerro El Plomo N° 5630 - Piso 12		
NOMBRE CONTACTO	Vera Cristián		
FONO CONTACTO	(56) (2) 24413375		
CARGO CONTACTO	Sales Analyst		
CORREO CONTACTO	chile.licitacionesdiagnostica@roche.com		
PERSONALIDAD	Natural		
GIRO	VENTA AL POR MAYOR DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS  VENTA AL POR MAYOR DE OTROS PRODUCTOS N.C.P.  OTROS SERVICIOS DE ENSAYOS Y ANALISIS TECNICOS	Nº LICITACIONES	Nº ALARMAS
FECHA ENVIO PRIMERA OFERTA	12/09/2003	1028	1.474
			PUBLICACIONES EN RUBROS EN ALERTA
			1
			FRAGMENTACION
			468
CANTIDAD DE OFERTAS			
OFERTAS ENVIADAS	1726		
OFERTAS ADJUDICADAS	1028		
% DE ÉXITO	59,56%		
10 ORGANISMO CON MAYORES MONITOS TRANSADO			
ORGANISMO	Monto \$	N	%
Hospital Dr. Abraham Godoy Peña	1.031.252.603.486	53	52,2%
Hospital Villarrica	911.410.798.605	44	46,1%
Hospital Dr. Gustavo Fricke	2.477.401.218	152	0,1%
Hospital Talca	1.844.904.690	106	0,1%
RECLAMOS POR PROVEEDOR RECLAMANTE			
	N	%	
Irregularidad en el proceso de compra			
(en blanco)	99	48,8%	50
JACINTO ONOFRE ARAYA MACHUCA	1	1,1%	1
RUBEN EDUARDO KRAMARENKO CUETO		0,0%	1
SALLES ZAPATA Y COMPANIA LIMITADA	13	14,6%	19
IMPORTADORA Y DISTRIBUIDORA ARQUIMED L	1	1,1%	1
SANOFI-AVENTIS DE CHILE S.A.	2	2,2%	2
ROCHE CHILE LIMITADA		0,0%	1

### 1.3. Modelo de riesgo Observatorio ChileCompra

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:

1. La probabilidad de ocurrencia del fenómeno analizado
2. El nivel de impacto que tiene la ocurrencia del fenómeno

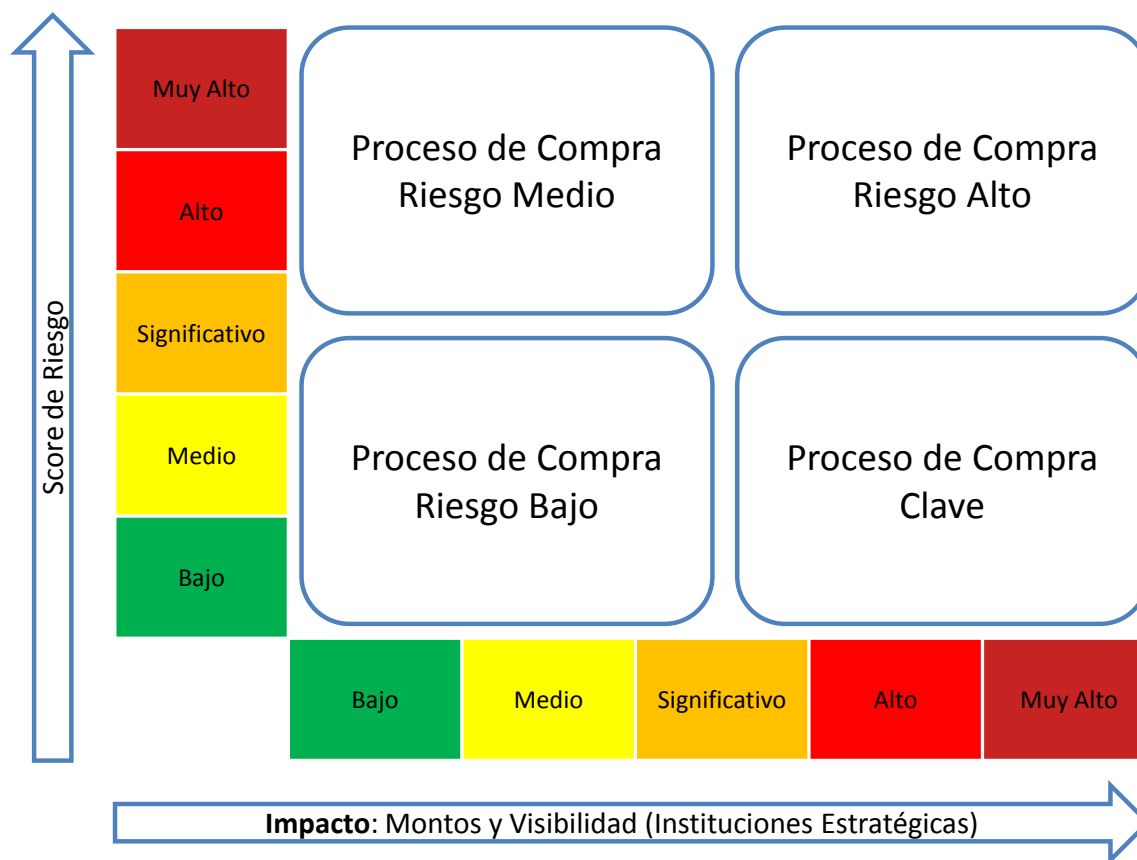
Para la creación de las matrices de riesgo del Observatorio de compras se utilizaron las dimensiones presentadas en la Figura 1.



**Figura 1: Clasificación de Riesgo**

Tal como puede observarse en la Figura 1, se utilizó como probabilidad de ocurrencia el Score de Riesgo propio de cada proceso de compra y en el caso del impacto, se utilizó el monto monetario del proceso analizado junto a su nivel de visibilidad, lo cual puede interpretarse como la importancia del organismo involucrado, lo cual en el caso del Observatorio se traduce en la categorización de Organismos Estratégicos y el rubro involucrado.

Esta esquematización del riesgo, permite a su vez clasificar los distintos procesos de compra en función de su Score de Riesgo y su impacto, tal como se presenta en la Figura 2.



**Figura 2: Clasificación de Riesgo de un Proceso de Compra Pública**

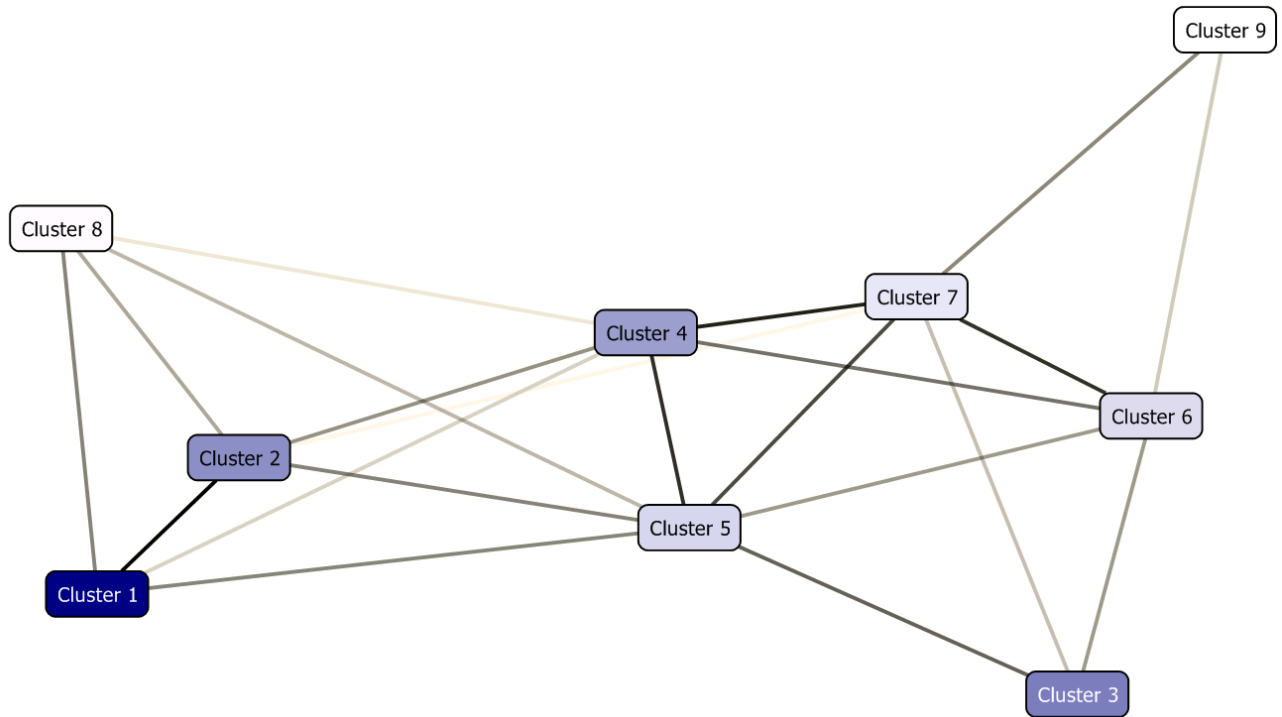
Tal como puede verse en la Figura 2, esta visión facilita la clasificación de los procesos de compra y, por tanto, permita también priorizar los procesos en función de los énfasis que deseen dar los analistas del Observatorio a sus labores de monitoreo.

Para la generación del Score de Riesgo, la propuesta metodológica utilizada se basó en dos enfoques:

1. Determinístico: Basado a la historia de anomalías detectadas por el Observatorio de manera histórica, encontrando los pesos de cada uno de los factores revisados, considerando el juicio experto.
2. Probabilístico: Aplicando técnicas de minería de datos, desde un enfoque no supervisado. De esta forma es el modelo el que encontrará los patrones sin tener una variable a estudiar. Este enfoque fue utilizado para alimentar el enfoque determinístico, desde el cual se obtiene el Score de Riesgo de cada proceso de compra.

En la Figura 3 se presenta un ejemplo del resultado obtenido con un modelo no supervisado de clustering sobre licitaciones efectuadas desde enero del año 2013 a mediados de Julio del año 2014.

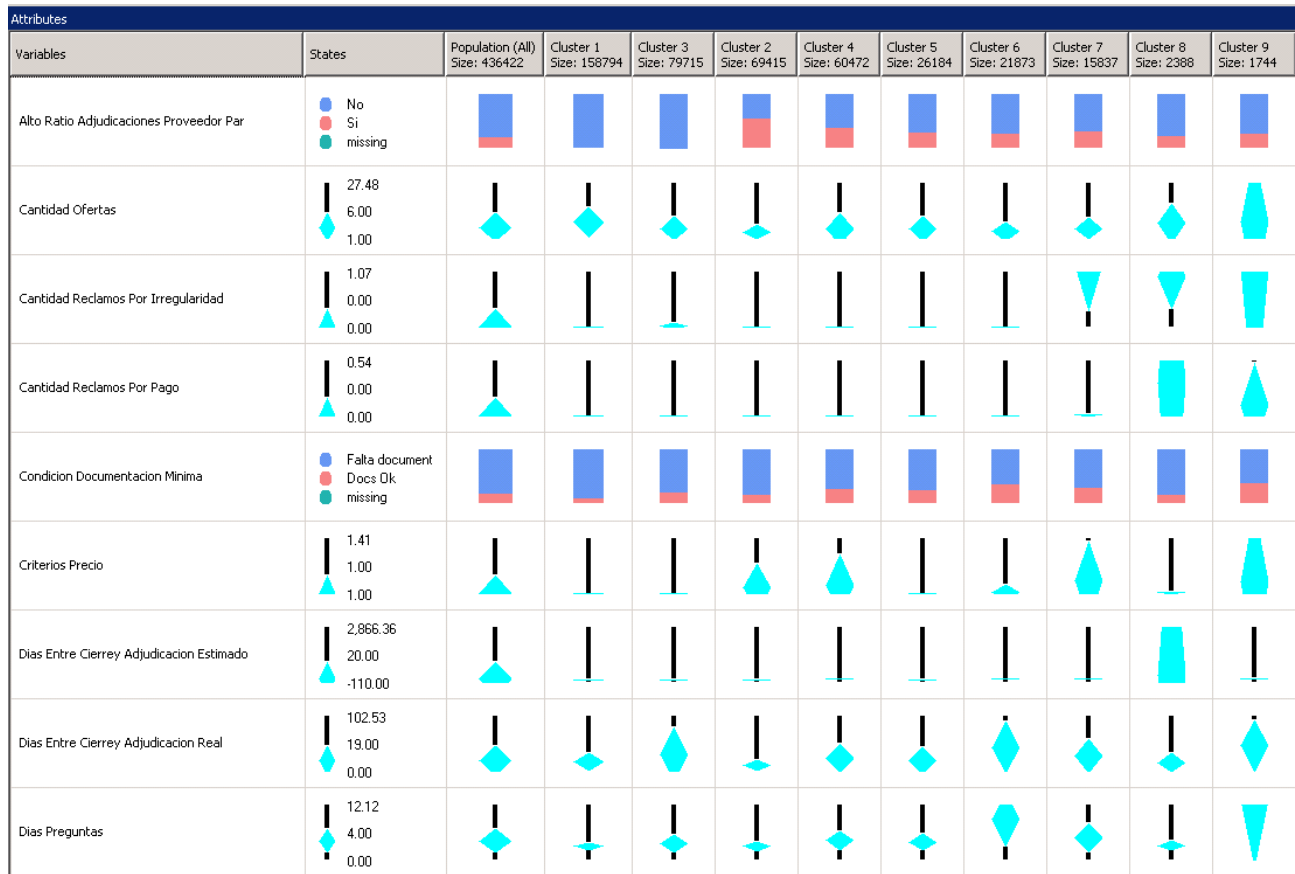




**Figura 3: Clusters Modelo No Supervisado**

En el caso presentado en la Figura 3, el modelo resultante está compuesto por 9 clusters y la intensidad del color azul en cada uno de ellos hace referencia a la cantidad de licitaciones que forman cada cluster.

Adicionalmente en la Figura 4 se presenta parte del perfilamiento de los clusters del modelo no supervisado presentado en la Figura 3, en el cual destaca la forma de visualizar tanto las variables discretas, a través de una columna con la participación de cada uno de los valores representados por un color, como las variables continuas, para las cuales se presenta la distribución con su promedio y la desviación en forma gráfica.



**Figura 4: Perfilamiento de cada uno de los Clusters**

Al analizar la Figura 4 es interesante observar el Cluster 2, en el cual hay un alto porcentaje de licitaciones que presentan un alto ratio de adjudicaciones del proveedor en cuestión con la misma institución, lo que podría interpretarse como un comportamiento anómalo.

A partir de este análisis fue posible alimentar el modelo determinístico con nuevas variables que aumentaron el poder predictivo de los modelos de Scoring de Riesgo, mejorando con ello la efectividad de las matrices de riesgo. En este sentido, el trabajo realizado es completamente escalable a flujos de procesos de compra superiores, por lo que permitirá asegurar la sostenibilidad de las labores del Observatorio a través del tiempo. Del mismo modo, la metodología de trabajo utilizada también hace posible aplicar el trabajo realizado a otros países en los cuales sea relevante apoyar las labores de monitoreo de procesos de compra con herramientas y metodologías de inteligencia operacional y de negocios.

### 3. IMPACTO Y LOGROS ALCANZADOS:

#### Impacto:

Durante casi los dos años de implementación del Observatorio, se han logrado revisar **20.361** procesos de compra de cuantía mayor, encontrando hallazgos u oportunidades de mejora en el **30,6%** del ellos. Cifra que por lo demás demuestra grandes oportunidades de mejora para los procesos de compra publicados.

Si a esto le sumamos que el 50% de los hallazgos son corregidos, se podría inferir que en un corto plazo el Observatorio se ha institucionalizado dentro del quehacer gubernamental como un referente en materia mejora a la gestión de compras.

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. Desde sus inicios en marzo de 2013 al 5 de octubre de 2014, los montos en dólares asociados a los procesos de compra intervenidos exitosamente son aproximadamente los siguientes:

TABLA N°2

Cantidad de procesos intervenidos por tipo de compra y montos involucrados por el Observatorio ChileCompra marzo – diciembre 2013, enero - septiembre 2014 (US \$)

	2013	2014
Grandes Compras	\$ 7.797.552	\$ 31.176.472
Órdenes de Compra	\$ 9.603.050	\$ 249.244.900
Licitaciones	\$ 136.668.075	\$ 77.955.654
<b>Total</b>	<b>\$ 154.068.677</b>	<b>\$ 358.377.025</b>

En este punto, es relevante hacer mención del gran impacto que ha tenido en la gestión del Observatorio, en la revisión de los procesos de Grandes Compras. Tal y como se mencionó anteriormente, este tipo de procesos de contratación suelen corresponder a la ejecución grandes políticas públicas. Por ejemplo, a través de esta modalidad de compra JUNAEB adquiere las becas de alimentación para alumnos de educación superior pertenecientes a los dos primeros quintiles de la población (monto aproximado supera los \$200.000 millones) y los computadores del programa “Yo Elijo mi PC”, para escolares (monto aproximado supera los \$14.000 millones).

Entendiendo la relevancia de este tipo de procesos, el Observatorio ChileCompra durante el año 2014 ha revisado la totalidad de las Grandes Compras publicadas en el sistema de información.

A continuación, en la tabla N° 3 se muestran las gestiones del Observatorio en términos de los procesos ingresados, monitoreados, hallazgos detectados y hallazgos corregidos.

TABLA N°3

Gestión Observatorio, año 2013 (marzo a diciembre) y 2014 (enero a agosto).

	PROCESOS INGRESADOS		PROCESOS MONITOREADOS		HALLAZGOS DETECTADOS		HALLAZGOS CORREGIDOS	
	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014
Órdenes de Compra	7.844	7.572	3.865	4.282	761	519	349	285
Grandes Compras	931	696	865	696	401	210	173	84
Licitaciones	15.545	13.696	4.979	5.816	2.776	1.556	803	780
<b>TOTAL</b>	<b>24.320</b>	<b>21.964</b>	<b>9.567</b>	<b>10.794</b>	<b>3.938</b>	<b>2.285</b>	<b>1.325</b>	<b>1.149</b>

La tabla anterior evidencia un aumento en la cantidad de procesos revisados durante el año 2014 y si se compara con el año 2013, lo avances en la implementación de alertas y alarmas, así como la mayor especialización por parte de los analistas del Observatorio, han permitido avanzar de manera significativa en esta materia.

Por otra parte, si bien los hallazgos detectados disminuyen, es producto de la labor capacitadora por parte de los ejecutivos del Observatorio, que evidencia que hay prácticas que paulatinamente son adaptadas por parte de los usuarios, lo que genera claramente el objetivo principal del Observatorio, cual es el mejorar los procesos de compra, pero también impone más desafíos al equipo de trabajo en la búsqueda de nuevos comportamientos mucho más sofisticados que deben ser hallados y corregidos permanentemente.

### **Logros Alcanzados:**

Desde su creación, en marzo de 2013, el Observatorio ChileCompra ha desarrollado una serie de iniciativas que buscan alcanzar sus objetivos propuestos. A la fecha, se pueden nombrar las siguientes:

#### **1. Matriz de Riesgo Compradores y Red Flags**

Gracias a la experiencia con la que cuenta el equipo, se realizó un trabajo de construcción de una matriz de riesgo orientada a identificar comportamientos que deben ser corregidos por las entidades compradoras.

La matriz de riesgo es un compendio de hallazgos que fue generado luego de dos años de análisis experto por parte de la Dirección ChileCompra, de la gestión de abastecimiento de las instituciones compradoras. Diariamente, los analistas revisan los procesos de compra y marcan los hallazgos detectados, luego de lo comienza el proceso de gestión activa para comunicarlos a los responsables del proceso y sugerir acciones.

La matriz de riesgos fue en primera instancia implementada en una versión de prueba, a la que se le introdujeron las correcciones necesarias para asegurar registrar el máximo de información posible. Posteriormente, se construyó un aplicativo especialmente diseñado en Microsoft CRM Dynamics, el que ha funcionado por más de un año. Este aplicativo extrae información relevante para la revisión por parte de los analistas mediante consultas SQL a las bases de datos, disponiéndola en una sola pantalla para mayor comodidad. Esta información es actualizada 3 veces al día, para contar con información oportuna (procesos de compra publicados por los organismos del estado). El aplicativo registra la totalidad de los hallazgos detectados por los analistas, el historial de cada proceso revisado y su estado (sin

observaciones, gestionada exitosamente o gestionada no exitosamente). Toda la información es depositada en bases de datos, lo que permite obtener reportería.

Por su parte, se han construido una serie de Red Flags, que tienen como objetivo procesar información que contribuya a la revisión de los procesos de compra. Dichas alarmas se construyeron realizando inteligencia de negocios en las bases de datos con las que cuenta la Dirección ChileCompra, y consisten en consultas en SQL Server que periódicamente (la frecuencia puede ser semanal, diaria, e incluso por una cantidad de horas) actualizan la información. De esta forma, los analistas cuentan con información procesada automáticamente, en forma actualizada y oportuna.

Las Red Flags construidas fueron diseñadas gracias al conocimiento experto en la gestión de abastecimiento de las instituciones compradoras, y fueron creadas en una versión de prueba, en la que se realizaron los ajustes necesarios antes de construirlas en un aplicativo en Microsoft CRM Dynamics (en la misma herramienta con la que trabajan actualmente los analistas). Hoy se encuentran en construcción, sin embargo están disponibles para los analistas en versión Beta. Ejemplos de las Red Flags utilizadas por el Observatorio son:

- Plazo de publicación de los procesos
- Foro sin respuesta
- Solicitud de garantías desproporcionadas
- Rubros en los que se publica el proceso
- Reclamos
- Fragmentación de compras
- Cantidad de ofertas recibidas
- Cantidad de ofertas aceptadas
- Tiempo transcurrido entre la fecha de entrega de respuestas a las preguntas del foro y la fecha de cierre del plazo para ingresar ofertas

## **2. Cuadro de Mando Integral**

Consiste en un resumen ejecutivo que 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, quienes pueden determinar con rapidez las áreas en las que el organismo tiene espacios de mejora.

Está organizado en las siguientes secciones:

- Órdenes de Compra: Detalla la distribución de los montos transados vía órdenes de compra, identificando su procedencia (licitación pública y privada, convenio marco y trato directo). Dicha información se entrega en comparación a la información de la totalidad del mercado de compras públicas.
- Tratos Directos: Dado que se trata de un procedimiento excepcional de compra, se realiza un análisis de estos, identificando las causales que lo originan.
- Licitaciones: Se indica el porcentaje de procesos de licitación en los que se recibe 3 o más ofertas, y se analizan las licitaciones desiertas (si se recibieron o no ofertas).

- Reclamos: Se hace un recuento de los reclamos recibidos por la institución, y su estado (finalizado, o pendiente de respuesta). Asimismo, se listan los procesos de la institución más reclamados.
- Proveedores: Se detallan los 10 proveedores con los que la institución ha transado mayor porcentaje de montos. Esta información se muestra a nivel general (considerando órdenes de compra de todas las procedencias) y para los tratos directos. Dicha información es útil para identificar concentración de proveedores. Por su parte, en esta sección se muestran los 10 proveedores que más veces han sido adjudicados en licitaciones de la institución.
- Acreditación: Se refiere a la información del proceso de Acreditación de Competencias en Compras Públicas que realiza la Dirección ChileCompra. Aquí se detalla la cantidad de personas que rindió la prueba, los aprobados y los reprobados.

Se adjunta a la presente postulación el documento “CMI SERNAPESCA” como ejemplo del informe.

### **3. Sistema de Red Flags Proveedores**

Con el objeto de tener un mejor entendimiento del panorama de las compras públicas, se desarrolló una serie de indicadores que permiten determinar ciertos comportamientos en la relación comercial entre organismos del Estado y proveedores. Dichos Red Flags, en términos generales apuntan a la revisión de 1) la tasa de éxito en licitaciones, 2) el porcentaje de montos transados por el proveedor, provenientes de un organismo en particular y 3) porcentaje de montos transados provenientes de tratos directos. Estos indicadores ya fueron comentados anteriormente, en el procedimiento de Monitoreo de proveedores del Estado, y si bien, no implican taxativamente la existencia de una anomalía, entregan alertas que necesariamente deben ser revisadas con mayor detención.

El listado completo de las 16 Red Flags diseñadas para proveedores es el siguiente:

- Tasa de éxito de ofertas y tiempo de la primera actividad
- Concentración de mayores montos transados por origen de la OC
- Concentración de mayores montos transados con organismos
- Concentración de mayores montos transados por regiones
- Cantidad de reclamos en procesos en los que participa el proveedor
- Sobrevaloración de criterio de evaluación distinto al precio
- Monto excesivo en solicitud de garantía de seriedad de la oferta
- Porcentaje excesivo en solicitud de garantía de fiel cumplimiento del contrato
- Tiempo destinado a hacer preguntas
- Tiempo destinado a modificar ofertas
- Cantidad de preguntas
- Preguntas sin responder
- Cantidad de rubros en los que se publica la licitación

- Cantidad de ofertas recibidas
- Cantidad de ofertas aceptadas
- Rubros en alerta

#### 4. Informes de Tendencia

Como parte de su accionar, el Observatorio ChileCompra realiza una serie de informes que dan cuenta de comportamientos riesgosos habituales en la gestión de abastecimiento de los organismos públicos, y que requieren de atención por parte de estos. Dichos informes pueden ser derivados a distintos destinatarios, a saber:

- **Jefes de Servicio:** Son informes que tienen como objetivo informar a la autoridad máxima de la institución respecto de conductas habituales que requieren ser modificadas, o bien alguna situación particular que necesita de su atención urgente. Durante el año 2014, se han enviado 161 informes de este tipo.
- **Organismos Fiscalizadores:** Tienen como objetivo informar a los organismos fiscalizadores alguna situación que pueda no estar acorde con la normativa vigente en compras públicas. Durante 2014 se han enviado 14 informes. De los cuales las Contraloría General de la República ha acogido y solicitado informes a los organismos públicos correspondientes, instruido procedimientos administrativos y las sanciones correspondientes. De la misma forma estos informes han permitido a la Contraloría General de República, generar informes especiales, se adjunta copia del Informe especial de Auditoría para la Municipalidad de Temuco, donde el Observatorio ChileCompra analizó alrededor de 22 Licitaciones Públicas de alta cuantía, donde se detectaron hallazgos importantes. A raíz de esta denuncia la Contraloría inicia investigación y procede a solicitar sanciones administrativas y corrección de procesos.
- **Otras Áreas de la Dirección ChileCompra:** Su objetivo es colaborar con información relevante a otras áreas de la Dirección, ya sea a solicitud de éstas, o bien por el descubrimiento de alguna situación que pueda aportar a su gestión. Durante 2014, se han derivado un total de 57 informes.

Se adjunta a esta postulación el documento “310-2014 Intendencia de Atacama - M. de Calama” como ejemplo de estos informes. Además, se adjunta el documentos “INFORME INVESTIGACIÓN ESPECIAL 31-13 MUNICIPALIDAD DE TEMUCO SOBRE LICITACIONES FEBRERO-ABRIL 2013-SEPTIEMBRE 2013”, que constituyen acciones emprendidas por la Contraloría Regional de la Araucanía ante informe enviado por el Observatorio ChileCompra.

#### 5. Construcción de casos de alto impacto

El Observatorio ChileCompra participa activamente en las acciones de formación que realiza la Dirección ChileCompra. Dichas iniciativas van desde la generación de información relevante para otras áreas de la Dirección, hasta la realización de capacitaciones prácticas, en donde se presentan casos reales de problemas **detectados por el Observatorio** en procesos de compra de alto impacto, con el objetivo de transferir conocimiento, a través de casos reales y sus consecuencias.

Los casos detectados de alto impacto a su vez son enviados de manera formal a los Organismos fiscalizadores, (Contraloría General de la República, Fiscalía Nacional Económica).

Durante el año 2014, se han elaborado alrededor de 30 casos de gran impacto.

Estos casos han sido presentados por la Directora de ChileCompra a lo largo del país a más de 200 encuentros con Directores de Organismos Públicos, Alcaldes, Contralores Regionales, tomadores de decisiones y autoridades regionales, siendo utilizados con el propósito de transmitir conocimiento y mejorar las prácticas en gestión de compras.

Se adjunta entre los documentos de esta postulación el archivo “Caso Adjudicación Múltiple sobre 5000 UTM” a modo de ejemplo.