

**UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL.**



“ANÁLISIS DEL SISTEMA DE COMPRAS PÚBLICAS, APLICADO AL  
DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTO DE LA ARMADA DE CHILE”

**MEMORIA PARA OPTAR**  
**AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL Y AL GRADO DE LICENCIADO EN**  
**CIENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

Profesor Guía: JUAN ÁLVAREZ OLIVARES.

KARINA JACQUELINE SAAVEDRA MORA.

VALPARAISO 2012.

Mis agradecimientos; principalmente a Dios por otorgarme la oportunidad de cumplir un ciclo en mi vida donde pude aplicar todas mis capacidades aprendidas en esta carrera y lograr frutos positivos, agradezco a mi Padre por siempre estar a mi lado dándome apoyo en todo instante y no dejar en ningún momento que decayera y por siempre creer en mí, Carlos Saavedra. Muchas gracias a la gente que estuvo presente en este proceso, que se convirtieron en grandes pilares a lo largo de mi carrera Universitaria, Vivi, Yaya, Raquelita, Pablo Fuentes, Mamá, Amigos.

Agradecer principalmente a mis profesores que con gran dedicación nos otorgaron grandes conocimientos y sobre todo a mi Profesor Guía que fue un pilar en este proceso otorgando tiempo y ayuda en cada etapa de la realización de la tesis.

De todo corazón Muchas Gracias.

Karina Saavedra Mora.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS.

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>2</b>
<b>1. CHILE COMPRA.....</b>	<b>2</b>
1.1. Reseña Histórica.....	2
1.1.2. Motivo de la creación de Chile Compra.....	4
1.2. Qué es Chile Compra.....	8
1.2.1. Chile Compra cuenta con diferentes tipos de procedimientos de contratación públicas que define la ley.....	9
1.2.2. Ley de Compras Públicas 19.886.....	10
1.2.3. Reseña histórica Chile Compra.....	12
1.2.4. Forma de adquisiciones en la plataforma electrónica.....	13
1.3. Armada de Chile.....	18
1.3.1. Departamento de Abastecimiento.....	19
1.3.2. Ejemplo de una compra realizada por el Departamento de Abastecimiento de la Armada de Chile.....	20
<b>CAPÍTULO 2: METODOLOGÍA Y DESARROLLO PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CHILE COMPRA EN EL DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTO DE LA ARMADA DE CHILE.....</b>	<b>22</b>
<b>2. Objetivos .....</b>	<b>22</b>
2.1 Objetivo general .....	22
2.1.2. Objetivos específicos.....	22

<b>3. Conceptos.....</b>	<b>24</b>
3.1. Tipos de compras que utiliza el Departamento de Abastecimiento. ....	26
3.2. Ejemplos de Compras. ....	26
3.2.1. A través de Convenio Marco .....	26
3.2.2. Ejemplo a través de una Licitación Pública .....	32
<b>4. Evaluación de los factores a través de la opinión de los usuarios .....</b>	<b>37</b>
4.1. Método de evaluación .....	37
4.1.2. Tipo de evaluación .....	37
4.1.3. Determinación del Universo a investigar .....	37
4.1.4. Procedimiento .....	37
4.1.5. Dato.....	38
4.1.6. Fuentes .....	38
4.1.7. Determinación de unidades de muestreo .....	38
4.1.8. Determinación del tipo de muestreo.....	38
4.1.9. Determinación del tamaño de la muestra.....	39
4.2. Diseño de los métodos de recolección de información .....	42
4.3. PRETEST.....	42
<b>CAPÍTULO 3: RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>47</b>
<b>5. Evaluación del factor de Transparencia a través de los ejemplos de Convenio Marco y Licitaciones Públicas .....</b>	<b>47</b>
5.1. Convenio Marco .....	47
5.2. Licitaciones Públicas .....	48

<b>6. Evaluación del factor de Eficiencia a través de los ejemplos de Convenio Marco y Licitaciones Públicas .....</b>	<b>50</b>
6.1. Convenio Marco .....	50
6.2. Licitaciones Públicas .....	51
<b>7. Evaluación del factor Seguridad del Sistema a través de los ejemplos de Convenio Marco y Licitaciones Públicas.....</b>	<b>52</b>
7.1. Convenio Marco .....	52
7.2. Licitaciones públicas .....	54
<b>8. Evaluación de resultados arrojados por la encuesta realizada, evaluando los factores de rentabilidad financiera, eficiencia y tecnología del sistema.....</b>	<b>55</b>
8.1. Resultados factor Eficiencia. ....	55
8.2. Resultados Factor Rentabilidad. ....	60
8.3. Resultado Factor Tecnología. ....	64
<b>9. Conclusión final .....</b>	<b>68</b>
<b>10. Recomendaciones.....</b>	<b>72</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>73</b>

## ÍNDICE DE CUADROS.

<b>Anexo N° 1: Pedimento de adquisición de materiales.....</b>	<b>75</b>
<b>Anexo N° 2: Adjudicación de Resolución Fundada.....</b>	<b>76</b>
<b>Anexo N° 3: Certificado de disponibilidad Presupuestaria.....</b>	<b>77</b>
<b>Anexo N° 4: Orden de Compra.....</b>	<b>78</b>
<b>Anexo N° 5: Factura.....</b>	<b>79</b>
<b>Anexo N° 6: Crear licitación a través de la descripción del producto.....</b>	<b>80</b>
<b>Anexo N° 7: Entregar datos obligatorios.....</b>	<b>81</b>
<b>Anexo N° 8: Certificado de estado de inscripción en Chileproveedores.....</b>	<b>82</b>
<b>Anexo N° 9: Matriz de decisión para Licitación.....</b>	<b>83</b>
<b>Anexo N° 11: Acta de Adjudicación.....</b>	<b>84</b>
<b>Anexo N° 12: Orden de compra.....</b>	<b>86</b>
<b>Anexo N° 13: Tabla de apoyo al cálculo de una muestra.....</b>	<b>87</b>
<b>Anexo N° 14: Resultado factor Eficiencia.....</b>	<b>87</b>
<b>Anexo N° 15: Resultado factor Rentabilidad.....</b>	<b>91</b>
<b>Anexo N° 16: Resultado factor Tecnología.....</b>	<b>94</b>

## **RESUMEN**

Chile compra surge a través de una propuesta de Modernización del Estado, que consta de integrar un Sistema Electrónico por Internet a todo sistema de Contrataciones y Compras Públicas. El cual debe responder a distintos factores que otorguen calidad y confiabilidad a los participantes de la plataforma.

Por lo cual la presente investigación busca determinar el comportamiento de los factores Transparencia, Eficiencia, Seguridad del Sistema, Rentabilidad del Sistema y Tecnología del Sistema; esto a través de una investigación cualitativa y cuantitativa, por medio de una encuesta destinada a sus usuarios y la evaluación de distintos ejemplos de compras que emplea el departamento en cuestión; todo ello con el propósito de determinar cómo afectan los resultados obtenidos del análisis a los funcionarios públicos que utilizan el sistema de compra, obteniendo una apreciación colectiva del Sistema Chile Compra.

## **ABSTRACT**

CHILE COMPRA born because of a proposition to make the country up to date with the technology of the Internet Electric System to operate to be use in contracts and publics tenders. Therefore you got to find all the ways to find a good quality to get positives results. So there is got to be a investigation to find out all the goods tings in research about the security of the system and the technology results as well. this happens after a very estrict investigation to get good results in accord with different examples and methods use by the department in question so to find out a positive results after the Analysis of the public secta that using this new System y getting a positive result about the CHILE COMPRA SYSTEM.

## INTRODUCCIÓN

La administración del Estado de Chile contaba con un sistema de compra que en el tiempo quedó obsoleto en atención a los estándares de transparencia y a las nuevas tecnologías de información actualmente utilizada; por lo cual se dio paso a la creación de este nuevo cuerpo normativo y a un nuevo sistema de compra en una plataforma electrónica, conocido como Chile Compra.

En este sentido, es necesario para el desarrollo de este análisis comparativo, dar paso a tener conocimiento de los distintos conceptos y detalles que son relevantes conocer en el caso. Primero se dará paso a conocer la plataforma electrónica Chile Compra, sus detalles, historia, ley que la conforma, pasos que se desarrollan para una adquisición. Por otro lado, se debe conocer la institución en cuestión, en este caso la Armada de Chile y su Departamento de Abastecimiento; finalizando con un ejemplo que de soporte a todo lo antes expresado.

## CAPÍTULO 1

### MARCO TEÓRICO

#### 1. CHILE COMPRA.

##### **Reseña Histórica.**

Antes de dar paso a la creación de la ley 19.886 “Compras Públicas y Reglamentos” el método de adquisición en el sector público era muy distinto y de manera más convencional al actual. Aquel método conllevó variadas críticas por la forma en que se practicaba, ya que las entidades públicas se regían bajo sus propias normas y solamente cada cierto período eran reguladas por la Contraloría General de la República lo que generó que no existiera un control directo por parte del Estado de Chile. Por otro lado también se criticó la transparencia de la manera de realizar las compras, ya que no existía una forma de ver las transacciones realizadas por las diferentes entidades y por ende no se tenía información en línea de los negocios por parte del comprador y proveedor, lo que conllevó que llevara tiempo, ahorro y costo de oportunidad en las adquisiciones por parte del sector público.

De esta forma con el paso del tiempo el método de Compras Públicas fue quedando obsoleto ya que no respondía en atención a los estándares de transparencia y tecnologías de información.

A manera de dar a entender este método de Compras Públicas se ejemplificara:

En una entidad pública se requería la adquisición de un bien “X” y se disponía de cierta cantidad de dinero para adquirirlo, cuando esté bien, superaba el valor de las 3 UTM, se realizaban las conocidas “tres cotizaciones” que es por lo que se conoce y juzgo el método de compra.

Estas cotizaciones consistía en que los consumidores fueran a terreno a realizar cotizaciones del bien en el mercado y evaluar las mejores ofertas por parte de los proveedores; considerando que la mayoría de la veces se buscaba calidad y menor precio; es así como luego de la evaluación de los proveedores y negociación se realizaba una carta orden y se daba paso a la compra a 30 o 60 días al pago.

Como se puede evaluar la manera de compras eran poco eficientes y por sobre todo no se tenía un control absoluto sobre estas negociaciones, por lo cual comenzaron a suceder diferentes acontecimientos lo que llevo paso a que el Estado buscara la manera de regular este proceso de Compras Públicas, dando paso a la creación de la plataforma electrónica conocida como Chile Compra.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> TESTIMONIOS Y ENTREVISTAS. CHILE COMPRA. [En Línea]  
[http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=34&Itemid=207](http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=34&Itemid=207)[fecha de consulta: 09 julio 2012].

### **1.1.2. Motivo de la creación de Chile Compra.**

Esta institución nació en Agosto del año 2003 con la idea de cambiar el sistema de compra antiguo ya que no respondía de manera óptima a las necesidades reales de los mercados; por este motivo es que se da paso a la plataforma electrónica la cual busca una forma eficiente y eficaz de servicio.

Chile Compra nace con el primer Director Don Tomás Campero Fernández en el año 2003 hasta el año 2008. Luego Don Felipe Goya Goddard es designado como director a través del sistema de Alta Dirección Pública en Mayo de 2009 ejerciendo su cargo hasta el 8 de Junio de 2012.

Se creó entonces un instrumento más eficiente y transparente, pero sobre todo más accesible para las personas; hoy en día se realizan licitaciones, ofertas y transacciones por los organismos públicos, lo cual ha generado un cambio profundo cultural en materia de gestión y formación tanto para los funcionarios públicos como para los proveedores del Estado.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> DIRECCION CHILE COMPRA. MINISTERIO DE HACIENDA GOBIERNO DE CHILE. Quienes somos. [En Línea] [http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=5&Itemid=307&lang=es](http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=307&lang=es) [fecha de consulta: 09 julio 2012].

Lo que busca Chile Compra a través de este cambio es un mercado abierto y transparente ya que su objetivo principal es garantizar elevados niveles de transparencia, eficiencia y uso de tecnologías en el mercado de las compras públicas. Basándose netamente en introducir instrumentos tecnológicos y de gestión.

El impacto que quiere lograr esta plataforma es:

- Transparencia y eficiencia: En el mercado de las compras públicas con información de acceso universal y gratuito, generando valor y confianza hacia el Estado.
- Igualdad de Oportunidades: En el acceso a la información respecto de lo que compra y contrata tanto para las micro, pequeñas, medianas y grandes empresas del país.
- Ahorro: Para el Estado al aumentar la eficiencia, productividad y rapidez de los procesos de compras de los Organismos Públicos.
- Digitalización: De los procesos de compras de los Organismos Públicos, que produce un impacto en el comercio electrónico, crecimiento económico y posicionamiento internacional del país.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> LINEA DE ACCION DE CHILECOMPRA. CHILE COMPRA SISTEMAS DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS. Un mercado abierto y transparente. [En Línea] <http://www.google.cl/url?sa=t&rct=j&q=chilecompra.pdf>. [fecha de consulta: 12 septiembre de 2012].

- **Líneas de acción de Chile Compra:**

Eficiencia y transparencia: se logra a través de los siguientes puntos primordiales que son:

- Plataforma de Comercio Electrónico: Herramienta de comercio electrónico que permite a cualquier persona o empresa acceder y participar en las oportunidades de negocio que representa la demanda de bienes y servicios por parte del Estado.
- Asistencia técnica: Despliega un esfuerzo en capacitaciones y modernización de la gestión de abastecimiento de los Organismos Públicos y de las empresas privadas para que aprovechen las potencialidades del comercio electrónico.
- Política y Gestión de Compras Transversales: Desarrolla políticas e iniciativas mediante la introducción de instrumentos tecnológicos y de gestión de excelencia.
- Búsqueda de adquisiciones: Esta es una sección de la plataforma donde se puede revisar todas las compras y contrataciones de bienes y servicios del Estado. Se puede saber quién está realizando una compra (o realizó), a quién, por cuánto, etc. A la vez se pueden ver todos los documentos que forman parte del proceso. A través de esta sección se garantiza la transparencia en el acceso a la información a todos quienes quieran consultarla.

- Centro de Información: es una sección de la plataforma conocida como biblioteca virtual, donde se busca una igualdad de oportunidades ya que todos pueden informarse y conocer los diversos servicios que ofrece Chile Compra como:
  - Formación: se entrega información sobre capacitaciones y talleres diplomados.
  - Asistencia técnica: se entrega información sobre los programas de mejoramiento de Gestión.
  - Normativa: Ley de Compras, Reglamentos y otros instructivos.
  - Informes y estadísticas: información respecto de cifras y estadísticas de las diferentes compras y contrataciones de acuerdo a la adquisición, el demandante o el proveedor.
  - Ayuda: Respuestas a preguntas frecuentes y asistencia técnica.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> LINEA DE ACCION DE CHILECOMPRA. CHILE COMPRA SISTEMAS DE COMPRAS Y CONTRATACIONES PÚBLICAS. Un mercado abierto y transparente. [En Línea]  
<http://www.google.cl/url?sa=t&rct=j&q=chilecompra.pdf>. [fecha de consulta: 26 Agosto 2012].

## **1. 2. Qué es Chile Compra.**

Chile Compra es la institución que hoy en día funciona como administrador de las compras Públicas de Chile, participan empresas de todos los tamaños, especialmente la micro y pequeña.

Chile Compra se relaciona con el Ministerio de Hacienda y está sometida a la vigilancia del Presidente de la República.

Como ya es de conocimiento general esta plataforma busca mejorar el sistema de adquisiciones logrando mayor transparencia, accesibilidad, eficiencia y control por parte de los participantes.

La Dirección de Chile Compra también administra la plataforma de licitaciones del Estado, a través de la cual cerca de 900 organismos del Estado realizan de manera autónoma sus compras y contrataciones y participan activamente más de 100.000 empresas.

A través del mercado público se transan más de 8.000 millones de dólares anuales cerca de un 3% del PIB de Chile en la adquisición de productos y servicios que permiten el buen funcionamiento de los organismos del Estado. Estas compras incluyen desde material de oficina, medicamentos hasta servicios de transporte o consultorías.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Dirección ChileCompra, M. d. (29 de agosto de 2004). *chilecompra*. Recuperado el 11 de julio de 2012, de [chilecompra:\[en línea\]](http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=307&lang=es)  
[http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=5&Itemid=307&lang=es](http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=307&lang=es).

### 1.2.1 Chile Compra cuenta con diferentes tipos de procedimientos de contratación públicas que define la ley.

- **Convenio marco:** Es una modalidad de adquisición en la cual se establecen precios y condiciones de compra para bienes y servicios. Tales bienes y servicios se disponen en uno de los catálogos electrónicos mediante el cual los organismos públicos acceden directamente, pudiendo emitir una orden de compra a los proveedores licitados.
- **Licitación pública:** procedimiento administrativo de carácter concursal, mediante el cual la administración realiza un llamado público, convocando a los interesados para que sujetándose a las bases fijadas formulen propuestas de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.
- **Licitación privada:** procedimiento administrativo de carácter concursal, previa resolución fundada que lo disponga, mediante el cual la administración invita a determinadas personas para que ajustándose a las bases fijadas, formulen propuestas, de entre las cuales seleccionará y aceptará la más conveniente.
- **Trato o contratación directa:** contratación realizada a un solo proveedor previa resolución fundada solicitando un mínimo de tres cotizaciones, salvo las causales de las letras c, d, f y g, del art.8 de la ley.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Ministerio de Hacienda, G. d. (01 de 03 de 2010). *Mercado Publico*. Recuperado el 11 de julio de 2012, de Mercado Publico:[en línea] <https://www.mercadopublico.cl/Portal/MP2/secciones/leyes-y-reglamento/leyes-y-reglamento.html>.

## 1.2.2 Ley de Compras Públicas 19.886

El 29 de Agosto del 2003 entró en vigencia el modo de compras de la Administración Pública la cual está regida por la ley 19.886; cuyo objetivo general es uniformar los procedimientos administrativos de compra para el buen funcionamiento de la Administración Pública; la idea central es velar por la transparencia y la eficiencia de las compras, que exista una igualdad de competencia y correctos procesos.

Como una visión general se conoce como una Ley Marco con un cuerpo normativo flexible y con reglas básicas de las compras y contrataciones:

- Regular el mercado de las Compras Públicas.
- Crea la institucionalidad necesaria para velar por la transparencia y la eficiencia en las Compras Públicas.
- Preserva la igualdad de competencia y no discriminación.
- Considera el debido proceso.
- Crea nuevas instituciones: Dirección de Compras y Contrataciones Públicas; Tribunal de Contratación Pública; Sistema electrónico de Compras y Contrataciones Públicas.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> CHILE PROVEEDORES. MINISTERIO DE HACIENDA GOBIERNO DE CHILE. Ley de compras públicas y reglamentos.[En Línea]  
[http://www.chileproveedores.cl/chprovdsn/Portals/0/Documentos/Normativas/Ley\\_reglamento%20actualizado.pdf](http://www.chileproveedores.cl/chprovdsn/Portals/0/Documentos/Normativas/Ley_reglamento%20actualizado.pdf). [fecha de consulta: 09 julio 2012].

### ❖ **Características principales de la Ley.**

- Introduce máxima transparencia y eficiencia en el mercado de las compras públicas.
- Releva el rol de la gestión de abastecimiento en la gestión global de las Instituciones del Estado.
- Produce un ahorro significativo para el Estado al aumentar la eficiencia, productividad y rapidez de los procesos de compra de los servicios públicos.
- Impulsa la digitalización de los procesos de compra de los organismos públicos con su correspondiente impacto en el comercio electrónico y posicionamiento internacional del país.
- Gracias a esta ley aumentarán las oportunidades de negocios para las empresas o personas naturales.

### ❖ **Organismos públicos que se rigen por esta Ley.**

Gobierno Central, Gobiernos Regionales, Intendencias, Gobernaciones, Municipios, Fuerzas Armadas.

Entidades autónomas: Banco Central, Contraloría General de la República, Consejo de Defensa del Estado.

Otros poderes del Estado: Poder Legislativo, Poder Judicial.<sup>8</sup>

### **1.2.3 Reseña histórica Chile Compra.**

Esta institución nació en Agosto del año 2003 con la idea de cambiar el sistema de compra antiguo ya que no respondía de manera óptima a las necesidades reales de los mercados, por este motivo es que se da paso a la plataforma electrónica la cual busca una forma eficiente y eficaz de servicio.

Chile Compra nace con el primer Director Don Tomás Campero Fernández en el año 2003 hasta el año 2008. Luego, Don Felipe Goya Goddard es designado como director a través del sistema de Alta Dirección Pública en Mayo de 2009 ejerciendo su cargo hasta el 8 de Junio de 2012.

---

<sup>8</sup> CHILE PROVEEDORES. MINISTERIO DE HACIENDA GOBIERNO DE CHILE. Ley de compras públicas y reglamentos.[En Línea]  
[http://www.chileproveedores.cl/chprovdsn/Portals/0/Documentos/Normativas/Ley\\_reglamento%20actualizado.pdf](http://www.chileproveedores.cl/chprovdsn/Portals/0/Documentos/Normativas/Ley_reglamento%20actualizado.pdf). [fecha de consulta: 09 julio 2012].

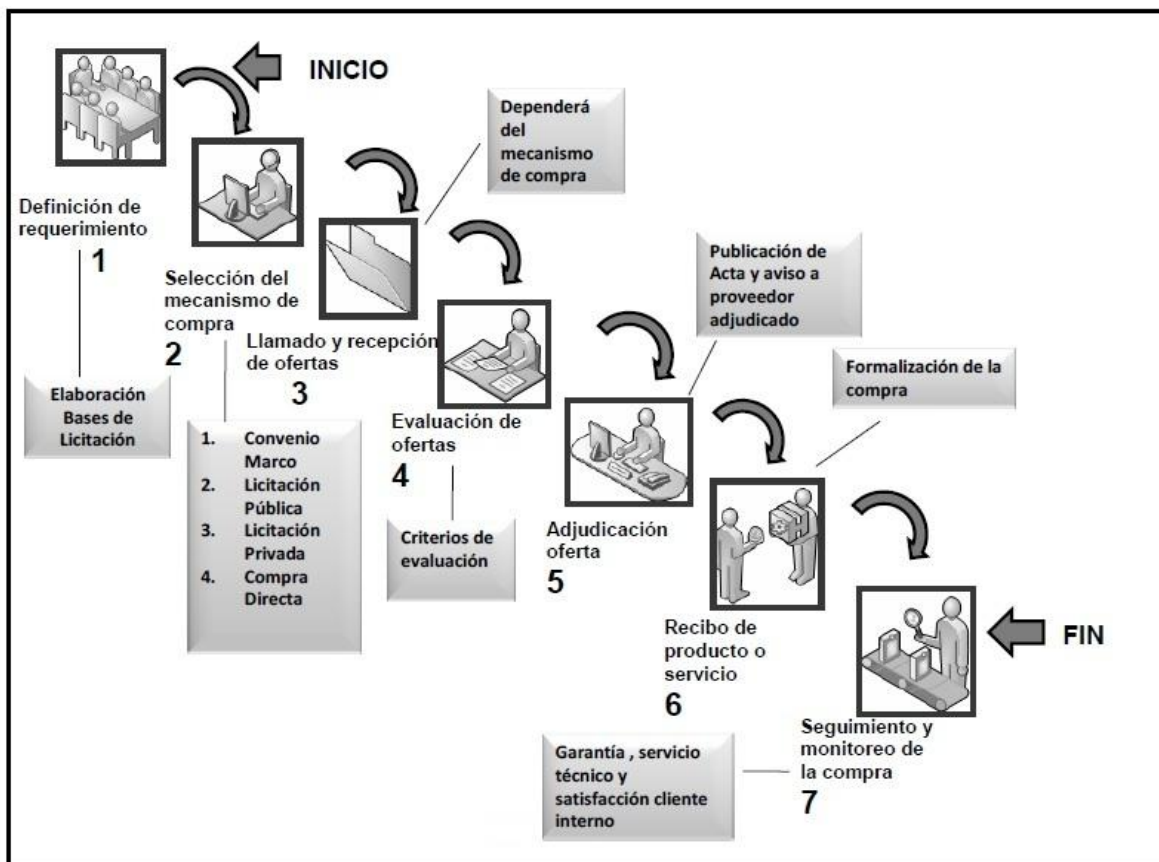
Se creó entonces un instrumento más eficiente y transparente, pero sobre todo más accesible para las personas; hoy en día se realizan licitaciones, ofertas y transacciones por los organismos públicos. Lo cual ha generado un cambio profundo en cuanto cultural en materia de gestión y formación tanto para los funcionarios públicos como para los proveedores del Estado.<sup>9</sup>

#### **1.2.4 Forma de adquisiciones en la plataforma electrónica.**

Para efectuar las compras en el sector público, existen diversos pasos que se deben cumplir por los compradores, dependiendo del mecanismo de compra a utilizar, los cuales se muestran en el formato siguiente.

---

<sup>9</sup> DIRECCION CHILE COMPRA. MINISTERIO DE HACIENDA GOBIERNO DE CHILE. Quienes somos. [En Línea] [http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=5&Itemid=307&lang=es](http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=307&lang=es) [fecha de consulta: 09 julio 2012].



- **Etapa 1: definición de requerimiento.**

Para definir los requisitos es necesario hacer partícipe a quienes necesiten el bien o servicio, definir el camino para el requerimiento y que este sea conocido por toda la institución.

- **Etapa 2: selección del mecanismo de compra.**

- Convenio Marco: es la primera opción de compra en cuanto a adquisiciones habituales; entrega garantías, eficacia y transparencia.
- Licitaciones públicas: es utilizada cuando el bien o servicio no se encuentra en el catálogo electrónico y se realiza un llamado abierto.

- Licitaciones privadas: es un mecanismo excepcional que se contempla en la ley art.8 Ley de Compras Públicas. En esta licitación participan solo los proveedores invitados por la institución.
- Trato directo: mecanismo excepcional contemplado en el art.8 Ley de Compras Públicas, puede ser abierto, cerrado o comprar directamente a un proveedor.

✓ Ley de Compras Públicas Art.8:

Dice que la licitación privada o trato directo en los casos fundados que a continuación se señalan:

- Si en las licitaciones públicas respectivas no se hubieren presentado interesados.
- Si se tratara de contratos que correspondieran a la realización o terminación de un contrato que haya debido resolverse o terminarse anticipadamente por falta de cumplimiento del contratante.
- En caso de emergencia, urgencia o imprevisto, calificados mediante resolución fundada del jefe superior de la entidad contratante.

- Si solo existe un proveedor del bien o servicio.
- Si se tratara de convenios de prestación de servicios a celebrar con personas jurídicas extranjeras que deban ejecutarse fuera del territorio nacional.
- Si se trata de servicios de naturaleza confidencial.
- Cuando el monto de la adquisición sea inferior al límite que fije el reglamento.<sup>10</sup>

- **Etapas 3: llamado y recepción de ofertas.**

El tiempo que lleve esta etapa depende del mecanismo de compra elegido; se planifican las licitaciones y monitorear que se cumplan.

- **Etapas 4: evaluación de oferta.**

Se debe analizar si las ofertas se ajustan a lo solicitado, tanto en la forma como en el fondo. Evaluar las ofertas según los criterios de evaluación; a través de un cuadro comparativo de las ofertas.

En el caso de compras superiores a 1.000 UTM. Se define una comisión evaluadora de al menos 3 funcionarios.

---

<sup>10</sup> CHILE PROVEEDORES. MINISTERIO DE HACIENDA GOBIERNO DE CHILE. Ley de compras públicas y reglamentos Art.8. [En Línea]  
[http://www.chileproveedores.cl/chprovdnn/Portals/0/Documentos/Normativas/Ley\\_reglamento%20actualizado.pdf](http://www.chileproveedores.cl/chprovdnn/Portals/0/Documentos/Normativas/Ley_reglamento%20actualizado.pdf). [fecha de consulta: 09 julio 2012].

- **Etapa 5: adjudicación oferta.**

En esta etapa se cierra y se decide a quien se comprará y es donde se formalizarán los acuerdos de facturación, garantías, pago, servicio técnico, etc. La adjudicación debe ser documentada y publicada oportunamente.

- **Etapa 6: recepción de producto o servicio.**

Recibir el bien o servicio de acuerdo a las bases de licitación; el pago será a partir de 30 días seguidos desde la recepción conforme del producto.

- **Etapa 7: seguimiento y monitoreo de la compra.**

Evaluación de los proveedores (ejemplo: cumplimiento de la entrega, calidad del servicio, etc.) Revisar periódicamente las fechas de término y renovación de contratos. (Inicio y término); por otro lado ordenar y tabular la información relevante para futuras compras. <sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> DIRECCION CHILE COMPRA. MINISTERIO DE HACIENDA GOBIERNO DE CHILE. Proceso de compra. [ En Línea]  
[http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=23&Itemid=99&lang=es](http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=23&Itemid=99&lang=es)  
[fecha de consulta: 09 julio 2012].

### **1.3 Armada de Chile.**

Conocida simplemente como La Armada o La Marina, es una de las instituciones que conforman las Fuerzas Armadas de Chile. Su misión principal es resguardar la seguridad exterior e interior del país, para lo cual efectúa acciones en tiempo de paz y en tiempo de guerra. En tiempo de paz entre otras actividades contribuye al desarrollo del poderío marítimo de la nación brindando seguridad a la navegación, vigila el territorio marítimo nacional y apoya la comunicación por mar con las zonas aisladas.

Aporta al país con una Contribución al desarrollo socioeconómico de Chile:

La Armada de Chile, a través de las múltiples tareas que ejecuta en el ámbito de la Defensa, en el sector marítimo-portuario, en el apoyo a la Política Exterior del Estado y en la difusión de las tradiciones y la cultura, está permanentemente al servicio del país, con sus hombres, mujeres y medios, para apoyar un desarrollo constante y sustentable en el tiempo.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> DIRECCION DE COMUNICACIONES DE LA ARMADA. ARMADA DE CHILE. Nuestra contribución al desarrollo. [En línea] [http://www.armada.cl/nuestra-contribucion-al-desarrollo/prontus\\_armada/2009-01-23/123224.html](http://www.armada.cl/nuestra-contribucion-al-desarrollo/prontus_armada/2009-01-23/123224.html). [Fecha de consulta: 09 julio 2012].

### 1.3.1. Departamento de Abastecimiento.

El Departamento es el único dentro de la Amada de Chile que tiene relación con la plataforma de Chile Compra ya que es el que abastece a la institución completa en cuanto a la adquisición de sus bienes y servicios en el momento debido, con la cantidad y calidad requerida y a un precio adecuado. Este departamento anteriormente estaba delegado a otros departamentos principalmente al de producción debido a que no se le daba la importancia que requiere el mismo; puesto que debe de proporcionar a cada departamento de todo lo necesario para realizar las operaciones.

#### Funciones:

- a) Adquisiciones: Acción que consiste en adquirir los insumos, materiales y equipo, necesarios para el logro de los objetivos de la institución los cuales deben ajustarse a los siguientes lineamientos: precio, calidad, cantidad, condiciones de entrega y condiciones de pago.
- b) Guarda y Almacenaje: Es el proceso de recepción, clasificación, inventario y control.
- c) Proveer a las demás áreas: Una vez que el departamento de abastecimiento se ha suministrado de todos los materiales necesarios, es su obligación proveer a las demás áreas tomando en cuenta.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> FUNCIONES DEL DEPARTAMENTO DE COMPRAS DE UNA EMPRESA. ENSAYO EN BUENAS TAREAS. [En línea] <http://www.buenastareas.com/ensayos/Funciones-Del-Departamento-De-Compras-De/1573395.html>. [Fecha de consulta: 09 julio 2012].

- **Relación del departamento de abastecimiento con Chile Compra.**

---

Según Jaime Guzmán Rojas Capitán de Navío. “El Departamento de Abastecimiento de la Armada de Chile es un protagonista en cuanto a la gestión de compras de bienes y servicios para la Institución. Este es el único departamento que se encuentra ligado a la plataforma electrónica de Chile Compra por lo cual abastece a toda la institución.

En cuanto a su relación con la plataforma, este se rige por la Ley de Compras Públicas 19.886 con lo cual sus transacciones se realizan por diferentes mecanismos abordados por el reglamento; primero trabajan con el mecanismo de Convenio Marco por su rapidez y eficiencia, si en la plataforma de esta no se encuentra el producto o servicio que se desea se pasa a la utilización de las licitaciones públicas donde se realiza una pauta para evaluar si existen oferentes. En el caso de no existir proveedores u oferentes se pasa a la utilización de licitaciones privadas o trato directo esto es solamente en el caso de que la compra sea inferior a 10 UTM.”

### **1.3.2. Ejemplo de una compra realizada por el Departamento de Abastecimiento de la Armada de Chile.**

A través de este ejemplo se dará a conocer una forma de compra que utiliza el Departamento de Abastecimiento. El procedimiento se basa en elaborar una orden de compra; la cual es, un documento numerado expedido por un comprador a un vendedor.

---

Los detalles de la compra se enumeran específicamente en cuanto al tema, la cantidad, precio, fecha de entrega esperada, el precio por unidad. La Institución tiene la autoridad de hacer órdenes de compra. Este documento puede ser usado por cualquiera de las partes (comprador o vendedor), para cubrir en el caso de una controversia.<sup>14</sup>

Cuando ya se tiene una elección en cuanto al proveedor que se le comprara se realiza una acta de adjudicación; sin embargo anteriormente se debe evaluar la matriz de ponderación que muestra los criterios que se utilizaron para elegir el servicio o producto a comprar; agregando una ponderación matemática a cada criterio; en base a los resultados de la matriz se adjudica un servicio o bien y se da paso a la acta de adjudicación, donde se da paso a concretar con un proveedor dando a conocer las consideraciones que se tomaron y la razón por la cual se adopta el servicio o bien, luego se da a conocer que se acepta lo que ofrece el proveedor y se da paso a la adquisición del bien o servicio.

En cuanto al paso del Certificado de disponibilidad Presupuestaria estamos hablando de un documento mediante el cual se garantiza el principio de legalidad, que permite dar certeza sobre la existencia de un recurso disponible para asumir un compromiso.<sup>15</sup>

---

<sup>14</sup> ORDEN DE COMPRA; EDUCAR CHILE. [En línea] [www.educarchile.cl/UserFiles/P0029/.../Orden\\_de\\_Compra.doc](http://www.educarchile.cl/UserFiles/P0029/.../Orden_de_Compra.doc). [Fecha de consulta: 17 julio 2012].

<sup>15</sup> CHILE COMPRA, CENTRO DE DOCUMENTACION, acta de adjudicación; documentación presupuestaria [En Línea]. <http://www.chileproveedores.cl/chprovdsn/CentrodeDocumentaci%C3%B3n.aspx> [Fecha de consulta: 17 julio 2012].

## CAPÍTULO 2

---

### **METODOLOGÍA Y DESARROLLO PARA EVALUAR EL SISTEMA DE CHILE COMPRA EN EL DEPARTAMENTO DE ABASTECIMIENTO DE LA ARMADA DE CHILE.**

#### **2. Objetivos**

##### **2.1 Objetivo general**

- Realizar un análisis cuantitativo y cualitativo el cual permitirá evaluar la rentabilidad financiera, eficiencia, transparencia y seguridad del sistema de adquisiciones en el servicio público a través de una evaluación en el departamento de Abastecimiento de la Armada de Chile.

##### **2.1.2. Objetivos específicos**

- Describir el funcionamiento del sistema Chile Compra.
- Determinar el comportamiento del sistema de compra a través de un análisis aplicado al Departamento de Abastecimiento de la Armada de Chile.
- Determinar cómo afectan los resultados obtenidos del análisis a los funcionarios públicos que utilizan el sistema de compra.
-

En este capítulo se dará paso a cumplir con los objetivos propuestos para esta investigación.

Como conceptos generales anteriormente se dio a conocer cómo comprar en la plataforma electrónica CHILE COMPRA y sus diferentes tipos de compras de manera detallada, por lo cual teniendo en cuenta esta información se realizarán diferentes ejemplos de compras utilizadas en el Departamento de Abastecimiento de la Armada de Chile.

Para dar paso a este desarrollo se realizará una pequeña reseña de cómo son los pasos a seguir en una compra y cómo funcionan los servicios públicos al realizar las compras, para poder así medir los factores de transparencia, eficiencia y seguridad del sistema CHILE COMPRA.

Para esto se acudirá al departamento de abastecimiento de la Armada para realizar diferentes compras e ir evaluando paso a paso el método de compra utilizado, a su vez poder también evaluar los factores en cuestión. A través de la realización de cuatro compras, que corresponden a los tipos de compras utilizados en el servicio y dando a conocer un ejemplo de cada uno, se obtendrán los resultados necesarios para medir los factores y a su vez tener una visión del sistema.

Otro antecedente importante es tener la información de los usuarios acerca de su apreciación de la plataforma, para lo cual se realizará una evaluación a través de una encuesta por Muestreo de conveniencia o por selección intencionada donde las preguntas serán evaluadas por rangos, directas ( si o no) y alternativas; así evaluar de acuerdo a porcentajes y promedios sus resultados midiendo los factores de rentabilidad financiera, eficiencia y tecnología del sistema, logrando una visión completa de la plataforma tanto de parte de los usuarios y a su vez del servicio que se ofrece.

### **Conceptos:**

- Para efectuar las compras en el sector público, existen diversos pasos que se deben cumplir por los compradores para lo cual deben:
  - Etapa 1: Definir los requerimientos.
  - Etapa 2: Seleccionar el mecanismo de compra: Convenio Marco, Licitaciones públicas, Licitaciones privadas, Trato directo.
  - Etapa 3: Llamado y recepción de ofertas.
  - Etapa 4: Evaluación de oferta.
  - Etapa 5: Adjudicación de oferta.
  - Etapa 6: Recepción de producto o servicio.
  - Etapa 7: Seguimiento y monitoreo de la compra.

Por lo tanto, todo servicio público debe cumplir con este proceso de compra general; sin embargo en el departamento de abastecimiento de la Armada de Chile se complementan éstos métodos de compras y a través de ellos se evaluarán los factores que afectan tanto al Servicio de CHILE COMPRA, servicios públicos y usuarios.

- Un concepto primordial es tener en cuenta que el Departamento de Abastecimiento realiza compras a través de Convenio Marco y Licitaciones públicas para lo cual se debe tener presente que:
  - **Convenio Marco:** Conocido también como Mercado Express, a través de este tipo de compra se ofrecen bienes y servicios en uno de los catálogos electrónicos de la plataforma de Chile Compra.
  - **Licitaciones Públicas:** Procedimiento de carácter concursal, mediante el cual el departamento de Abastecimiento realiza un llamado público, convocando a los interesados para que sujetándose a las bases fijadas formulen ofertas, para luego a través de criterios justificados tanto cuantitativamente como cualitativamente, de paso a la compra de la mejor oferta seleccionada.
    - ❖ Cabe mencionar que cuando no se encuentra un producto tanto en el Mercado Express, o en una licitación pública se da paso a la realización de una licitación privada, la cual sucede escasamente ya que siempre se dispone del material a través de las compras mencionadas.

Sin embargo una licitación privada se caracteriza por una previa resolución fundada que lo disponga, mediante el cual la administración invita a que formulen propuestas, de entre las cuales se seleccionará y aceptará la más conveniente.

### **3.1. Tipos de compras que utiliza el Departamento de Abastecimiento.**

El Departamento de Abastecimiento realiza los tipos de compra; Convenio Marco o Mercado Express, también Licitaciones Públicas y en casos puntuales licitaciones privadas. Por lo cual se tomarán cuatro ejemplos de compras, donde se evaluarán los factores que influyen en su proceso de adquisición, tiempo de demora, problemas que se presenten, etc.

De los ejemplos a señalar se darán a conocer, dos ejemplos de Convenio Marco y dos de licitaciones públicas evaluando paso a paso su procedimiento y metodología.

### **3.2. Ejemplos de Compras.**

#### **3.2.1 A través de Convenio Marco:**

Como ejemplo se tomará la compra de sobres tipo Americano, oficio y carta. La compra a través del Convenio Marco se utiliza en el departamento de Abastecimiento como primera opción, ya que la ley de Compras Públicas establece que los organismos públicos estarán obligados a usar como primera opción de compra el catálogo electrónico (convenio marco), es decir, se debe consultar este catálogo antes de realizar cualquier otro tipo de compra.

Por lo tanto este tipo de compra se realiza siempre como primera opción y en caso que no se encuentre el producto o servicio disponible por este medio se permite dar paso a una licitación pública o privada.

A continuación se presenta un ejemplo práctico, con las diversas etapas que se deben cumplir para la totalidad de la adquisición; por lo que el Ejemplo señalado se divide en dos pasos, para luego en el siguiente capítulo evaluar cada punto acorde a los factores a investigar.

- A) Estando en la plataforma electrónica se selecciona Mercado Express, luego se da paso a la búsqueda del producto y se evalúa en su categoría. Una vez seleccionado el producto que se desea comprar se envía al carro de compras donde se da paso a la realización de la adjudicación.



Se conoce como compra expés ya que se ahorran los pasos de licitaciones, crear criterios, etc. Un punto importante y que es clave para realizar las compras es que en todo tipo de adjudicación de un producto o servicio se deben adjuntar tres certificados que den la seguridad al proveedor que se cuenta con presupuestos y que se requiera el producto.

A continuación la explicación de estos certificados que en casi todos los servicios públicos se tienen definidos y es cosa de solo adjuntar, para esto se dará a conocer a que se refiere cada uno.

**Primero una definición de requerimientos dando a conocer las descripciones y cantidades de compra.**

#### **Pedimento de adquisición de materiales.**

Para el encargado del Pañol de Consumos, los artículos a pedir son:

<b>Nº</b>	<b>Descripción ITEM.</b>	<b>Unidad entregada</b>	<b>Cantidad Solicitada</b>	<b>Cantidad entregada</b>
1	sobres americano	NR	1000	
2	sobres oficio	NR	2000	
3	sobres 1/2 oficio	NR	2000	
4	sobres 1/4 oficio	NR	1000	
5	sobres saco oficio	NR	1000	

**(Ver anexo n° 1)**

- Cuando se refiere a un NR está dando a conocer el producto, es decir, en este caso un NR sería un sobre que en este ejemplo se están solicitando 1.000 NR ósea 1.000 sobres americano.
- En otra situación puede que un NR sea destinado a una caja de cierta cantidad de unidades. Por lo tanto el NR es el número relacionado con la cantidad solicitada.
- **Segundo una Adjudicación de Resolución fundada.**

Cuando se refiere a una Resolución Fundada es dar a conocer la razón de compra, en caso de convenio marco no es obligatoria pero si es un certificado que da más confianza y transparencia al proceso de compra y al proveedor en este caso se trata de una resolución que va destinada a cubrir las necesidades de la empresa.

Cuando se está frente a otro tipo de compra pasa a ser obligatoria ya que se debe describir cuales son las necesidades y ponerlas a disposición del proveedor que se adjudicará la licitación.

**Certificado:**

**VISTOS:** Lo establecido en el capítulo III, “Convenio Marco” de la Ley N° 19.886, “Bases sobre contratos Administrativos de Suministros y Prestación del servicios” de fecha 11 de Julio de 2011,

**RESUELVO:** QUE, la adquisición indica en la Orden de compra N° 3111-31-CM12 “adquisición de sobres para stock Pañol de consumo” emitida por el Departamento de Adquisiciones de la Dirección General de Finanzas de la Armada, al proveedor que se indica a:

**PROVEEDOR: LIBRERÍA REY-SER Y COMPAÑÍA LIMITADA.**

**RUT: 89.293.800-8**

**CAUSALES:** conforme a la oferta económica.

Cumple con características solicitadas.

Mantiene Stock disponible.

Acepta carta órdenes con pago a 30 días.

**(Ver anexo N° 2)**

**Tercero certificado de disponibilidad presupuestaria:**

El certificado de Disponibilidad Presupuestaria es un documento obligatorio, requisito para poder adjudicar una licitación. Este documento debe ser adjuntado durante la realización de la adjudicación y da cuenta de la disponibilidad de presupuesto que requiere el contrato entre las partes, en cada uno de los procesos de compras que se hagan a través de la plataforma electrónica según lo establecido en el Artículo 3 del Reglamento de la ley N° 19.866, de compras públicas.

## **Ejemplo**

De conformidad al presupuesto aprobado para esta institución con fecha 11 Julio del 2011, certifico que, a la fecha del presente documento, la institución cuenta con el presupuesto para el financiamiento de los servicios indicados en las bases de Convenio Marco, correspondiente a “Adquisición de sobres” para la dirección General de finanzas de la Armada y sus direcciones Técnicas.

Agregar: encargado, firma, timbre de la institución más notas a tener en cuenta en caso de ser necesario.

**(Ver anexo N° 3).**

- B) Luego de tener completado todos los certificados necesarios más la compra realizada, se da pasó a la finalización a través de la emisión de una Orden de Compra donde el comprador la emite dando a conocer las condiciones finales, en la cual se incorpora una detallada información del pedido.

### **Ejemplo:**

#### **ORDEN DE COMPRA N° 3111-31-CM12**

DIRECCION DEL PROVEEDOR Y CARACTERISTICAS DEL NEGOCIO  
(dirección, Rut, teléfono, fax, etc.)

CARACTERISTICAS DEL COMPRADOR (nombre de la orden, fechas, dirección, método de despacho, forma de pago, el emisor de la compra, etc.)

Código	producto	Cant.	Uni.	especificaciones comprador	esp. Proveedor	precio	Valor total.
4412.	sobres estándar	20		(64912)sobre Americano blanco 10*23 paquete 50.	(64912)sobre Americano blanco 10*23 paquete 50.	422	8440

**(Ver anexo N° 4)**

C) Por último se espera la respuesta del proveedor donde se demora aproximadamente uno a dos días en generar la factura y enviar al comprador, dando fin a la compra y esperar la entrega y pago según las condiciones de ambas partes.

**(Ver anexo N°5)**

### **3.2.2. Ejemplo a través de una Licitación Pública:**

Una vez que se está en la plataforma electrónica se debe dar inicio a la creación de una licitación, en el caso de que el producto no se encuentre en convenio marco, en este caso, a través de una licitación pública.

A) Crear la licitación a través de la descripción del producto o servicio que se requiere, en este ejemplo se trata de un Programa mensual de acondicionamiento físico. Por lo tanto de esta manera se observa en la plataforma y como recibe la información el proveedor.

Nº	Clasificación	cantidad	unidad de medida	descripción	producto o servicio a contratar
1	91101504	1	unidad	programa mensual	clases de
				de acondicionamiento	aerobic y
				físico consistente	gimnasios
				en 3 sesiones	
				semanales para	
				persona de sexo	
				Femenino.	
				debe ser impartida	
				entre lunes y	
				jueves, a contar de	
				Las 15:30hrs.	

(Ver anexo N° 6)

- B) Una parte obligatoria para el comprador es entregar datos obligatorios; acerca del organismo demandante, antecedentes administrativos, etapas y plazos. **(Ver anexo N° 7)**
- C) Cuando ya se realizó la licitación completa y se cargo a la plataforma se da paso a la espera de las ofertas de los proveedores, esto lleva tiempo dependiendo de la cantidad de interesados que ofrezcan sus servicios, en este caso la espera fue de dos días para conocer los oferentes.

D) Una vez que se tienen opciones de proveedores para adquirir el servicio se debe asegurar el comprador de que cuente con el Certificado de estado de inscripción en Chile proveedores, ya que este registro tiene por objeto registrar a todas las personas naturales y jurídicas, chilenas o extranjeras y constatar la existencia de inhabilidad o incompatibilidad para contratar con los organismos del Estado, acreditando su situación financiera, idoneidad técnica y situación legal.

**En este caso el ejemplo se da a conocer de la siguiente manera:**

Proveedores en proceso:

Rut proveedor	razón social	estado
81.832.900-8	asoc.de jóvenes de Valparaíso	hábil

**(Ver anexo N° 8)**

E) Una vez teniendo la acreditación de la compra se da paso a evaluar a los ofertantes, para esto se utilizan criterios con un porcentaje asignado según lo que uno requiere del servicio y se da paso a realización de una Matriz de decisión para Licitación.

En este caso los criterios de evaluación son:

A.- Precio con un 30%

B.- Cumplimiento de las especificaciones requeridas con un 50%

C.- Calidad del equipamiento y servicios 10%

D.- Experiencia certificable con un 10%

Por lo cual la matriz de decisión nos arroja el siguiente resultado:

<b>Detalle</b>	<b>Proveedor 1</b>	<b>Proveedor 2</b>
puntaje precio	0,43	30
puntaje cumplimiento de las especificaciones requeridas	0	50
puntaje calidad del equipamiento y servicios	5	10
puntaje experiencia certificable	10	10
<b>total puntaje:</b>	<b>15,43</b>	<b>100</b>

❖ Por lo tanto:

	<b>Mejor oferta</b>	<b>Proveedor 1</b>	<b>Proveedor 2</b>
<b>A</b>	\$ 10.000	\$ 74.000	\$ 10.000
<b>B</b>	Cumple	No cumple	Cumple
<b>C</b>	2	1	2
<b>D</b>	Si	si	si

**(Ver anexo N° 9)**

En conclusión se elige programa mensual de acondicionamiento físico consistente en 3 sesiones semanales para personas del sexo Femenino.

Proveedor adjudicado: proveedor 2 - puntaje obtenido: 100%

F) Luego de evaluar y tener en cuenta los criterios seleccionados y su ponderación se debe dar paso a una Acta de Adjudicación la cual da a conocer al proveedor que se comprara y adjuntar a su vez un certificado presupuestario. **(Anexo N° 10)**

G) Como último paso y para cerrar la compra se debe emitir una Orden de Compra y esperar la factura y entrega del producto.

## **ORDEN DE COMPRA N° 3111-6-SE12.**

DIRECCION DEL PROVEEDOR Y CARACTERISTICAS DEL NEGOCIO  
(dirección, Rut, Teléfono, fax, etc.)

CARACTERISTICAS DEL COMPRADOR (nombre de la orden, fechas, dirección, método de despacho, forma de pago, el emisor de la compra, etc.)

CARACTERISTICAS DE DETALLE DE LA COMPRA. (Código, producto, cantidad, unidad, especificaciones comprador, precio unitario, descuentos, cargos, total, etc.) **(Ver anexo N° 11)**

Se tomaron en cuenta 4 ejemplos en total, de los cuales se muestran 2 tipos uno de Convenio Marco y el otro de Licitación Pública los cuales se encontrarán completos en Anexos, como se dio a conocer cada compra conlleva distintos pasos lo cuales se detallaron en su totalidad y se fueron evaluando cada factor paso a paso, por lo cual luego de tener este resultado del detalle. En el siguiente capítulo se darán a conocer los resultados y evaluación de cada factor pudiendo así llegar a una conclusión detallada de cada compra y una final que determinará, como son evaluados los factores de la plataforma electrónica.

## **Evaluación de los factores a través de la opinión de los usuarios.**

### **4.1. Método de evaluación:**

A través de una investigación cualitativa y cuantitativa donde se evaluará distintos factores que darán como resultado la apreciación que tienen los empleadores del servicio público del Sistema Chile Compra.

#### **4.1.2. Tipo de evaluación:**

Se realizará una evaluación a través de una encuesta donde se busca obtener el comportamiento e influencia de los factores de rentabilidad financiera, eficiencia, y tecnología del Sistema Chile Compra en los usuarios públicos.

#### **4.1.3. Determinación del Universo a investigar:**

El universo corresponde a empleadores que están activos en el departamento de abastecimiento de la Repartición “Dirección de Finanzas” de Valparaíso en la Armada de Chile.

#### **4.1.4. Procedimiento:**

Para determinar el número de la muestra, se tomará en cuenta el total de trabajadores de la Dirección de Finanzas en la ciudad de Valparaíso en proporción con los trabajadores del Departamento de Abastecimiento.

#### **4.1.5. Datos:**

La Armada de Chile cuenta con 21.000 efectivos de los cuales cabe mencionar que 250 pertenecen al total de Departamentos de Abastecimientos de la región de Valparaíso, por lo cual a evaluar corresponde a 55 funcionarios que pertenecen a la Dirección de Finanzas y su Departamento de Abastecimiento.

#### **4.1.6. Fuentes:**

Página Web de la Armada de Chile.

Información otorgada por la página Armada de Chile y contacto telefónico con la Planta de Informaciones de la Armada de Chile.<sup>16</sup>

#### **4.1.7. Determinación de unidades de muestreo:**

La unidad de muestreo serán funcionarios, que pertenezcan al Departamento de Abastecimiento de Valparaíso perteneciente a la Armada de Chile.

#### **4.1.8. Determinación del tipo de muestreo:**

Se empleará un muestreo Aleatorio, donde la muestra será al azar dentro del universo mencionado para después llegar a conclusiones en torno a las mismas.

---

<sup>16</sup> NUESTRO SERVICIO. UNIDADES NAVALES, ARMADA DE CHILE. [En Línea]  
[http://www.armada.cl/nuestras-fuerzas/prontus\\_armada/2009-01-23/122834.html](http://www.armada.cl/nuestras-fuerzas/prontus_armada/2009-01-23/122834.html).  
[fecha de consulta: 12 Septiembre 2012].

#### **4.1.9. Determinación del tamaño de la muestra:**

Para determinar el tamaño óptimo de la muestra, con la cual vamos a trabajar, hemos definido un determinado nivel de confianza y de error, para así obtener el tamaño óptimo de la muestra.

Se empleará un 95% de nivel de confianza, por lo tanto  $z = 1.96$ , según la tabla de apoyo al cálculo del tamaño de una muestra por niveles de confianza.

#### **(Anexo N° 12)**

Se establece un nivel de confianza del 95%, por lo tanto nuestro margen de error máximo aceptable será de un 8%. Cabe destacar que el nivel de confianza y el margen de error; el error no es la diferencia del nivel de confianza.

El Universo (Empleados, que están activos en el departamento de abastecimiento de la Repartición “Dirección de Finanzas” de Valparaíso en la Armada de Chile) cuenta con 44 empleados.

Por lo tanto el tamaño óptimo para la muestra está dado por:

$$\frac{\frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{e^2}}{N}$$

Fórmula utilizada cuando se conoce cuántos elementos tiene la población (finito).

N = Universo

e = error de estimación.

n = tamaño de la muestra.

P= probabilidad de ocurrencia.

Q= probabilidad de no ocurrencia.

Z –  $\alpha$  = probabilidad según distribución normal.

- Para ésta evaluación se estima que:

$$n = x$$

$$e = 8\% = 0.08$$

$$Z = 1.96 \text{ (tabla de distribución normal para el 95\%)}$$

$$N = 44 \text{ empleadores (universo)}$$

$$P = 0.50 \text{ (probabilidad de ocurrencia).}$$

$$Q = 0.50 \text{ (probabilidad de no ocurrencia).}$$

En consecuencia el tamaño Óptimo de la muestra será:

$$\frac{N \cdot Z^2 \cdot e^2}{1 + Z^2 \cdot e^2}$$

Por la tanto el número de encuestas a realizar será de 34 cuestionarios en el Departamento de Abastecimiento en Valparaíso de la Armada de Chile.

#### **4.2. Diseño de los métodos de recolección de información:**

Se estimará y recolectará la información óptima, necesaria y completa para la investigación, a través de una encuesta personal.

Las preguntas serán: puntuales, personales, fácil de comprender por lo tanto rápidas de responder.

#### **4.3. PRETEST.**

##### **Evaluación de la Eficiencia del sistema Chile Compra.**

1.- Para Usted el Sistema Chile Compra cumple con las necesidades del comprador:

a) Si

b) No

2.- Cree Usted que en Chile Compra ofrecen una gama amplia de productos:

a) Si

b) No

3.- Cree Usted que en Chile compra los productos están a un precio óptimo de mercado:

a) Si

b) No

4.- Usted cree que los productos que se ofrecen en la plataforma son de:

a) Primera calidad

b) Mediana calidad

c) Mala calidad

5.- Usted encuentra que el sistema cumple con el factor eficiencia; entendiendo por eficiencia capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función:

a) Si

b) No

6.- En el caso que su respuesta se "NO"; señale porque:

a) Proceso lento

b) Gran existencia de limitaciones

c) Altos costos de los servicios y productos

d) Otra; justificar: \_\_\_\_\_

7.- Usted cree que la plataforma electrónica utilice criterios y métodos que garanticen que los procesos sean eficientes:

A) Si

b) No

## **Evaluación de la Rentabilidad Financiera del Sistema Chile Compra.**

1.- Según la información que usted maneja en la institución se incurrió en costos anexos para la implementación del Sistema Chile Compra:

- a) Si
- b) No

2.- Si su respuesta es "Si" indique el motivo:

- a) Software
- b) Capacitaciones
- c) Contratación de personal externo
- d) Otra; Justificar: \_\_\_\_\_

3.- En cuanto a la realización de una compra en la plataforma, Usted cree que los costos de los productos o servicios son más elevados que en el mercado general:

- a) Si
- b) No

4.-Usted cree que el Sistema Chile Compra ofrece ofertas que influyan en su decisión de Compra:

- a) Si
- b) No

5.- Usted cree que el Sistema Chile Compra influye en la Rentabilidad de la Institución:

a) Si

b) No

**Evaluación de la Tecnología del Sistema Chile Compra.**

1.- Usted cree que el portal Chile Compra, tiene información constantemente actualizada en cuanto a fecha e información:

a) Si

b) No

2.- Usted cree que el acceso a la plataforma electrónica es:

a) lento e ineficiente

b) rápido y óptimo

3.- Según su perspectiva la pagina principal del sitio Chile Compra se ve organizado y se encuentran las opciones disponibles estructuradas para la realización de la compra:

a) Si

b) No

4.- Al realizar los procesos de compras, licitaciones, etc. usted se encuentra frente a una página:

a) Lenta en el proceso de almacenamiento de información.

b) Óptima en el proceso de almacenamiento de información.

5.- Al ingresar al Sistema Chile Compra lo puede realizar a través de cualquier tipo de navegador sea Mozilla Firefox, Explore, Chrome:

a) Si

b) No

6.- Cree usted que el portal le ofrece realizar el trámite de las compras fácilmente:

a) Si

b) No

7.- Usted como usuario, cree que para el proveedor le es fácil interactuar en la plataforma Chile Compra:

a) Si

b) No

## CAPÍTULO 3

### **RESULTADOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Resultados y evaluación de los ejemplos de compra a través de Convenio Marco y Licitación Pública, evaluando los factores de Transparencia, Eficiencia y Seguridad del Sistema:

#### **5. Evaluación del factor de Transparencia a través de los ejemplos de Convenio Marco y Licitaciones Públicas, lo que arrojó:**

**5.1. Convenio Marco:** La compra a través de Convenio Marco se traduce en un catálogo electrónico que contiene la descripción de bienes y servicios ofrecidos. De esta manera, los compradores después de encontrar lo que buscan, solo deben emitir la Orden de Compra al proveedor sin realizar más trámites. En cuanto a transparencia se concluye lo siguiente:

- Aunque se encuentre de inmediato el producto con las características y exigencias, el comprador debe emitir en forma obligatoria certificados que aseguran el proceso de compra y generan confianza entre comprador y proveedor. Logrando así un punto de transparencia; por lo cual es una obligación otorgada por el sistema contar con los Certificados de Disponibilidad Presupuestaria, y además generar la Orden de Compra a nombre de la institución que se responsabiliza.

- Por otro lado la compra realizada queda respaldada por el sistema asegurando la existencia, más la transparencia y así ante cualquier duda poder acudir a la plataforma CHILECOMPRA.
- Otro punto a considerar es que la compra está disponible para ser evaluada por cualquier institución ya que el sistema goza de transparencia en sus procedimientos de adquisición.
- Por parte del proveedor, este debe entregar una factura al comprador que garantice las características más el valor del producto o servicio dando a conocer la igualdad entre lo que se ofreció y entregó finalmente.
- Un punto bastante importante es que la ley de “compras y reglamentos” cubre y da confianza en caso de cualquier falta a la transparencia que exige el sistema tanto por el comprador como el proveedor.

**5.2. Licitaciones Públicas:** A pesar de ser un procedimiento lento por los pasos que requiere, goza de ser el más transparente, ya que es todo de carácter público y existe la libertad para el usuario de elegir bajo ciertos criterios, el proveedor al que se le realizará la compra de los bienes y servicios, por lo cual los puntos que resaltaron de los ejemplos evaluados según su transparencia son:

- Licitación Pública es un procedimiento de carácter concursal, donde goza de transparencia por ser un llamado público, convocando a los interesados para que formulen ofertas, del cual todo usuario puede ser participe.

- Para que exista transparencia en el proceso el comprador debe primeramente otorgar antecedentes de lo que se requiere como bien o servicio y a su vez entregar la forma de cómo serán evaluadas las ofertas otorgadas, los criterios a utilizar. Todo esto se realiza para que antes del concurso ya se sepa cómo se llevará a cabo la metodología.
- Un punto importante es que para estar seguro, para los oferentes que acceden al sitio, deben entregar un Certificado de “Estado de Inscripción en Chile Proveedores”, lo que demuestra acreditación en la situación financiera, idoneidad técnica y situación legal.
- Teniendo una vez las ofertas y acreditaciones aceptadas, la parte que demuestra transparencia en el proceso, es dar a conocer los criterios utilizados para elegir al proveedor designado para la compra.
- Como último punto, es que al igual que el Convenio Marco ambos cuentan con la factura entregada finalmente por el proveedor donde se da a conocer que lo ofrecido es lo mismo que lo entregado y a su vez que bajo cualquier irregularidad que suceda serán respaldados por la ley 19.886 “Compras Públicas y Reglamentos”.

## **6. Evaluación del factor de Eficiencia a través de los ejemplos de Convenio**

### **Marco y Licitaciones Públicas lo que resultó:**

**6.1. Convenio Marco:** cuando se refiere a eficiencia cabe recordar que se enfoca en contar con la capacidad de disponer de herramientas suficientes para lograr un Sistema eficiente y cómodo para el usuario. Es así como la eficiencia es el criterio que se utiliza para crear el Convenio Marco ya que se observa que:

- Con los ejemplos evaluados se ahorra en la gestión, de manera que todos los bienes y servicios que figuran en el Catálogo Express, no deben ser licitados cada vez que se requieran ya que han sido licitados por el sistema. Por lo cual al adquirir un bien es fácil, pues se accede directamente a través del catálogo, lo que convierte este modo de compra en un método eficiente para el comprador.
- La tienda virtual ofrece variedad de marcas, cobertura y competencia para los ejemplos de compras evaluados, por lo tanto el comprador cuenta con mayor oferta de los bienes y servicios que demanda por lo tanto al tener mayor accesibilidad y variedad suma puntos para lograr un proceso eficiente y rápido en la adquisición.
- Al realizar las compras por este medio el proceso es rápido y óptimo ya que en la adjudicación son aproximadamente desde 5 a 15 min. Y la entrega no demora más de 3 a 5 días dependiendo de la localidad, ya que como se conoce CHILECOMPRA tiene una cobertura nacional.

En el caso de los ejemplos demoro 2 días ya que los proveedores eran locales y los procesos de adjudicación se realizaron en 10 minutos aproximadamente.

- En el caso de los ejemplos los productos presentados cuentan con las características pedidas, encontrándose a una variedad de precios bajos y calidad en los productos, con condiciones favorables para avalar la eficiencia del catálogo virtual.

**6.2. Licitaciones Públicas:** Al evaluar el tipo de compra a través de las licitaciones públicas arrojó que no carece de eficiencia comparado con el tipo de compra Convenio Marco, pero si cumple con su finalidad de adquisición de forma concreta y eficaz.

Cuando se evaluaron los ejemplos se pudo observar que más que ser una forma eficiente de compra goza de transparencia y seguridad del proceso; sin embargo cabe destacar que dentro del proceso de compra es eficaz ya que el manejo de las herramientas para llevar a cabo la finalidad son eficientes a la hora de utilizarlos.

Por lo tanto se puede observar que:

- Cuando en los ejemplos se realizaron las licitaciones y se cargaron a la plataforma, el momento de la espera de las ofertas por parte de los proveedores no respondió a un proceso eficiente, pues fue lento demorando aproximadamente 2 a 3 días en ambos casos.

- Por lo contrario a lo anterior, el concepto de crear una matriz de decisiones que cumpla con evaluar a través de criterios a los oferentes es eficiente y rápido, puesto que contar con los criterios claros y los porcentajes bien designados da como resultado un paso rápido y claro en el proceso que conlleva aproximadamente 40 minutos dependiendo de la cantidad de oferentes, ya que en ese momento se debe evaluar si cumplen con las características especificadas anteriormente de lo que se requiere del producto para luego; trabajar en la matriz con solo aquellos que cumplen con los requisitos.
- Se puede deducir que este tipo de compra a través de las licitaciones públicas es un proceso transparente, sin embargo carece de eficiencia en muchos pasos de la adquisición y se incurre en un costo de tiempo alto ya que requiere dejar de lado tareas que dependen de la adquisición de la institución.

## **7. Evaluación del factor Seguridad del Sistema a través de los ejemplos de Convenio Marco y Licitaciones Públicas lo que resultó:**

**7.1. Convenio Marco:** Cuando se habla de la Seguridad de cada compra en el sistema va desde la evaluación de que existe protección en la información contenida.

Son procesos seguros de adquisición mas una certeza de poder recurrir a alguna entidad en caso de irregularidades, respondiendo a estos significados resulta que:

- Contemplando que es un proceso donde se ahorran bastante pasos de certificación, goza de seguridad para el usuario, ya que todo proveedor que participa en CHILECOMPRA Express debe estar registrado en “Chileproveedores” los cuales están acreditados por el Estado y la Ley de “Compras y Reglamentos”, lo que significa confianza en que la adquisición será segura para el usuario y el proceso de compra.
- Otro punto importante es que todo proceso de compra queda resguardado en la plataforma, más la adquisición completa en la cuenta del usuario en el sitio por cualquier motivo de duda.
- En caso de dudas del proveedor se debe enviar por parte del usuario un Certificado Presupuestario que entregue seguridad al oferente.
- En el caso de los ejemplos ambos casos se vieron favorecidos ya que los oferentes previamente habían trabajado con la institución y existía una buena confianza y credibilidad a los proveedores.
- Por lo cual al ser compras express se destaca que la Seguridad que ofrece el Sistema CHILECOMPRA está presente en cada paso generando confianza por parte del usuario.
- 
-

**7.2. Licitaciones públicas:** Este tipo de compra goza de una seguridad en cada paso del proceso de adquisición; por lo cual en los resultados de los ejemplos arrojó que:

- Primeramente al partir con el proceso de compra se entregan las características del producto o servicio que se necesitan dejando en claro en el sitio los criterios de compra, por lo cual el sistema asegura transparencia en el proceso a partir de las peticiones del comprador.
- Exige este proceso diversos certificados por parte de los participantes, en distintas etapas para ir resguardando la compra como certificado Presupuestario, perteneciente a Chileproveedores, Acta de Adjudicación, Facturas.
- Ambas compras, tantos los certificados exigidos y el proceso completo quedan registrados en el sitio y en la cuenta tanto del comprador como proveedor.
- Bajo cualquier circunstancia adversa que suceda, el usuario esta resguardado por la ley “Compras y Reglamentos”.
- Una vez finalizada la compra tanto proveedor como usuario deben adjuntar facturas dejando en claro que el proceso finalizó exitoso y en algunos casos es posible hasta otorgar opiniones de la compra, logrando seguridad y transparencia a usuario como proveedor y dejando resguardado el proceso de comienzo a fin.

**8. Evaluación de resultados arrojados por la encuesta realizada, evaluando los factores de rentabilidad financiera, eficiencia y tecnología del sistema.**

En primer lugar se evaluarán los resultados de cada pregunta para lograr una conclusión final sobre el factor y obtener conclusiones finales que nos arrojen una percepción final de los usuarios del sistema.

➤ **8.1 Resultados factor Eficiencia.**

A través de esta encuesta y la parte de preguntas al usuario acerca del factor de eficiencia, se busca saber si la plataforma electrónica cuenta con la capacidad de disponer de las suficientes herramientas y equipo que logren el objetivo de satisfacer las necesidades del usuario.

A continuación se darán a conocer cada resultado de las preguntas para una conclusión final del tema.

**(Gráficos más porcentajes de respuestas acudir a anexo N°13).**

1.- Para Usted el Sistema Chile Compra cumple con las necesidades del comprador:

**Respuesta:** De un 100% de la muestra que corresponde a 34 personas, se obtuvo que el 74% sostiene que el sistema CHILECOMPRA cumple con las necesidades del comprador; en cuanto al 26% de la muestra no concuerda con que se cumplan las necesidades del usuario.

2.- Cree Usted que en Chile Compra ofrecen una gama amplia de productos:

**Respuesta:** De un 100% de la muestra que corresponde a 34 personas, se obtuvo como resultado que el 65% de la muestra total considera que CHILECOMPRA si ofrece una gama amplia de productos al usuario, sin embargo un 35% considera que no ofrece una gama amplia de productos al comprador.

3.- Cree Usted que en Chile compra los productos están a un precio óptimo de mercado:

**Respuesta:** De un 100% de la muestra que corresponde a 34 personas, un 53% de las personas encuestadas dicen que no se cumple con un precio óptimo de mercado en la plataforma electrónica, sin embargo un 47% de la muestra está de acuerdo con que se ofrece un precio óptimo de mercado en la plataforma CHILECOMPRA.

4.- Usted cree que los productos que se ofrecen en la plataforma son de:

**Respuesta:** De un 100% de la muestra que corresponde a 34 personas, se obtiene que un 56% del total afirma que los productos que se ofrecen son de primera calidad y un 41% asigna que los productos son de mediana calidad, sin embargo tan solo un 3% de la muestra total considera que los productos son de mala calidad.

5.- Usted encuentra que el sistema cumple con el factor eficiencia; entendiendo por eficiencia capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función:

**Respuesta:** De un 100% de la muestra que corresponde a 34 personas, un 71% está en desacuerdo con que CHILECOMPRA cumple con ser un sistema eficiente, y un 29% considera que es eficiente.

6.- En el caso que su respuesta sea "NO"; señale porque:

**Respuesta:** De un 71% de la muestra que corresponde a las personas que designaron que el sistema CHILECOMPRA no cumple con el factor eficiencia, dando así un resultado que el 67% dice que es un sistema que cuenta con un proceso lento; un 21% observa y da a conocer que existe una gran existencias de limitaciones, además un 12% da como resultado que existen altos costos de los servicios y productos, dejando así a un 0% que considera otra justificación.

7.- Usted cree que la plataforma electrónica utilice criterios y métodos que garanticen que los procesos sean eficientes:

**Respuesta:** De un 100% de la muestra que corresponde a 34 personas, un 76% concuerda con que la plataforma electrónica utiliza criterios y métodos que garanticen que los procesos sean eficientes; sin embargo un 24% de la muestra concuerda con que no existe criterios ni métodos que garanticen que los procesos sean eficientes.

A manera de concluir, como se puede observar cada pregunta conlleva a la otra obteniendo una visión aproximada de lo que es la eficiencia para el usuario acorde a la plataforma electrónica CHILECOMPRA, por lo cual según los resultados arrojados por los usuarios acerca del sistema CHILECOMPRA se logra buscar si cuentan con la capacidad de disponer de las herramientas necesarias para lograr un sistema de compra eficiente. Por lo tanto porcentualmente y gracias a estas preguntas se logró concluir que, al contar con una gama amplia de productos tanto de mediana como de primera calidad se logra cubrir las necesidades del comprador, aún cuando, no se encuentren los productos y servicios a un precio óptimo de mercado, pero se logra una seguridad en el usuario ya que también se ofrecen criterios y métodos que garantizan que los procesos se cumplan y sean eficientes.

Sin embargo existen algunas limitaciones que según la perspectiva del usuario deben ser mejoradas; como que el proceso no sea tan lento al realizar algún proceso de compra y que no existan tantas limitaciones al realizar la compra, como exigencia de tantos certificados constantemente en los procesos que conllevan pertenecer a la plataforma electrónica CHILECOMPRA.

## ➤ 8.2 Resultados Factor Rentabilidad.

A través de este factor y la opinión de los usuarios se busca saber si la rentabilidad que se obtiene al utilizar la plataforma electrónica CHILECOMPRA, es un beneficio o un déficit para la Institución Pública.

A su vez también como con el factor eficiencia se darán a conocer los resultados individualmente de cada pregunta para luego lograr una conclusión final acerca de la influencia del factor rentabilidad.

**(Gráficos más porcentajes de respuestas acudir a anexo N° 14).**

1.- Según la información que Usted maneja en la institución se incurrió en costos anexos para la implementación del Sistema Chile Compra:

**Respuesta:** De un 100% de la muestra que corresponde a 34 personas, un 53% de la muestra considera que la institución si incurrió en costos anexos para la implementación del sistema CHILE COMPRA, sin embargo un 47% otorga que no se incurrieron en costos anexos para la implementación del Sistema.

2.- Si su respuesta es “Si” indique el motivo:

**Respuesta:** De un 53% de la muestra que corresponde a los usuarios que respondieron que si se incurrió en costos anexos para la implementación del sistema CHILECOMPRA, un 98% asiste a que estos costos anexos se debieron a las capacitaciones realizadas por la institución y un 2% acude a que se debió a contratación de personal externo a la institución, mientras que con un 0% nadie se refirió a implementación de software u otros motivos.

3.- En cuanto a la realización de una compra en la plataforma, Ud. cree que los costos de los productos o servicios son más elevados que en el mercado general:

**Respuesta:** De un 100% de la muestra que corresponde a 34 personas, un 53% de la muestra concuerda con que los costos de los productos o servicios son más elevados que en el mercado general, dejando así a un 47% de la muestra que está en desacuerdo, ya que dan a conocer que los costos de los productos o servicios no son más elevados que en el mercado general.

4.- Usted cree que el Sistema Chile Compra ofrece ofertas que influyan en su decisión de Compra:

**Respuesta:** De un 100% de la muestra que corresponde a 34 personas, un 56% concuerda con que el sistema CHILECOMRA ofrece ofertas que influyen en su decisión de compra, sin embargo un 44% encuentra que las ofertas que ofrece el sistema CHILECOMPRA no influyen en su decisión de compra final.

5.- Usted cree que el Sistema Chile Compra influye en la Rentabilidad de la Institución:

**Respuesta:** De un 100% de la muestra que corresponde a 34 personas, en cuanto a que el sistema de compra CHILECOMPRA influye en la rentabilidad de la institución un 74% está de acuerdo con si influye en su total, sin embargo un 26% de la muestra considera que no influye en la rentabilidad de la institución pública.

A modo de concluir, según la opinión de los usuarios encuestados se obtiene la percepción si el sistema CHILECOMPRA, influye en la rentabilidad de la institución y a través de qué manera, tanto benéfica o través de un déficit.

A través de las preguntas realizadas se concluye que pese a los costos anexos, como capacitaciones y personal externo a la institución, que se incurrieron para la implementación del sistema, existen otros factores que influyen constantemente en la decisión del comprador como las ofertas que arroja la plataforma ya que se acceden de inmediato, puesto que los productos y servicios son más elevados que en el mercado general, de esta manera sigue influyendo de manera negativa en la rentabilidad de la institución las compras realizadas a través de la plataforma CHILECOMPRA, porque en el diario de la empresa al no existir ofertas de algún producto que se necesite se debe acceder a precios elevados.

Por tanto la unión de la institución al acceder a la implementación del sistema no es un punto benéfico para la rentabilidad final de las compras realizadas por la institución.

### ➤ 8.3 Resultado Factor Tecnología.

A través de la opinión de los usuarios acerca del factor tecnología, se busca saber si la plataforma electrónica logra obtener un conjunto de conocimientos técnicos, más un orden en cuanto a las operaciones que se realizan en la plataforma y así lograr un ambiente de adaptación para los usuarios. La mejor opción para conseguir saber si se cumple o no este objetivo, es la opinión de los compradores las que se reflejan a continuación.

Donde se darán a conocer los resultados individuales de cada pregunta para lograr una conclusión final acerca del factor tecnología.

**(Gráficos más porcentajes de respuestas acudir a anexo N° 15).**

1.- Usted cree que el portal Chile Compra, tiene información constantemente actualizada en cuanto a fecha e información:

**Respuesta:** De un 100% de la muestra que corresponde a 34 personas, el 74% del total afirma que el portal CHILECOMPRA se encuentra constantemente actualizado en cuanto a fechas e información y tan solo un 26% de la muestra está en desacuerdo con que se cuente con información actualizada constantemente.

2.- Usted cree que el acceso a la plataforma electrónica es:

**Respuesta:** De un 100% de la muestra que corresponde a 34 personas, un 76% de la muestra concuerda con que el acceso a la plataforma es rápido y óptimo para el usuario, sin embargo un 24% está en desacuerdo dando a conocer que el acceso a la plataforma es lento e ineficiente.

3.- Según su perspectiva la página principal del sitio Chile Compra se ve organizada y se encuentran las opciones disponibles estructuradas para la realización de la compra:

**Respuesta:** De un 100% de la muestra que corresponde a 34 personas, un 85% de los usuarios encuestados observa que el sitio CHILECOMPRA se ve organizado y con las opciones disponibles estructuradas para la realización de una compra; en cuanto a un 15% observa según su perspectiva que la página CHILECOMPRA no se encuentra organizada y que sus opciones no están disponibles para la realización de una compra.

4.- Al realizar los procesos de compras, licitaciones, etc. Ud. se encuentra frente a una página:

**Respuesta:** De un 100% de la muestra que corresponde a 34 personas, un 74% de los encuestados otorga la respuesta que al realizar las compras u otros procedimientos, se encuentran frente a una página óptima en el proceso de almacenamiento de información, y un 26% observa que la página es lenta en el proceso de almacenamiento de información al realizar los procesos de compras u otras operaciones.

5.- Al ingresar al Sistema Chile Compra lo puede realizar a través de cualquier tipo de navegador sea Mozilla Firefox, Explore, Chrome:

**Respuesta:** De un 100% de la muestra que corresponde a 34 personas, un 59% de la muestra puede ingresar al sistema CHILECOMPRA a través de cualquier tipo de navegador; en cuanto al 41% de la muestra no le es posible poder entrar a plataforma por cualquier tipo de navegador.

6.- Cree Usted que el portal le ofrece realizar el trámite de las compras fácilmente:

**Respuesta:** De un 100% de la muestra que corresponde a 34 personas, el 66% nos da a conocer que el portal ofrece realizar todos los trámites de compra fácilmente, sin embargo un 34% no está de acuerdo y estima que el trámite de las compras no es fácil de realizar.

7.- Usted como usuario, cree que para el proveedor le es fácil interactuar en la plataforma Chile Compra:

**Respuesta:** De un 100% de la muestra que corresponde a 34 personas, un 68% de la muestra otorga la respuesta que creen que para el proveedor le es fácil interactuar en la plataforma, sin embargo para un 32% creen que no le es fácil al proveedor interactuar en la plataforma CHILECOMPRA.

**A manera de concluir se debe obtener respuesta si la plataforma tiene conocimientos técnicos y un orden acorde en los procesos que se realizan en el sitio, a través de la opinión de los usuarios se logra estimar que existe un ambiente de adaptación y comodidad ya que el portal tiene información constantemente actualizada en cuanto a fecha, hora, segmento al que pertenecen los productos y servicios, etc. Además toda esta información está acompañada y respaldada por un proceso rápido y óptimo.**

**Para los usuarios el factor tecnología es un punto favorable para el trabajo constante de los usuarios ya que la página principal se ve organizada y sus opciones son visibles y estructuradas para los procesos siguientes; una vez en la realización de la compra el proceso de almacenamiento de la información es óptimo para el usuario. Otro punto favorable es la facilidad de acceder a la plataforma a través de cualquier tipo de navegador, por lo cual la tecnología cumple con las perspectivas del usuario en representación de la institución, logrando la plataforma electrónica un plus para realizar las compras del Sistema Público.**

## **9.- Conclusión final.**

A lo largo del estudio, los antecedentes recopilados arrojaron resultados que afectan tanto al comprador como el proveedor del Sistema Chile Compra; logrando datos convincentes para lo planteado como objetivo general.

Primeramente se logró determinar el funcionamiento de la plataforma Chile Compra, con la información necesaria otorgada por la página web, que describe paso a paso su formación y funcionamiento, logrando conocer sus tipos de compra, permite conocer la Ley que los ampara 19.886 “Ley de Compras y Reglamentos”, etc. Esta información se otorgó completamente gracias a todo lo disponible en la web, junto con la ayuda de la Biblioteca del Congreso Nacional que corroboró toda la información descrita.

Los puntos a evaluar tanto cuantitativo como cualitativamente para los factores Rentabilidad Financiera, Transparencia, Eficiencia, Seguridad del Sistema y Tecnología del Sistema, fueron aplicados a dos evaluaciones, a través de ejemplos de compras otorgados por el Departamento de Abastecimiento de la Armada de Chile y evaluar cómo afectan los factores al usuario de manera positiva o negativa a través de la aplicación de una encuesta; con esta información se concluyó que la opción de compra más efectiva para la entidad es a través de Convenio Marco o compra Express, pues goza de rapidez en el proceso de compra y se ahorra en tiempo, gozando así de eficiencia y eficacia en la compra; cabe que este tipo de compra logra combinar exitosamente los factores de transparencia, eficiencia y seguridad del sistema.

Esto se da gracias a que, a pesar de ser una compra que implica solo algunos minutos, logra demostrar transparencia en su proceso ya que exige distintos tipos de certificados ya mencionados, los cuales generan confiabilidad y credibilidad en el proceso.

El sistema otorga una gran seguridad pues Convenio Marco, está contemplado en la ley N° 19.886 lo cual resguarda al usuario o proveedor en caso de cualquier inconveniente. Lo que más destaca este tipo de compra es que goza de gran eficiencia ya que es rápido, seguro y transparente; no se incurre en costo de tiempo y se entrega respuesta inmediata a los usuarios para cumplir las necesidades de la institución.

Por ende a través de los ejemplos se concluye que la forma más óptima de compra es Convenio Marco. Cabe destacar que las licitaciones Públicas no dejan de ser una forma viable de compra para el usuario, pero no goza en un 100% de los factores bien empleados, ya que es un proceso que carece de eficiencia, por ser un tipo de compra lento que demora demasiados días en concretarse y a la vez contempla muchos pasos en el proceso donde puede surgir alguna equivocación que se convertiría en un problema más adelante.

Para los usuarios, el sistema Chile Compra influye directamente pues trabajan diariamente con esta plataforma, por ende su percepción es la más importante. Una vez aplicada las encuestas a los usuarios se puede concluir que, al contar con una gama amplia de productos tanto de mediana como de primera calidad se logra cubrir las necesidades del comprador, aún cuando, no se encuentren los productos y servicios a un precio óptimo de mercado, pero se logra una seguridad en el usuario ya que también se ofrecen criterios y métodos que garantizan que los procesos se cumplan y sean eficientes, optando a un grado de eficiencia que cubre las perspectivas del usuario, se complementa a la vez con la tecnología que ofrece el sistema ya que se logra estimar que existe un ambiente de adaptación y comodidad, ya que el portal tiene información constantemente actualizada en cuanto a fecha, hora, segmento al que pertenecen los productos y servicios, etc. Además toda esta información está acompañada y respaldada por un proceso rápido y óptimo ya que cumple con un orden y estructura de todo ítem que se encuentra en la página del sitio electrónico. Sin embargo a pesar de lo positivo que se evalúa el sistema en cuanto a eficiencia y tecnología aun no se logra intervenir de manera positiva en la rentabilidad de la Institución pues sigue existiendo el déficit que de un comienzo se quiso modificar con la implementación del Sistema Chile Compra, por lo cual el usuario si cuenta con comodidad al realizar las compras, seguridad y transparencia pero la institución pese a estos cambios en su departamento aun no logra resultados positivos en su rentabilidad final.

A manera de finalizar complementando tanto ejemplos de compra con la opinión de los usuarios; se concluye que el sistema no cumple en un 100% con las expectativas, pero si logra satisfacer las necesidades de la institución.

El punto a corregir es primero, que al realizar una compra el producto o servicio que se requiere no se encuentre en el Mercado Express que goza de una buena complementación de los factores evaluados y se deba pasar por obligación a una Licitación Pública y con esto conlleva a que se de paso a un método cuestionado en cuanto a su eficiencia, por lo cual es cuestionable a qué se debe esta diferencia que existe entre ambos métodos y por otro lado que es lo que se debe mejorar y así efectuar cambios para que existan resultados favorables en la rentabilidad de la institución, ya que desde el año 2003 donde se implemento el Sistema esos cambios no se han concretado.

Por lo cual el Sistema Chile Compra es una implementación exitosa y goza de ciertos factores positivos que hacen que sea una página transparente y confiable para sus usuarios, sin embargo pese a cumplir con sus objetivos primordiales aún le falta una mejora en su metodología de llevar a cabo los procesos de compra.

## **10.- Recomendaciones.**

Se aprecia que en esta investigación donde se lograron grandes resultados y apreciaciones sobre el Sistema CHILECOMPRA, gracias a distintos estudios aplicados tanto al usuario como su forma de interactuar con el sistema.

Sin embargo, este trabajo se llevo a cabo con solo una institución pública, La Armada de Chile; por lo cual aún queda mucho por conocer, ya que a pesar de que todos los organismos públicos funcionan con el mismo sistema de compra, puede resultar que existan diferentes apreciaciones, puesto que tienen diferentes necesidades respecto a los productos y servicios que requieren para su funcionamiento.

Por lo tanto, se recomienda a todo aquel que desee continuar con un estudio tanto cualitativo como cuantitativo acerca del Sistema CHILECOMPRA aplicado a los servicios públicos, sería de gran importancia para consolidar una idea y apreciación general de todo usuario perteneciente a la Plataforma Electrónica.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- 1.- **Armada de Chile.** [http://www.armada.cl/cual-es-nuestra-historia/prontus\\_armada/2008-09-25/191955.html](http://www.armada.cl/cual-es-nuestra-historia/prontus_armada/2008-09-25/191955.html). [En línea] [Citado el: 6 de mayo de 2012.] <http://www.armada.cl/>.
  
- 2.- **Chile Compra.** <http://www.chilecompra.cl/>. <http://www.chilecompra.cl/>. [En línea]  
Citado el: 6 de mayo de 2012.]  
[http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=69&Itemid=175&lang=es](http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=69&Itemid=175&lang=es).
  
- 3.- **Compra, Chile.** <http://www.slideshare.net/>. <http://www.slideshare.net/>. [En línea]  
[Citado el: 6 de mayo de 2012.]  
<http://www.slideshare.net/FELIPE585/monografia-chile-compra-presentation>.
  
- 4.- **Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.** [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl).  
[www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl). [En línea] 30 de 07 de 2003.  
[Citado el: 4 de 04 de 2012.]  
[http://www.chilecompra.cl/phocadownload/Orientacion\\_Normativa/Normativa\\_en\\_Compras\\_Publicas/Ley\\_19886\\_01-03-2010.pdf](http://www.chilecompra.cl/phocadownload/Orientacion_Normativa/Normativa_en_Compras_Publicas/Ley_19886_01-03-2010.pdf). 213004.

5.- **Plataforma, quienes somos, CHILE COMPRA.** [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) [En línea] 30 de 07 de 2003.[Citado el: 24 de 06 de 2012.].

[http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=38&Itemid=59](http://www.chilecompra.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=38&Itemid=59).

6.- **Licitaciones Públicas, Licitaciones Destacadas,** [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl),

[En línea] 30 de 07 de 2003.

[Citado el: 25 de 06 de 2012.].

<https://www.mercadopublico.cl/Portal/MP2/secciones/como-vender/licitaciones-convenio-marco.html>.

7.- **Capacitaciones Chile Compra,** <http://www.chileatiende.cl> , [En línea] 30 de 07 de 2003.

[Citado el: 25 de 08 de 2012.].

<http://www.chileatiende.cl/fichas/ver/544> ;

<http://www.chileatiende.cl/empresas>

8.- **Severino, 2008 Comunicado de prensa Chile Compra,** recuperado 8 de septiembre 2009. [www.chilecompra.cl](http://www.chilecompra.cl) [En línea] 30 de 07 de 2009.

[Citado el: 02 de 09 de 2012.].

## ANEXOS

### Anexo N° 1: Pedimento de adquisición de materiales.

ARMADA DE CHILE  
DABA 64 ORDINARIO  
1988

PEDIMENTO N° : *117/14* 12012

### PEDIMENTO ADQUISICIÓN DE MATERIALES

DEPARTAMENTO : FINANZAS

PEDIMENTO N° : /2012

FECHA : 25-09-2012

PEDIMAT N° :

Recibi del Encargado del Pañol de Consumos de la D.G.F.A., los siguientes articulos, los que serán utilizados exclusivamente en mi cargo:

N°	NUMERO STOCK	DESCRIPCION ITEM	U.E.	CANT SOLCITA	CANT ENTREG	EXIST SI / NO	OBSERVACION
1		SOBRES AMERICANO	NR	1000			
2		SOBRES OFICIO	NR	2000			
3		SOBRES 1/2 OFICIO	NR	2000			
4		SOBRES 1/4 OFICIO	NR	1000			
5		SOBRES SACO OFICIO	NR	1000			

**Anexo N° 2: Segundo una Adjudicación de Resolución fundada.**



EJEMPLAR N° \_\_\_\_\_ / HOJA N° \_\_\_\_\_ /

D.G.F.A. ORD. N° 4108/AB/ 19 VRS.

DECLÁRASE ORDEN DE COMPRA N°  
3111-31-CM12, POR CONVENIO MARCO  
PARA LA ADQUISICIÓN DE SOBRES.

VALPARAÍSO, 25 SEP 2012

**VISTOS:** Lo establecido en el Capítulo III, "Convenio Marco" de la Ley N° 19.886, "Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministros y Prestación de Servicios", de fecha 11 de Julio de 2003,

**RESUELVO:**

1. **QUE**, la adquisición indicada en la Orden de Compra N° 3111-31-CM12 "ADQUISICIÓN DE SOBRES PARA STOCK PAÑOL DE CONSUMOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS", emitida por el Departamento Administrativo de la Dirección General de Finanzas de la Armada, al proveedor que se indica a:

---

**PROVEEDOR: LIBRERÍA REY-SER Y COMPAÑÍA LIMITADA.**

**RUT: 89.293.800-8**

**CAUSALES:** conforme a la oferta económica.

Cumple con características solicitadas.

Mantiene Stock disponible.

Acepta carta órdenes con pago a 30 días.

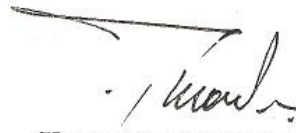
## Anexo N° 3: Tercero certificado de disponibilidad presupuestaria

Valparaiso, 05 ABR 2012

### CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA

De conformidad al presupuesto aprobado para esta institución con fecha 11 Julio del 2011, certifico que, a la fecha del presente documento, la institución cuenta con el presupuesto para el financiamiento de los servicios indicados en las bases de Corwenio Marco, correspondiente a "Adquisición de sobres" para la dirección General de finanzas de la Armada y sus direcciones Técnicas.



  
EDUARDO ROMÁN SANDOVAL  
CAPITÁN DE NAVÍO AB  
JEFE DEPTO. ADMINISTRATIVO

DIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS DE LA ARMADA

Notas:

1. Recuerde que en caso que el compromiso afecte presupuesto futuro esto deberá precisarlo en el certificado.



## Anexo N° 4: Orden de Compra

Rut :  
 Dirección :  
 Teléfono :  
 Fax :

Demandante :  
 Unidad de Compra :  
 Fecha Envío OC. :  
 Número Licitación :  
 Estado

### ORDEN DE COMPRA N°: 3111-31-CM 12

SEÑOR (ES) :	LIBRERIA REY-SER Y COMPANIA LIMITADA	A Sr (a) :	EMA HURTADO
DIRECCIÓN :	Agustinas N° 2425 Santiago	FONO :	(56)(02) 6970767
RUT :	89.293.800-8	FAX :	(56)(02) 6970767

NOMBRE ORDEN DE COMPRA :	ADQUISICIÓN DE SOBRES
FECHA ENTREGA PRODUCTOS :	
DIRECCION DE ENVIO FACTURA :	Valparaíso Región de Valparaíso
METODO DE DESPACHO :	Despachar a Dirección de envío
FORMA DE PAGO :	30 días contra recepción de factura
EN. JA POR :	

Código	Producto	Cantidad	Unidad	Especificaciones Comprador	Especificaciones Proveedor	Precio Unitario	Descuento	Cargos	Valor Total
44121506	Sobres estándar	20		(64912) SOBRE SONAL AMERICANO BLANCO 10 X 23 CM. 80 GRS. PAQUETE 50 UNIDADES	(64912) SOBRE SONAL AMERICANO BLANCO 10 X 23 CM. 80 GRS. PAQUETE 50 UNIDADES; Código: ;Región : V	422,00	0,00	0,00	8.440

Rut : 61.966.600-3  
 Dirección : CALLE PRAT N° 620  
 Teléfono : 56-32-2506828  
 Fax : 56-32-2506828

Demandante :  
 Unidad de Compra :  
 Fecha Envío OC. : 26-09-2012 08:42:24  
 Número Licitación : No aplica  
 Estado : Enviada a Proveedor

**Anexo N° 5: Factura.**



**LIBRERIA REY - SER  
Y COMPAÑIA LIMITADA**  
 IMPORTACION, DISTRIBUCION, REPRESENTACION  
 Y FABRICACION DE ARTICULOS DE ESCRITORIO,  
 INGENIERIA Y ASEO  
 AGUSTINAS 2425 - SANTIAGO  
 FONOS-FAX : 697 0767 - FONOS VENTAS: 695 7717  
 E-mail: librerias@reyser.cl

**R.U.T.: 89.293.800 - 8**  
**FACTURA**  
 N° 417540

SEÑOR(ES):	DIRECCION GRAL DE FINANZAS DE LA ARMADA		
BOMICILIO:	CALLE PRAT 620		
CIUDAD:	Valparaíso	COMUNA:	Valparaíso
R.U.T.:	61966600 - 3	TELEFONO:	32-2506628
GIRO:	ADMINISTRACION PUBLICA		
ENTREGAR EN:			
DIRECCION:			
ATENCION SR.:			

**S. I. I. - SANTIAGO CENTRO**  
 FECHA VIGENCIA EMISION HASTA 31 DICIEMBRE 2013

FECHA DE EMISION :	27-09-2012
CONDICION DE VENTA :	O/C 30 dias

ORDEN DE COMPRA :	311131CM12
NOTA DE VENTA :	85245
VENDEDOR :	cm
GUIA DE DESPACHO :	

FORMA DE PAGO :	27-10-2012
-----------------	------------

**a: Librería Rey-Ser y Compañía Limitada (nominativo y cruzado)**

CODIGO	DESCRIPCION	CANT.	UNID.	PRECIO UNIT.	Desccto. % o Retargo	VALOR TOTAL
9088-3-1	Sobre Americanos 10 x 23 Blanco	1,000	SOB	8,44		8.440,00
9082-4-1	Sobre Ofido 24x34 Blanco Fab."VIGATEC"	2,000	SOB	25,66		51.320,00
2736-7	Sobre Saco Ofido 25,5x36 Blanco Fab."VIGATEC"	1,000	UNI	27,80		27.800,00
11404-9-1	Sobre Saco 1/2 Ofido Blanco 20x28	2,000	SOB	18,08		36.160,00
9024-0-1	Sobre 1/4 Ofido 13 x19 Blanco, fabrico"VIGATEC"	1,000	SOB	10,30		10.300,00

EN CASO DE UNA FOLIA EN BLANCO, LA UNIDAD DE BILLETE DEBE SER DE 1.000 UNIDADES.

## Anexo N° 6: Crear la licitación a través de la descripción del producto o servicio.

FISICO

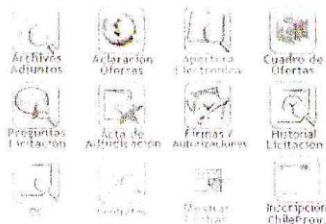
Cierra el 28-03-2012 11:00:00

Recuerde que el responsable de esta licitación es ARMADA DE CHILE

### Contenidos Bases

- » 1.- Organismo Demandante
- » 2.- Antecedentes Administrativos
- » 3.- Etapas y Plazos
- » 4.- Requisitos para los Oferentes
- » 5.- Antecedentes Legales
- » 6.- Criterios de Evaluación
- » 7.- Montos y Duración del Contrato
- » 8.- Requerimientos Técnicos y Otras Cláusulas

### Documentación Anexa



### Productos / Servicios Requeridos

N°	Clasificación ONU	Cantidad	Unidad de Medida	Descripción	Producto o Servicio a contratar
1	91101504	1	Unidad	Programa MENSUAL de acondicionamiento físico consistente en 3 sesiones semanales para persona de sexo FEMENINO. Una de las tres sesiones debe ser impartida entre lunes y jueves, a contar de las 15:30 hrs.	Clases de aeróbic y gimnasios
2	91101504	1	Unidad	Programa MENSUAL de acondicionamiento físico consistente en 3 sesiones semanales para persona de sexo MASCULINO. Una de las tres sesiones debe ser impartida entre lunes y jueves, a contar de las 15:30 hrs.	

10-04-2012 8:34

## Anexo N° 7: Entregar datos obligatorios.

SERVICIO DE ACONDICIONAMI... <http://www.mercadopublico.cl/Procurement/Modules/RFB/DetailsAc>

### cierre

Fecha de Cierre de Recepción de Oferta 28-03-2012 11:00:00

#### 1.- Organismo Demandante

Razón Social	DIRECCION GENERAL DE FINANZAS DE LA ARMADA
Unidad de compra	DIRECCION GENERAL DE FINANZAS DE LA ARMADA
R.U.T.	61.953.100-0
Dirección	ANTONIO VARAS N° 348 VALPSO (CENTRO ABASTECIMIENTO VALPARAISO)
Comuna	Valparaíso
Región en que se genera la Adquisición	Región de Valparaíso
Reclamos recibidos por incumplir plazo de pago	76

Este número indica los reclamos recibidos por esta institución desde el 1 de Enero de 2010 hasta el día de ayer. Recuerde interpretar esta información considerando la cantidad de licitaciones y órdenes de compra que esta institución genera en el Mercado Público.

[Subir](#)

#### 2.- Antecedentes Administrativos

Nombre de Adquisición	SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO FISICO
Estado	Adjudicada
Descripción	CONTRATAR SERVICIOS DE ACONDICIONAMIENTO FISICO PARA PERSONAL DE LA DIRECCION GENERAL DE FINANZAS DE LA ARMADA Y SUS DIRECCIONES TECNICAS PENDIENTES. LO ANTERIOR, CON EL FIN DE CUMPLIR LOS ESTANDARES FISICOS EXIGIDOS POR LA INSTITUCION.
Tipo de Adquisición	Pública - Licitación Pública Menor a 100 UTM (L1)
Tipo de Convocatoria	ABIERTO
Moneda	Peso Chileno
Etapas del Proceso de Apertura	Una Etapa
Toma de Razón por Contraloría	No requiere Toma de Razón por Contraloría
Publicidad Ofertas Técnicas	Las ofertas técnicas serán de público conocimiento una vez adjudicada o declarada desierta la licitación.

[Subir](#)

#### 3.- Etapas y Plazos

Fecha de Cierre de Recepción de Oferta	28-03-2012 11:00:00
Fecha Inicio de Preguntas	22-03-2012 15:19:00
Fecha Final de Preguntas	26-03-2012 15:19:00
Fecha de Publicación de Respuestas	26-03-2012 16:19:00
Fecha de Acto de Apertura Técnica	28-03-2012 11:30:00
Fecha de Acto de Apertura Económica (Referencial)	28-03-2012 11:30:00
Fecha de Publicación	22-03-2012 08:50:13

# Anexo N° 8: Certificado de estado de inscripción en Chileproveedores

Page 1 of 1



Mesa Ayuda 600 7000 600

Chile Proveedores  
Registro Electrónico de Proveedores del Estado  
Dirección ChileCompra

## CERTIFICADO DE ESTADO DE INSCRIPCIÓN EN CHILEPROVEEDORES

Fecha de Emisión de la Consulta : 30-03-2012 9:06

Chileproveedores, Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado de Chile, certifica que la empresa indicada a continuación, posee el siguiente Estado de Habilidad de acuerdo a la fecha y hora de la consulta.  
Se emite el presente certificado conforme a lo especificado en la Ley de Compras Públicas y su respectivo Reglamento, para uso exclusivo de los Organismos Compradores del Estado de Chile.

### Proveedores en Proceso

Rut Proveedor	Razón Social	Estado
81.832.900-8	ASOC CRISTIANA DE JOVENES DE VALPARAISO	HABIL (Cumple con los Requisitos de Inscripción en el Registro)

Page 1 of 1



Mesa Ayuda 600 7000 600

Chile Proveedores  
Registro Electrónico de Proveedores del Estado  
Dirección ChileCompra

## CERTIFICADO DE ESTADO DE INSCRIPCIÓN EN CHILEPROVEEDORES

Fecha de Emisión de la Consulta : 30-03-2012 9:06

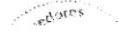
Chileproveedores, Registro Electrónico Oficial de Proveedores del Estado de Chile, certifica que la empresa indicada a continuación, posee el siguiente Estado de Habilidad de acuerdo a la fecha y hora de la consulta.  
Se emite el presente certificado conforme a lo especificado en la Ley de Compras Públicas y su respectivo Reglamento, para uso exclusivo de los Organismos Compradores del Estado de Chile.

### Proveedores en Proceso

Rut Proveedor	Razón Social	Estado
81.832.900-8	ASOC CRISTIANA DE JOVENES DE VALPARAISO	HABIL (Cumple con los Requisitos de Inscripción en el Registro)

### Observaciones:

Proveedor Hábil: Cumple con los requisitos de inscripción en el Registro  
Proveedor Inhábil: No Cumple con los requisitos de inscripción en el Registro  
Proveedor Sin información: Proveedor no tiene contrato vigente con Chileproveedores



# Anexo N° 9: Matriz de decisión para Licitación.

MATRIZ DE DECISION PARA LICITACION ID. N° 3111-1-L-112

ITEM 1: Programa MENSUAL de acondicionamiento físico consistente en 3 sesiones semanales para persona de sexo FEMENINO

PROVEEDOR 1: Paulina Jose Avila Vergara  
 PROVEEDOR 2: Asociación Cistiann Valparaiso

$$\text{Puntaje} = \frac{\text{Precio} / \text{Cumplimiento de las especificaciones requeridas} / \text{Calidad del equipamiento y servicios} / \text{Experiencia certificable (1)}}{\text{Precio} / \text{Cumplimiento de las especificaciones requeridas} / \text{Calidad del equipamiento y servicios} / \text{Experiencia certificable}} \times \text{Ponderación}$$

Criterios de Evaluación	Ponderación
A Precio	30%
B Cumplimiento de las especificaciones requeridas	50%
C Calidad del equipamiento y servicios	10%
D Experiencia certificable	10%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

Criterios	MEJOR OFERTA			Ciudadanía		
	Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3	Proveedor 1	Proveedor 2	Proveedor 3
A Precio	\$ 704.000,-	\$ 10.000				
B Cumplimiento de las especificaciones requeridas	No Cumple	Cumple				
C Calidad del equipamiento y servicios	1	2				
D Experiencia certificable	Si	Si				
<b>TOTAL Puntaje</b>	<b>15,43</b>	<b>100,00</b>				

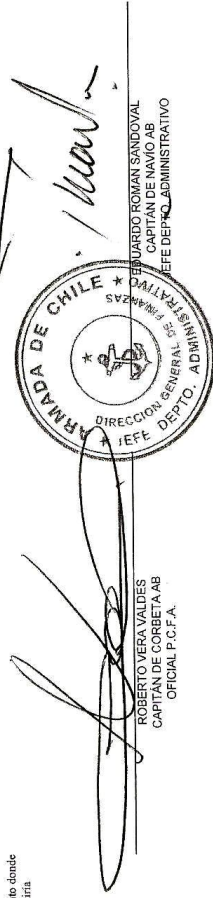
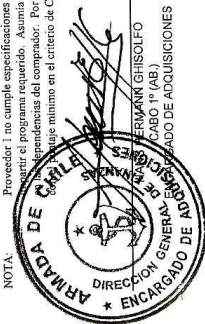
ITEM 1: Programa MENSUAL de acondicionamiento físico consistente en 3 sesiones semanales para persona de sexo FEMENINO  
 Proveedor adjudicado: PROVEEDOR 2:  
 Puntaje obtenido: 100,00

(1) SE REFIERE A:

Precio: Menor precio.  
 Cumplimiento de las especificaciones requeridas: Evaluación de cumplimiento de TODAS las especificaciones del servicio requerido.  
 Calidad del equipamiento y servicios: Se evaluará la calidad de los materiales y equipamiento donde se prestará el servicio ofertado, en una escala de puntaje igual al número de ofertas recibidas, siendo el valor más alto el mejor puntaje.  
 Experiencia certificable: Se evaluará si ofertante cuenta con experiencia COMPROBABLE en el servicio requerido.

NOTA:

Proveedor 1 no cumple especificaciones por no contar con un recibo donde se acredite el cumplimiento de las especificaciones requeridas para el programa requerido. Asimismo que el programa se impartirá en un espacio físico que no cuenta con el equipamiento mínimo en el criterio de Calidad del Equipamiento.



## Anexo N° 10: Acta de Adjudicación.

<http://www.mercadopublico.cl/Procurement/Modules/RFB/Step>



### Resolución de Acta de Adjudicación

Adquisición N° 3111-1-L112  
Fecha de Adjudicación  
9/4/2012 9:46

En Valparaíso, 02-04-2012

Nro de Otros 01/2012

Vistos

LEY DE COMPRAS PUBLICAS 19.886

Considerando

ACTA DE ADJUDICACION EL PROVEEDOR ADJUDICADO OBTUVO LA MAYOR PUNTUACIÓN DE LA MATRIZ DE DECISIÓN Y CUMPLE CON TODOS LOS REQUERIMIENTOS DE LAS BASES DE LA LICITACIÓN.

Resuelvo

1.- Apruébese la siguiente acta de adjudicación para el ID: 3111-1-L112, SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO FISICO, CONTRATAR SERVICIOS DE ACONDICIONAMIENTO FISICO PARA PERSONAL DE LA DIRECCION GENERAL DE FINANZAS DE LA ARMADA Y SUS DIRECCIONES TECNICAS DEPENDIENTES. LO ANTERIOR, CON EL FIN DE CUMPLIR LOS ESTANDARES FISICOS EXIGIDOS POR LA INSTITUCION.

#### Acta Adjudicación

##### Organismo Demandante

Razón Social	DIRECCION GENERAL DE FINANZAS DE LA ARMADA
Unidad de Compra	DIRECCION GENERAL DE FINANZAS DE LA ARMADA
R.U.T.	61.953.100-0
Dirección	ANTONIO VARAS N° 348 VALPSO (CENTRO ABASTECIMIENTO VALPARAISO)
Comuna	Valparaíso
Ciudad en que se genera la Adquisición	Región de Valparaíso

##### Datos del Contacto para esta Licitación

Nombre Completo	Hans Enrique Hermann Ghisolfo
Cargo	COMPRADOR
Teléfono	56-32-2506828
Fax	56-32-2506828
E-Mail	hhermann@armada.cl

##### Datos de la Adquisición

17

## Certificado Presupuestario:

Valparaiso, 05 ABR 2012

### CERTIFICADO DE DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA

De conformidad al presupuesto aprobado para esta institución por la Ley N° 20.557 de Presupuestos del Sector Público 2012 de fecha 15 de Diciembre de 2011, certifico que, a la fecha del presente documento, la institución cuenta con el presupuesto para el financiamiento de los servicios indicados en las bases de la licitación pública menor a 100 UTM, correspondiente a "Programa Mensual de Acondicionamiento Físico" para la Dirección General de Finanzas de la Armada y sus Direcciones Técnicas.



EDUARDO ROMÁN SANDOVAL

CAPITÁN DE NAVÍO AB

JEFE DEPTO. ADMINISTRATIVO

DIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS DE LA ARMADA

Notas:

1. Recuerde que en caso que el compromiso afecte presupuesto futuro esto deberá precisarlo en el certificado.



# Anexo N° 11: Orden de Compra.

Rut: 61.966.600-3

Dirección: CALLE PRAT N° 620

Teléfono: 56-32-2526828

Fax: 56-32-2526828

Demandante: DIRECCION GENERAL DE FINANZAS DE LA ARMADA

Unidad de Compra: DIRECCION GENERAL DE FINANZAS DE LA ARMADA

Fecha Envío OC.: 09-04-2012 14:03:00

## ORDEN DE COMPRA N°: 3111-6-SE12

SEÑOR (ES) :	ASOC CRISTIANA DE JOVENES DE VALPARAISO	A Sr (a) :	Hugo Larenas Zuñiga Hugo Larenas Zuñiga
DIRECCIÓN :	Blanco N° 1117	FONO :	(56)(32) 2156900
RUT :	81.832.900-8	FAX :	

NOMBRE ORDEN DE COMPRA :	ORDEN DE COMPRA DESDE 3111-1-L112
FECHA ENTREGA PRODUCTOS :	
DIRECCION DE ENVIO FACTURA :	CALLE PRAT N° 620
METODO DE DESPACHO :	Despachar a Dirección de envío
FORMA DE PAGO :	30 días contra recepción de factura
EMITIDA POR :	Hans Enrique Hermann Ghisolfo

Código	Producto	Cantidad	Unidad	Especificaciones Comprador	Especificaciones Proveedor	Precio Unitario	Descuento	Cargos	Valor Total
91101504	Clases de aeróbic y gimnasios	14	Unidad	Programa MENSUAL de acondicionamiento físico consistente en 3 sesiones semanales para persona de sexo FEMENINO. Una de las tres sesiones debe ser impartida entre lunes y jueves, a contar de las 15:30 hrs.		10,000.00	0.00	0.00	140,000
91101504	Clases de aeróbic y gimnasios	19	Unidad	Programa MENSUAL de acondicionamiento físico consistente en 3 sesiones semanales para persona de sexo MASCULINO. Una de las tres sesiones debe ser impartida entre lunes y jueves, a contar de las 15:30 hrs.		10,000.00	0.00	0.00	190,000

Neto	\$	330,000
Dcto.	\$	0
Cargos	\$	0
Subtotal	\$	330,000
Exento	\$	0
Total	\$	330,000

Fuente Financiamiento: AFL

Observaciones:

SERVICIO DE ACONDICIONAMIENTO FISICO DESDE 3111-1-L112 MES DE ABRIL DE 2012

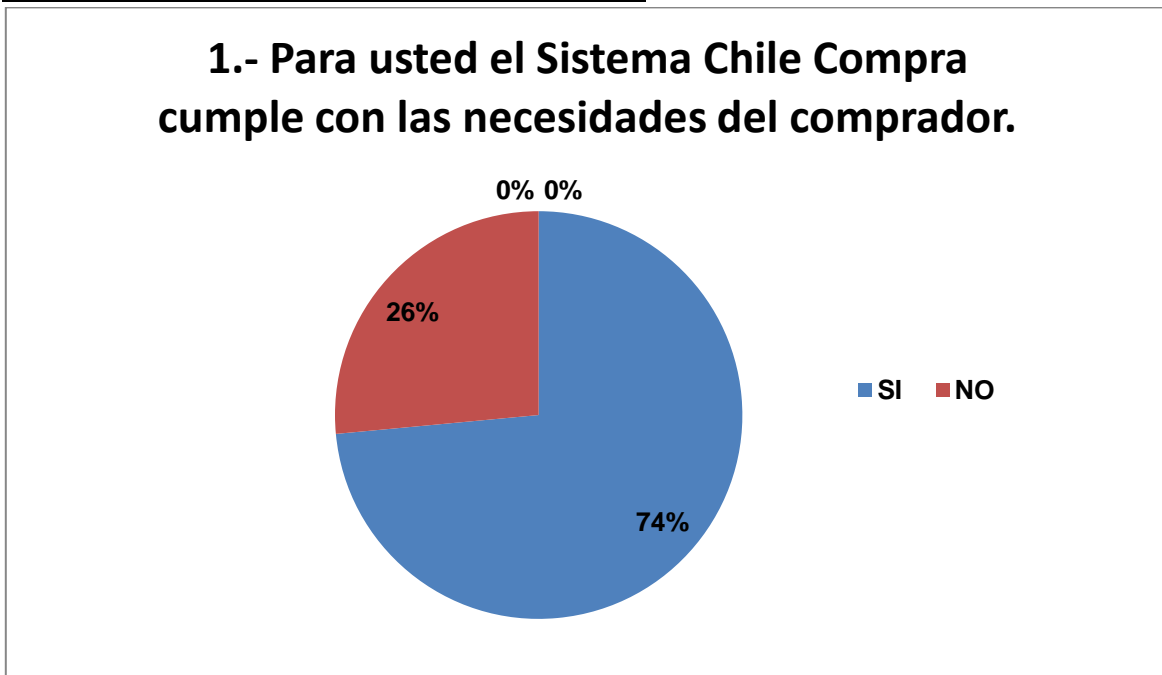


*[Handwritten signature]*

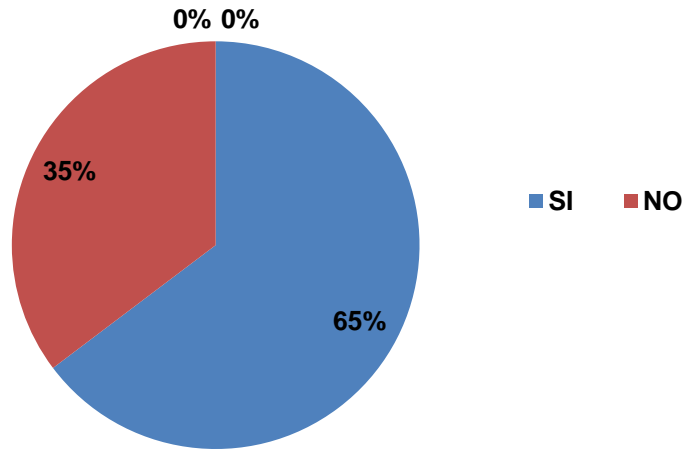
**Anexo N° 12: Tabla de apoyo al cálculo de una muestra.**

TABLA DE APOYO AL CALCULO DEL TAMAÑO DE UNA MUESTRA POR NIVELES DE CONFIANZA (TABLA VA EN ANEXO)									
Certeza	95%	94%	93%	92%	91%	90%	80%	62.27%	50%
Z	1.96	1.88	1.81	1.75	1.69	1.65	1.28	1	0.6745
Z <sup>2</sup>	3.84	3.53	3.28	3.06	2.86	2.72	1.64	1.00	0.45

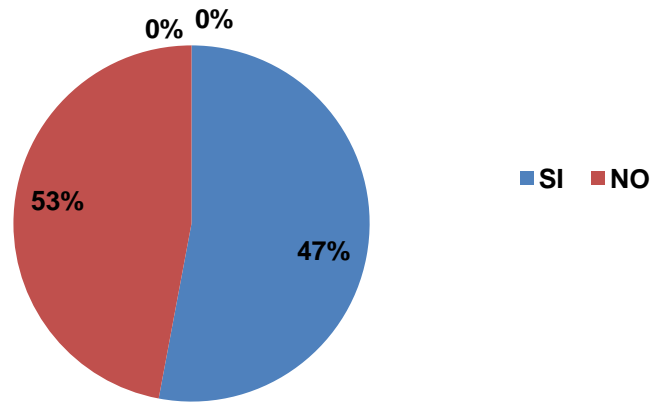
**Anexo N° 13: Resultados factor Eficiencia.**



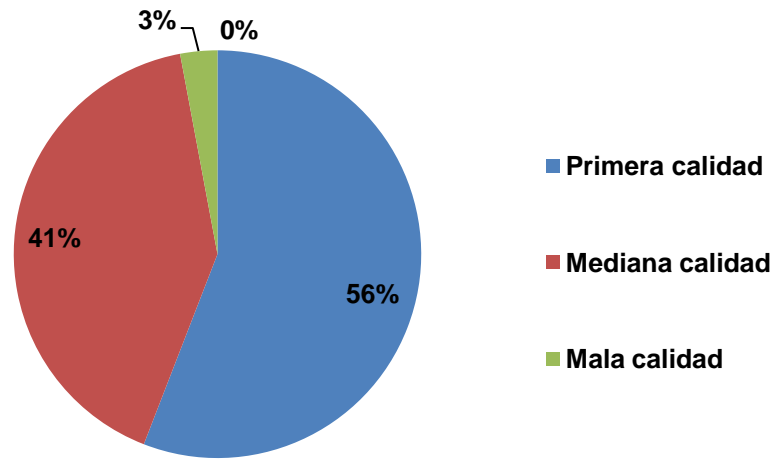
**2.- Cree usted que en Chile Compra ofrecen una gama amplia de productos**



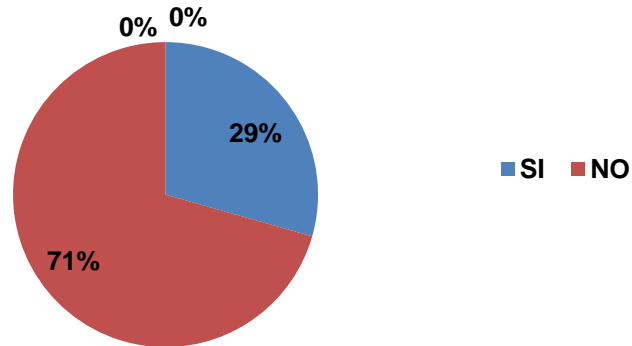
**3.- Cree usted que en Chile compra los productos están a un precio óptimo de mercado**



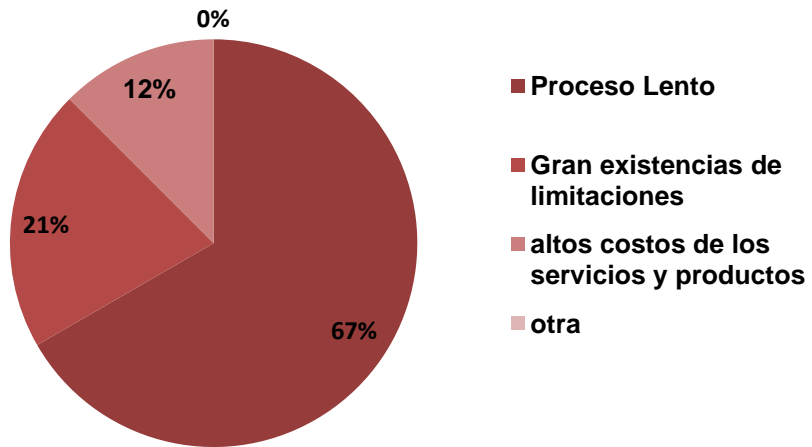
**4.- Usted cree que los productos que se ofrecen en la plataforma son de:**



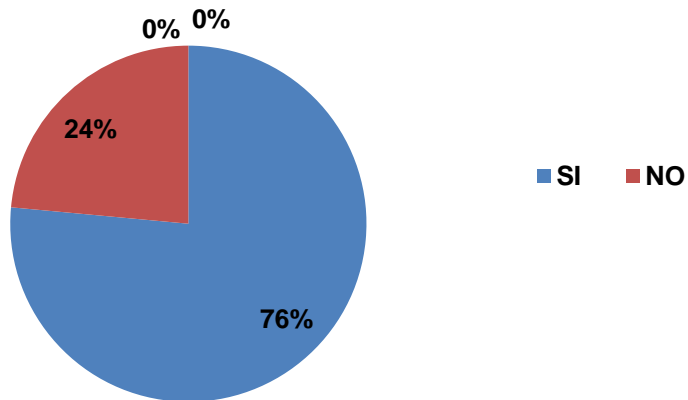
**5.- Usted encuentra que el sistema cumple con el factor eficiencia, entendiendo por eficiencia capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función**



**6.- En el caso que su respuesta se “NO”;  
señale porque:**



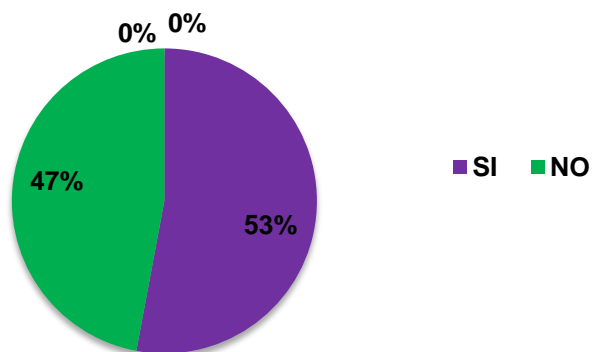
**7.- Usted cree que la plataforma electrónica  
utilice criterios y métodos que garanticen  
que los procesos sean eficientes**



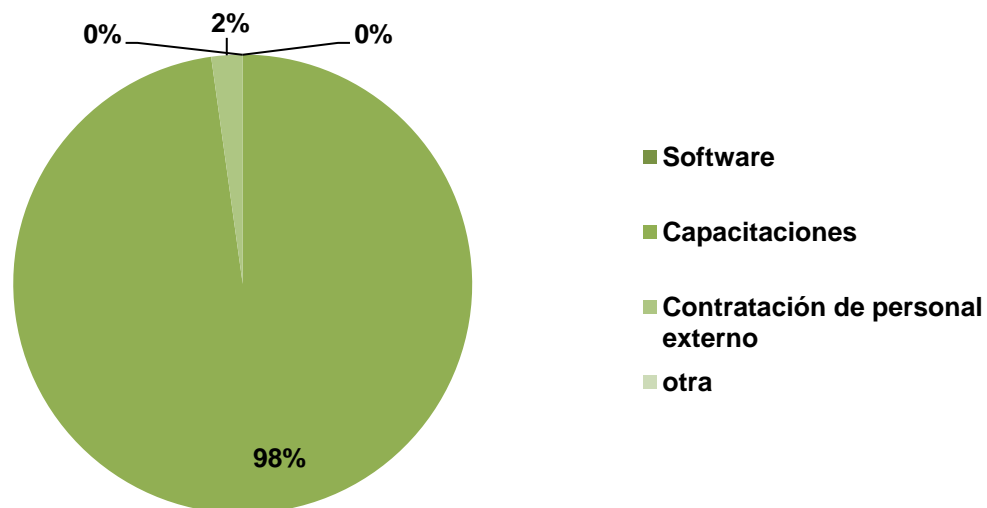
**Anexo N° 14: Resultados Factor Rentabilidad.**

**1.- Según la información que Usted maneja en la institución se incurrió en costos anexos para la implementación del Sistema Chile**

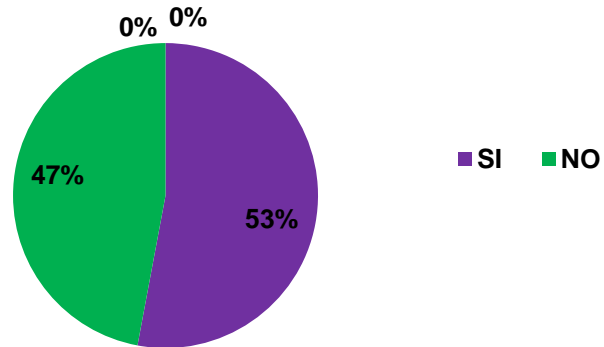
**Compra**



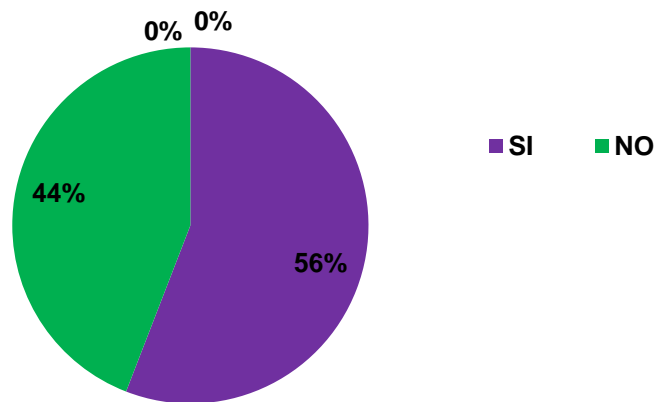
**2.- Si su respuesta es "Si" indique el motivo.**



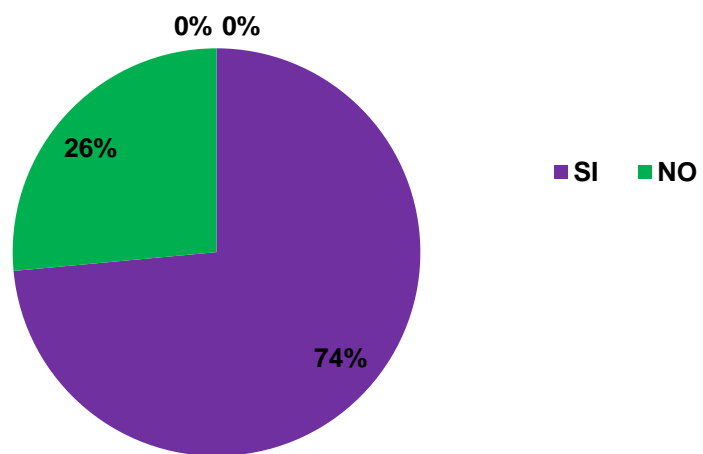
**3.- En cuanto a la realización de una compra en la plataforma, usted cree que los costos de los productos o servicios son más elevados que en el mercado general**



**4.-Usted cree que el Sistema Chile Compra ofrece ofertas que influyan en su decisión de Compra**

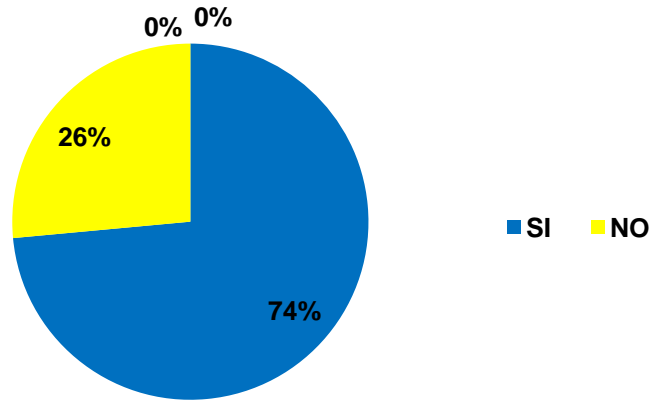


**5.- Usted cree que el Sistema Chile Compra influye en la Rentabilidad de la Institución.**

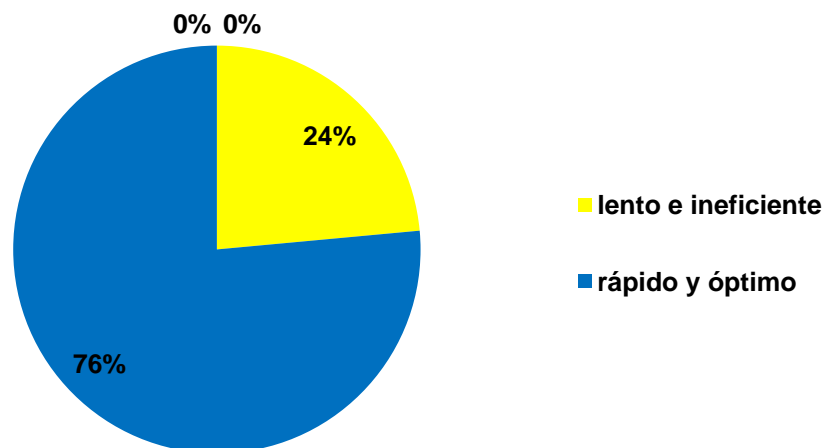


**Anexo N° 15: Resultado Factor Tecnología.**

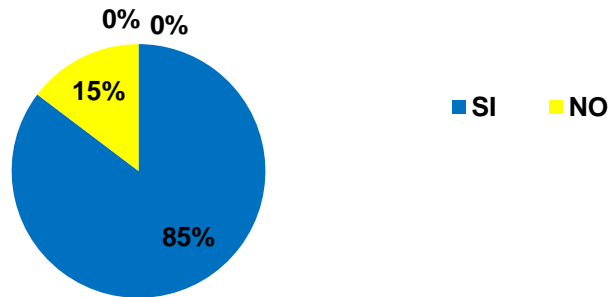
**1.- Usted cree que el portal Chile Compra, tiene información constantemente actualizada en cuanto a fecha e información**



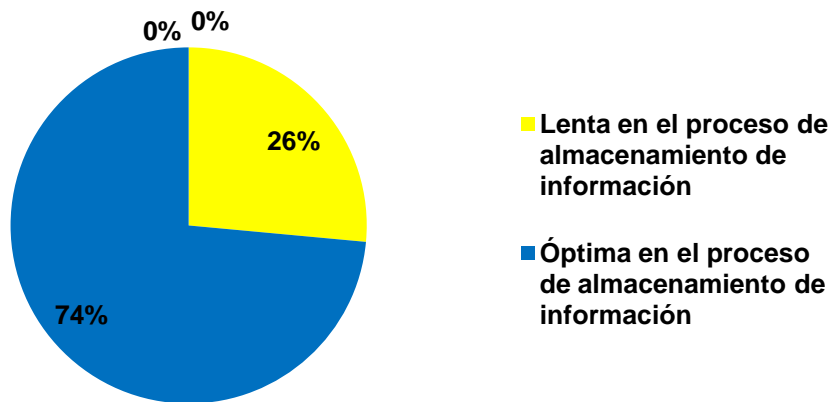
**2.- Usted cree que el acceso a la plataforma electrónica es:**



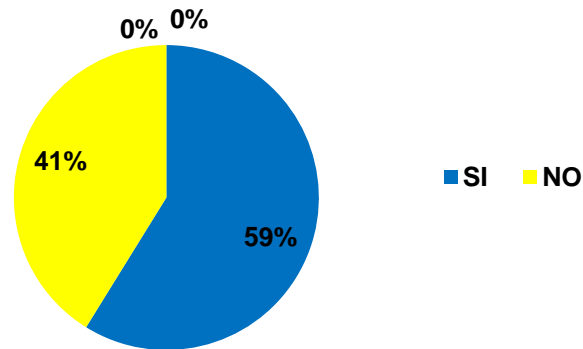
**3.- Según su perspectiva la página principal del sitio Chile Compra se ve organizado y se encuentran las opciones disponibles estructuradas para la realización de la compra**



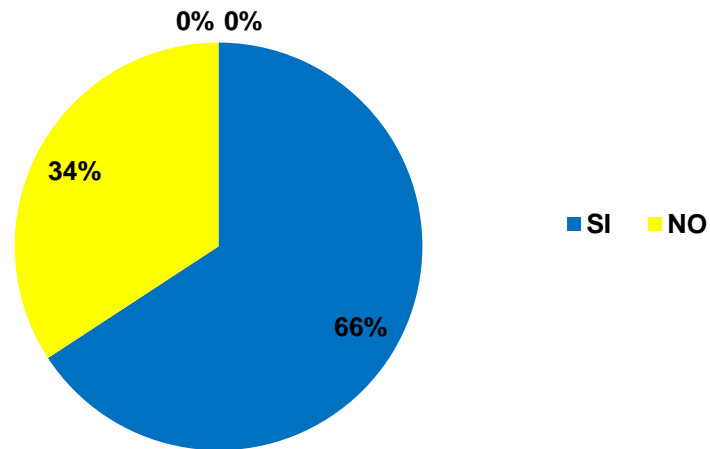
**4.- Al realizar los procesos de Compras, licitaciones, etc. Usted se encuentra frente a una página:**



**5.- Al ingresar al Sistema Chile Compra lo puede realizar a través de cualquier tipo de navegador sea Mozilla Firefox, Explore, Chrome:**



**6.- Cree Usted que el portal le ofrece realizar el trámite de las compras fácilmente:**



**7.- Usted como usuario, cree que para el proveedor le es fácil interactuar en la plataforma Chile Compra:**

