



**UNIVERSIDAD DE ARTES, CIENCIAS Y COMUNICACIÓN.
Facultad de Administración.
Carrera de Administración Pública.**

**“Propuesta de Mejoramiento para la Eficiencia del Proceso de Compras
Públicas en el Subdepartamento de Inspección en Vuelo DGAC”**

**Proyecto para optar al Grado Académico de Licenciado/da en Administración
Pública y al Título Profesional de Administrador Público.**

Profesor/a Guía:

Lilian Oyarzún Cárdenas.

Estudiante/s:

Cinthia Angélica Sandoval Flores

Luis Ignacio Silva Montoya

Material Incluido: CD - ROM

Santiago de Chile 2016.

TABLA DE CONTENIDOS	Página
1.- Resumen	p. 4
2.- Introducción	p. 5
3.- Parte Teórica:	p. 8
3.1.-Problematización y contextualización	p. 8
3.2.- Marco Teórico	p. 10
3.3.- Estado del Arte	p. 11
4.-Objetivo general y específicos	p. 16
4.1 Objetivo General	p.16
4.2 Objetivos Específicos.	p.16
5.- Hipótesis	p. 17
5.1 Paradigma Metodológico.	p. 18
5.2 Alcance del Estudio.	p. 19
6.- Parte Empírica:	p. 21
6.1.- Diseño de la investigación:	p.21
6.1.1.- Estrategia de muestreo.	p.21
6.1.2.- Explicación de instrumentos.	p.22
6.1.3.- Fichas Bibliográficas.	p. 30
6.1.4.- Procedimientos.	p. 39

6.2.- Análisis Estadístico.	p. 40
6.2.1.- Descripción.	p. 40
6.2.2.- Recolección de Información	p. 41
6.2.3.- Análisis del Proceso	p. 48
6.3.- Encuestas.	p.69
6.3.1.- Presentación.	p.69
6.3.2.- Resultados Obtenidos.	p. 70
6.4.- Entrevista	p. 72
6.4.1.- Introducción	p. 72
6.4.2.- Resultados Obtenidos	p. 73
7.- Análisis De Resultados.	p. 81
7.1.- Análisis Estadístico.	p. 82
7.2.- Encuesta	p. 85
7.3.- Entrevista	p. 87
8.- Conclusiones.	p. 91
8.1.- Conclusiones Iniciales.	p. 91
8.2.- Conclusiones Finales.	p. 101
9.- Bibliografía.	p. 104

1. Resumen

El tema elegido busca analizar las deficiencias en el uso del proceso de compras públicas por parte del Subdepartamento de Inspección en Vuelo DGAC.

En general la mala gestión de los procesos hace poco eficiente el abastecimiento y soporte logístico del Subdepartamento Inspección de Vuelo, llegando muchas veces a poner en riesgo el cumplimiento de la misión institucional.

El Proceso de Compras Públicas en nuestro país se encuentra regulado por la ley número 19.886, ley de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios además de la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública respecto a los procedimientos de contratación para la adquisición o arrendamiento de bienes, ejecución de obras y prestación de servicios, incluidos los de consultoría, abarcando desde la inscripción tanto de las entidades contratantes como de los contratistas, pasando por los múltiples requisitos que éstos últimos deben cumplir para poder suministrar bienes y servicios al Estado.

Lo que se desea presentar en este trabajo, es ver si realmente se está cumpliendo con los principios básicos de la contratación pública como son: legalidad, trato justo, igualdad, calidad, vigencia tecnológica, oportunidad, concurrencia, transparencia, publicidad; y, participación nacional de conformidad la ley.

También, se busca revisar los procesos de compras dentro del Subdepartamento Inspección en Vuelo, con el objetivo de encontrar, cuales son las instancias que hacen poco eficiente el proceso de compras públicas, debido que el actual proceso no está ofreciendo la eficiencia que es tan importante para cumplir con su misión.

La idea principal es entregar, una propuesta de mejoramiento de los procesos administrativos que involucra una compra pública, lo que permitirá aumentar la eficiencia no solo en el Subdepartamento Inspección en Vuelo, sino que en todos los demás servicios públicos regidos por estos procesos.

2. Introducción.

La Dirección General de Aeronáutica Civil es un servicio público dependiente de la Comandancia en Jefe de la Fuerza Aérea de Chile, cuyas funciones son la dirección y administración de los aeródromos públicos y de los servicios destinados a la ayuda y protección de la navegación aérea.

Además norma, certifica y fiscaliza, las actividades que se realizan en el espacio aéreo de responsabilidad de Chile y las que ejecutan usuarios Nacionales en el extranjero, otorgando servicios de navegación aérea, aeroportuarios y meteorológicos con el propósito de permitir una actividad segura, eficaz y sustentable.

Sus objetivos estratégicos son los siguientes:

1. Mantener altos estándares de seguridad operacional en actividades aéreas que se realicen en el territorio y espacio aéreo de responsabilidad de Chile y las que ejecutan usuarios nacionales en el extranjero. Este objetivo, tiene como finalidad disminuir la ocurrencia de incidentes y accidentes de aviación en las operaciones aéreas, que se realicen en el territorio tanto chileno como extranjero.
2. Mantener altos estándares de seguridad de aviación en el país. Este objetivo tiene como finalidad salvaguardar la aviación civil contra actos de interferencia ilícita, teniendo presente la seguridad, la regularidad y la eficiencia de los vuelos, tanto nacionales como internacionales.
3. Mantener altos estándares de calidad en los servicios que son de su responsabilidad. Este objetivo, tiene la finalidad de satisfacer los requerimientos de los usuarios del sistema aeronáutico nacional, con servicios de un nivel de excelencia y calidad.

4. Desarrollar integralmente a las personas de la DGAC. Este objetivo tiene como finalidad fortalecer el crecimiento personal y profesional de las personas, a través de la evaluación de sus necesidades en materia de habilidades y capacidades, con el propósito de que éste utilice su máximo potencial, contribuyendo al cumplimiento de la misión y al desarrollo de la organización. Para lograr cumplir sus objetivos estratégicos, la Dirección General de Aeronáutica Civil, se agrupa en tres grandes estamentos, entre los que encontramos los de Gestión Estratégica, Gestión Unidades Operativas y Gestión Unidades de Apoyo según se muestra en el siguiente organigrama:

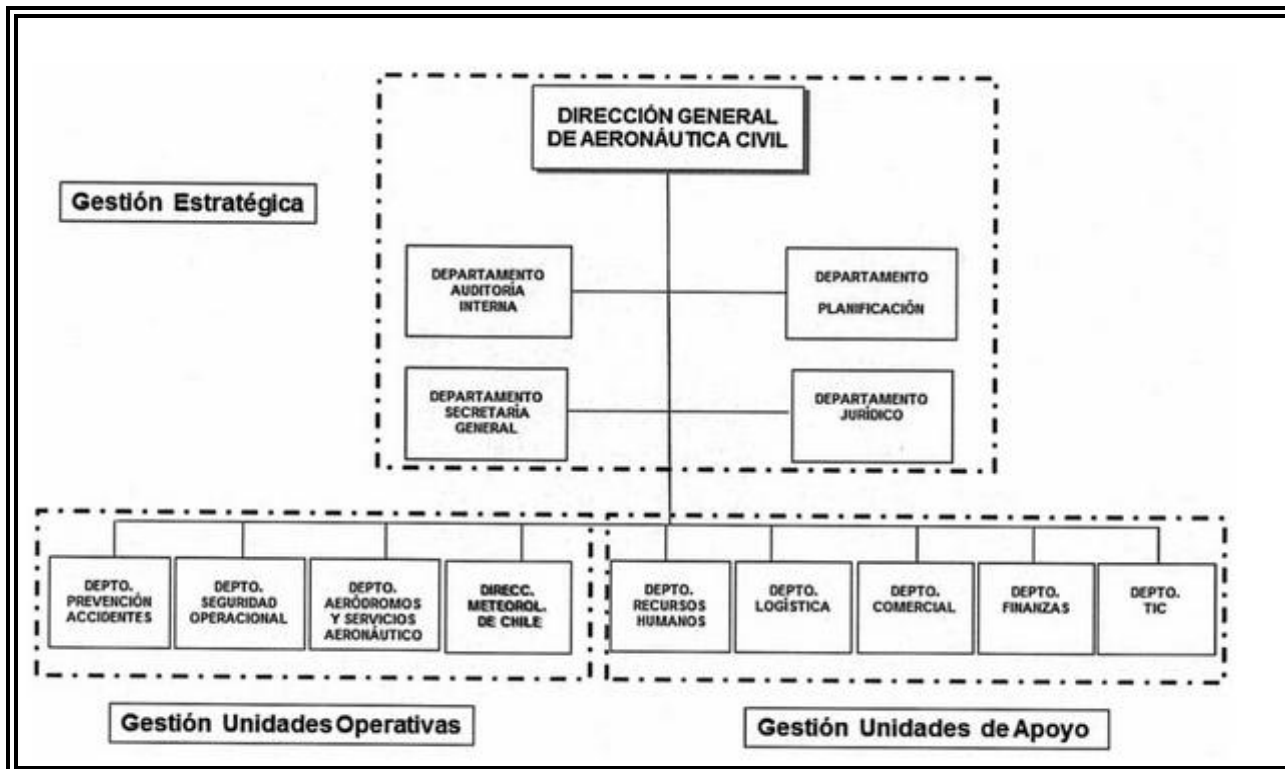


Imagen:

<https://www.dgac.gob.cl/portalweb/dgac/acercaDeLaDGAC/estructuraOrganizacional>.

Publicado: 10-Jul-2006

Actualización: 29-Jul-2013.

Revisión: N/D

Dentro de la Gestión Unidades Operativas, encontramos al Departamento Aeródromos y Servicios Aeronáuticos. Es acá donde se ubica el Subdepartamento Inspección en Vuelo.

El Subdepartamento Inspección en Vuelo tiene como objetivo principal:

Inspeccionar y certificar el correcto funcionamiento de las ayudas a la navegación aérea, así como inspeccionar el estado técnico-operativo de los aeródromos, de las rutas y de las instalaciones terrestres asociadas, permitiendo asegurar y mantener los altos estándares de seguridad de aviación en el país.

Para cumplir su misión, el Subdepartamento Inspección en Vuelo, debe gestionar el suministro de bienes muebles, y de los servicios que se requieran para poder asegurar su funcionamiento. Estos procesos deben ser realizados según la ley N° 19.886, de "Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios", y lo establecido en el artículo 32, N° 8 de la Constitución Política de la República de Chile.

Para llevar a cabo esta investigación se revisaran datos y en especial de la Dirección de Compras y Contratación Pública, conocida simplemente como ChileCompra, este servicio público descentralizado, dependiente del Ministerio de Hacienda de Chile, que es sometido a la supervigilancia del Presidente de Chile y mediante el cual se deben realizar los procesos administrativos correspondientes a los contratos de suministro y prestaciones de servicios.

3.- Parte Teórica

3.1 Problematización y contextualización

En la actualidad, se ha podido determinar que las principales debilidades de la Institución, tiene que ver con los problemas en la provisión a tiempo del suministro de bienes muebles y servicios para poder asegurar el cumplimiento de la misión institucional, además de una gran ineficacia en la gestión presupuestaria, provocada principalmente por la ineficiencia en la realización de los diferentes procesos administrativos de la bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios para la Administración del Estado.

Una de las unidades más afectadas por los problemas relacionados con la provisión de suministros y servicios, es el Subdepartamento Inspección en Vuelo, quienes durante los años anteriores, ha visto involucrado su funcionamiento, lo que podría influir gravemente en la seguridad aeronáutica en el país.

La problemática planteada, requiere una visión de múltiples aspectos que deben ser abordados en forma conjunta para responder al objetivo de este trabajo.

Para explicar la metodología, se ha considerado importante resumir algunos aspectos asociados al contexto del problema:

- Abastecimiento y comercio electrónico en DGAC
- Analizar el sistema de compras públicas.
- Evaluación de sistemas electrónicos de compras.

En el contexto de las contrataciones públicas y del ejercicio democrático del poder, la transparencia, la probidad y la responsabilidad por los propios actos se encuentran inextricablemente ligadas entre sí. En consecuencia, las contrataciones públicas constituyen un segmento demasiado importante de la escena pública nacional como para dejarlo desprovisto de objetivos políticos e institucionales.

Todos los organismos estatales deben presentar una fundamentación de gastos a la Dirección de Presupuestos, dependiente del Ministerio de Hacienda, para explicar la necesidad y el uso de fondos asignados por la Ley de Presupuestos. El Ministerio de Hacienda también ejerce control en virtud de leyes y decretos especiales aplicables a ciertas esferas de actividad. Por ejemplo, la compra o el arriendo de automóviles, el arriendo de bienes muebles con opción de compra, los acuerdos de compra que abarcan un período superior a un solo año presupuestario, al igual que la compra o el arriendo de equipos de procesamiento de datos u otros contratos para servicios computacionales, pueden requerir una autorización previa del Ministerio de Hacienda. Asimismo, los decretos supremos emitidos por el Ministerio de Hacienda proporcionan el fundamento jurídico para el empleo de servicios de consultoría externos en el sector público, por lo tanto es vital tener claro este proceso.

Para realizar este trabajo, se investigara: **Cómo mejorar la gestión de los procesos de compras públicas en el Subdepartamento de Inspección en Vuelo DGAC**, dentro del marco de la ley de compras públicas, para analizar esto, se realizara una comparación entre el estándar teórico de las compras públicas establecido por ley y el real actuar presentado en el Subdepartamento Inspección en vuelo. Así se pretende, demostrar las ineficiencias en la gestión de compras públicas del sistema actualmente utilizado.

De esta forma se podrá analizar y comparar la situación actual con los estándares reales establecidos por ley para la gestión de compras públicas, determinando así cuáles son las etapas que están siendo ineficientes y sugerir el diseño de herramientas y acciones para su mejor aplicación.

3.2.- Marco Teórico.

En este capítulo se definirá el enfoque que tendrá esta investigación, asumiendo que el uso del comercio electrónico, entendido como el soporte a las relaciones de negocio utilizando tecnologías de información para apoyar los procesos de compras y contrataciones, ha sido ampliamente adoptado por los gobiernos desde el año 2000 en adelante y la ley que lo regula es: La Ley Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, Ley 19.886, más conocida como Ley de Compras Públicas, entró en plena vigencia el 24 de octubre de 2004. Ésta es la primera norma legal sobre la materia. Ésta ley forma parte de un paquete legislativo, entre las que destacan la ley 19.862, sobre transferencias de ministerios, servicios públicos y municipalidades, las leyes 19.884 de gasto electoral y 19.885, de donaciones con fines públicos, todas ellas tendientes a la modernización del Estado, para elevar la eficacia, eficiencia y transparencia de la gestión pública.

Asimismo, asumiendo como marco legal la ley 19.886 que tiene como objetivo fundamental uniformar los procedimientos administrativos de contratación de suministro de bienes muebles y servicios necesarios para el funcionamiento de la Administración Pública, tendiente a imprimir mayores grados de transparencia en el manejo del Tesoro Público a nivel del Estado y de las municipalidades, surge la institucionalidad necesaria para velar por la transparencia y la eficiencia en las compras, preservar la igualdad de competencia y considerara el debido proceso.

Para estos efectos se creó también una plataforma web, que es el Sistema Electrónico de Compras Públicas www.chilecompra.cl, con el objetivo de poder realizar todas las transacciones necesarias en una compra, tanto los servicios públicos como las municipalidades. Además, ofrecer permanentemente asesoría y actualizar los cambios que se vayan generando en la plataforma.

Sin embargo la complejidad asociada a este tipo de transformaciones, hace difícil el evaluar con claridad el impacto efectivo alcanzado por las distintas

iniciativas desarrolladas, debido muchas veces a la escasa información disponible.

3.3.- Estado del Arte.

Las compras públicas abarcan un alto número de transacciones y representan una porción sustancial del producto bruto interno en todos los países del mundo. Por lo tanto, el desempeño del Sistema de Compras Públicas es clave para cualquier economía y su desarrollo. Dada su relevancia social y económica, no se trata simplemente de una cuestión técnica, el diseño del sistema implica un importante desafío para la intervención estatal. Esta sección tiene como objetivo desarrollar un breve estudio de casos que permita identificar individualmente las prácticas positivas y negativas más significativas de compras públicas ChileCompra.

- **Contraloría y ChileCompra conocen avances de proyecto sobre compras públicas y fiscalización:** El objetivo del proyecto, cuya primera etapa se llevó a cabo en agosto de 2013 con un taller orientado a conocer los alcances de la iniciativa, es elevar el buen funcionamiento de las compras públicas a través de la utilización de una metodología rigurosa y entender el impacto de las auditorías realizadas por el Ente de Control. La metodología del proyecto incorporo el desarrollo de estudios aleatorios y de regresión discontinua, que permitieron medir el impacto de aspectos específicos y establecer una relación causal y certera entre la auditoría y su efecto. Respecto de esto, el trabajo incluye la capacitación en la aplicación de estas herramientas a funcionarios de ambos servicios.

Dentro de los logros obtenidos durante el primer año de trabajo, se menciona el establecimiento de una base de datos combinada con antecedentes aportados por la Contraloría y ChileCompra y el desarrollo de herramientas informáticas que permiten operar con dicha información.

También destacó la entrega de un informe preliminar que registra el impacto de las auditorías de la CGR y la posibilidad de intercambiar conocimientos entre el mundo académico y el sector público.

La directora de ChileCompra, Trinidad Inostroza, en el año 2014, destacó que la investigación es interesante tanto por sus resultados como por su proceso de construcción y recalcó la relevancia de compartir la información y trabajar de manera coordinada con los datos obtenidos para optimizar la labor institucional.

El estudio se compone de dos partes. La primera de ellas busco evaluar el impacto de las auditorías de la CGR y establecer correlaciones de interés entre factores como el precio y los convenios marco. Consignó la revisión de las fiscalizaciones efectuadas entre 2011 y 2013.

La segunda etapa, está orientada al análisis de intervenciones preventivas, mediante la evaluación del grado de influencia de aspectos específicos del sistema de compras públicas y su relación con factores como el precio, la calidad y el número de licitaciones, estableciendo la forma en que estos elementos afectan el comportamiento de los compradores para evaluar la manera en que puede ser optimizado el sistema de las compras públicas.

La metodología del proyecto incorpora el desarrollo de estudios aleatorios y de regresión discontinua, que permiten medir el impacto de aspectos específicos y establecer una relación causal y certera entre la auditoría y su efecto. Respecto de esto, señaló que el trabajo incluye la capacitación en la aplicación de estas herramientas a funcionarios de ambos servicios.

Los resultados preliminares del estudio, arrojan un aumento en el uso del trato directo y una disminución en las licitaciones. También establecieron que esta situación se observa durante y después de la auditoría. Dentro de los logros obtenidos durante el primer año de trabajo, la académica mencionó el establecimiento de una base de datos combinada con antecedentes aportados por la Contraloría y ChileCompra y el desarrollo

de herramientas informáticas que permiten operar con dicha información. También destacó la entrega de un informe preliminar que registra el impacto de las auditorías de la CGR y la posibilidad de intercambiar conocimientos entre el mundo académico y el sector público.

En cuanto a las acciones a seguir, la especialista de Harvard Business School, Dina Pomeranz, viernes, 12 de septiembre 2014, Santiago de Chile, indicó que se continuará con el análisis retrospectivo, se planificarán y desarrollarán pilotos, se ejecutarán intervenciones a gran escala y se realizará el seguimiento respectivo, para un próximo estudio a fines del 2015. Esto permitirá a Contraloría contar una guía para focalizar sus procesos de fiscalización y a ChileCompra, evaluar sus métodos de compra en aspectos como la rigurosidad y la eficiencia. La responsable del estudio: Dina Pomeranz explicó que el estudio se compone de dos partes. La primera de ellas busca evaluar el impacto de las auditorías de la CGR y establecer correlaciones de interés entre factores como el precio y los convenios marco. Consignó la revisión de las fiscalizaciones efectuadas entre 2011 y 2013.

- Universidad Católica de Temuco. Trato Directo: Ultima Alternativa de Compra: el objetivo es: **Dar a conocer los aspectos normativos que rigen los Tratos Directos, y algunas recomendaciones para su utilización. ¿Tenemos un Plan de Compras? ¿Lo conocemos? ¿Realizamos nuestras compras planificadamente? ¿Cuántas de nuestras compras las realizamos saltando los procedimientos de compra establecidos por no tener una adecuada planificación? Santiago, mayo 2013.**
- **Compras públicas en Chile: Resultados de la investigación del Proyecto Choices 2013 Santiago de Chile:** El concepto y el funcionamiento del sistema de compras públicas en Chile suele ser un tema bastante desconocido para los chilenos, y su percepción tiende a estar mediada por la opinión que las personas tienen sobre el Gobierno y la política en general. Así lo demuestra el estudio sobre Compras

Públicas en nuestro país, realizado en el marco del Proyecto Choices, por un equipo de investigadores de la Universidad Diego Portales y Fundación Ciudadano Responsable; Royal Holloway, University of London; Universidade Federal do Rio de Janeiro, la ONG inglesa Ethical Consumer Research Association (ECRA) y la ONG brasileña Instituto Akatu. Plantean importantes desafíos para el sistema de compras públicas, en tanto que como gran consumidor, el Estado podría solicitar a las empresas la inclusión de criterios de sustentabilidad social y medioambiental de forma obligatoria, lo que como política pública, podría tener un alto impacto en las prácticas del mercado nacional y en el cuidado de nuestro entorno. (30 julio 2013).

- **La promesa de las compras públicas electrónicas: el caso de Chilecompras (2000-2003). Gestión y modernización del Estado - Modernización del Estado. Karen Angelika Hussmann:** En 1998, el gobierno chileno inició una reforma al sistema de compras y contrataciones públicas enmarcada en los proyectos de modernización de la gestión pública y con un énfasis particular en la introducción de las nuevas tecnologías de información y comunicaciones.

Parte de esta reforma fue crear un mercado público electrónico denominado ChileCompra. Debido a su carácter transversal, a la magnitud de los recursos involucrados (las compras públicas suman alrededor del 12% del PIB) y a su impacto en las labores cotidianas del Estado, ChileCompra ha sido uno de los proyectos de «e-modernización» de mayor envergadura.

En dicho contexto, este estudio de caso se propuso identificar los aspectos políticos e institucionales que facilitaron u obstaculizaron la creación de ChileCompra. A partir de la teoría del Technology Enactment de Fountain (2001) y del modelo de Crear Valor Público de Moore (1998) se analizaron las causas y consecuencias de distintos factores que explican el desempeño del proyecto entre los años 2000 y 2003.

Para elaborar el estudio se interpretaron, desde un enfoque cualitativo, datos provenientes de ChileCompra, fuentes secundarias de información y entrevistas con informantes claves. Cambios importantes en el entorno y en la dirección del proyecto aconsejaron dividir el período de investigación en dos fases: enero de 2000-octubre de 2002 y noviembre de 2002-agosto de 2003.

A partir de los dos enfoques teóricos mencionados, se identificaron resultados opuestos en ambas fases: estancamiento desilusionador en la primera y despegue con señales prometedoras en la segunda. Dado que esa evolución tuvo lugar en un marco institucional y legal similar, se concluye que las diferencias en el desempeño se explican por la corrección de los siguientes problemas o dificultades iniciales: ausencia de apoyo político, falta de liderazgo del organismo coordinador y dificultad en crear valor debido a visiones distintas acerca del objetivo del proyecto. En cuanto a los aprendizajes extraídos del caso, se releva la trascendencia de la voluntad política al más alto nivel gubernamental, indispensable para crear condiciones (enabling environment) que faciliten el lanzamiento de un proyecto de esta naturaleza, además de un propósito claro y compartido entre los actores, un sistema de incentivos personales y organizacionales para facilitar la adhesión de los servicios, una estrategia de ensayo y error que permita correcciones oportunas y un organismo público con capacidades para coordinar y ejercer liderazgo en una compleja red de actores.

El caso ChileCompra también confirmó las lecciones de otras experiencias que indicaban que se pueden poner en marcha las primeras etapas de un sistema de compras electrónicas, incluso sin mayores cambios legales.

Por último, es de enorme relevancia asegurar continuidad y coherencia entre el diseño y la implementación del proyecto, aun cuando estas fases coincidan con un cambio de gobierno.

4.-Objetivo General y Específicos

4.1.- Objetivo General

Analizar y describir las compras públicas que se realizaron en el portal Chilecompras por parte del Subdepartamento Inspección de la DGAC durante el año 2014 y así identificar las falencias del sistema de adquisición de bienes y servicios, de los procesos realizados, identificando los problemas en la gestión del sistema de compras públicas durante este periodo.

Esto permitirá identificar las debilidades y proponer medidas de mejoras que aumenten la eficiencia de los procesos de compras públicas en el Subdepartamento de Inspección en Vuelo DGAC.

4.2.-Objetivos Específicos

- Obtener toda la información referente a las compras públicas realizadas por el Subdepartamento Inspección en vuelo durante el año 2014.
- Procesar la información obtenida con el objetivo de poder identificar claramente cuáles fueron los principales problemas durante el desarrollo del proceso de compras públicas.
- Determinar a través de los resultados obtenidos, los procesos poco eficientes utilizados en el proceso de compras públicas utilizado durante el año 2014 en el Subdepartamento Inspección en Vuelo.
- Describir en forma técnica una proposición de medición y cumplimiento de resultados, acorde a los propósitos de la DGAC.
- Plantear recomendaciones que ayuden a obtener una mejor calidad de gestión de compras.

5.-Hipótesis

Dentro del análisis estratégico de la Dirección General de Aeronáutica Civil, durante el año 2014 se estableció que una de las principales debilidades de la Institución, tiene que ver con los problemas en la provisión a tiempo del suministro de bienes muebles y servicios para poder asegurar el cumplimiento de la misión institucional. Además, esto aporta una gran ineficacia en la gestión presupuestaria, provocada principalmente por la ineficiencia en la realización de los diferentes procesos administrativos de la bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios para la Administración del Estado.

El Subdepartamento Inspección en Vuelo, por su parte, es una de las unidades de la Dirección General de Aeronáutica Civil, que se ve más afectada producto de esta grave debilidad. Esto debido principalmente, a que es una unidad, netamente operativa, y que debido a que cuenta con aeronaves para desarrollar su función, los problemas de provisión a tiempo de repuestos aeronáuticos, ha causado graves ineficiencias que han causado incluso que se ponga en riesgo el normal desarrollo de la misión institucional.

La hipótesis, seleccionada para desarrollar este trabajo de investigación, señala lo siguiente:

“La mejora en los procesos administrativos en el ámbito de las compras públicas, permitirán aumentar la eficiencia de los procesos logísticos del Subdepartamento Inspección en Vuelo.”

5.1 Paradigma metodológico.

En este contexto, la tesis plantea como objetivo el diseñar y encontrar un modelo que permita evaluar cuales son pasos en el proceso que se están llevando a cabo de forma inadecuada y que no permiten que los productos que se necesitan en abastecimiento no lleguen en el momento adecuado de acuerdo a las necesidades. Para validar la utilización, de este modelo tomaremos como punto de referencia lo contenido en Chile-Compra.

El modelo propuesto se basa en 3 etapas, a través de las cuales se conduce el proceso de evaluación:

- Recopilación de datos del sistema de compras públicas electrónicas periodo 2014 en el Subdepartamento inspección en vuelo, para identificar los procesos en los cuales encontramos falencias y limitaciones.
- Analizar resultados identificando las debilidades o falencias encontradas en cada etapa diseñando un plan de acción para aportar a la estructura y evaluación de este proceso.
- Entregar propuestas de mejoramiento respecto a cada falencia para la eficiencia del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo, las que además serán aplicables, a todas aquellas organizaciones públicas que cuenten con el mismo problema en su gestión adquisitiva.

Asimismo, para cada etapa, se proponen herramientas específicas que permiten apoyar el análisis de impacto para los objetivos más frecuentes en este tipo de iniciativas: el ahorro en precios, las mejoras de procesos en el tiempo transcurrido y el aporte a la transparencia de acuerdo a la Ley que la rige.

Se ha determinado, realizar esta investigación por medio de la metodología cualitativa, esto principalmente debido a que estamos buscando medir un fenómeno que está afectando negativamente los procesos administrativos de las compras públicas, por lo que necesitamos investigar los procesos y buscar las causas por las cuales el proceso no está siendo lo eficiente que se requiere. Entonces, lo que se pretende es buscar es un conocimiento lógico y objetivo de la realidad de los procesos administrativos de las compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo.

5.2 Alcance del estudio

Para realizar este estudio, hemos establecido, determinar la causa del fenómeno que afecta negativamente la eficiencia de los procesos de compra del Subdepartamento Inspección en Vuelo.

Para ello se necesita recopilar la mayor cantidad de antecedentes posibles con respecto a las compras públicas del año 2014. Estos datos permitirán identificar aquellos hechos que afectan negativamente la eficiencia de estos en el resto del proceso.

El alcance del trabajo será de tipo causal y permitirá identificar las razones de los problemas detectados en el estudio exploratorio, esto permitirá explicar los sucesos o fenómenos que está afectando negativamente los procesos del sistema de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo.

Para ello se realizó una exhaustiva búsqueda de información que incluyo compras públicas del año 2014, sus fechas, responsables, monto y toda la información que fuera necesaria para poder proporcionar información. Además se utilizó una encuesta y entrevistas, esto con el objetivo de conocer e identificar los factores que faciliten o dificulten los procesos de compras. La entrevista personal y la encuesta, fueron aplicadas posterior al análisis estadístico de la información, ya que este primer estudio nos permitió determinar y ubicar aquellos procesos que no estaban siendo eficientes, por lo tanto la Encuesta y Entrevista Personal nos dio a conocer de primera fuente

aquellos factores que estaban dificultando los procesos y haciéndolos poco eficientes.

La encuesta y la Entrevista Personal se aplicó a los actores que intervienen directamente en el proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo, esto con el objetivo de profundizar a un más en sus opiniones relativas al problema de la eficiencia en la gestión y a las posibles soluciones.

El aporte práctico, tiene relación primero, en analizar cuáles son los procesos que están haciendo poco eficiente el sistema de compras públicas. Después, se analizará a los responsables de estos procesos y cuáles son sus principales problemas para que el desarrollo de sus procesos sea poco eficiente. Una vez analizado esto último, se buscarán medidas para entregar una propuesta de mejoramiento de los procesos de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo.

El fin último de este estudio Exploratorio de alcance Causal, es determinar y explicar el porqué está siendo poco eficiente el proceso de compras públicas en el Subdepartamento Inspección en Vuelo, además en base a esto, determinar medida que permitan solucionar y mejorar la eficiencia de los procesos del sistema de compras públicas.

6.- Parte Empírica

6.1.- Diseño de investigación

Se ha decidido realizar la investigación por medio del diseño no experimental, debido a que lo que pretendemos es no manipular las variables independientes, sino que observar los procesos administrativos tal cual como están ocurriendo en la realidad. La idea es no intervenir debido a que necesitamos observar los procesos tal cual están ocurriendo.

6.1.1.-Estrategias de muestreo.

El trabajo se desarrollara siguiendo en su diseño metodológico, los siguientes aspectos:

1. Análisis de bibliografía y casos: asociado a las distintas temáticas involucradas con el objetivo planteado: Abastecimiento en este caso hemos definido como muestra el proceso de compras y adquisiciones de la DGAC en el sistema de compras públicas.
2. Revisión de la experiencia de ChileCompra.
3. Diseño de la metodología, considerando la construcción de un método integrado que utilice herramientas existentes y proponga los mecanismos complementarios que permitan abordar aspectos inherente a las iniciativas de abastecimiento electrónico.
4. Diseño de componentes de la metodología de evaluación y las herramientas asociadas, así como del proceso de síntesis de la evaluación.
5. Aplicación al caso ChileCompra: Se utilizará la metodología diseñada para evaluar el impacto de ChileCompra.
6. Extracción de conclusiones del método de acuerdo a los resultados y la experiencia de su utilización al caso mencionado.
7. Encuestas con preguntas de tipo cerradas.

8. En la entrevista las preguntas serán de tipo cerradas.
9. El enfoque para la aplicación de la metodología no pretende focalizarse en el desarrollo de levantamientos específicos de información necesaria para la evaluación. Para la aplicación de la metodología se buscará hacer uso de análisis y estudios previamente realizados, cuyos resultados estén disponibles para su integración en la evaluación propuesta. Se cuenta para estos efectos con abundante información facilitada por la Dirección de Compras y Contrataciones Públicas de Chile por la DGAC.

6.1.2.-Explicación de Instrumentos.

Análisis Estadístico:

Para el caso del análisis estadístico, vamos a partir, obteniendo los datos requeridos correspondiente a todas las compras públicas realizadas el año 2014 por el Subdepartamento Inspección en Vuelo.

Posterior, vamos a investigar cuales son los diferentes pasos del proceso de compras públicas según la ley 19.886.

Una vez que tengamos los estándares del proceso de compras públicas, vamos a crear una tabla que nos permita comparar lo establecido con lo real obtenido de la información de compras públicas del año 2014. Con estos datos, seremos capaces de analizar la información y comparar entre los tiempos establecidos por ley y los que se obtuvieron el año 2014, determinando cuales son los procesos que están siendo poco eficientes.

Encuesta:

La encuesta se efectuó al 100% del personal que trabaja en el proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo, la idea es obtener una visión clara desde el punto de vista de las personas que desarrollan y ejecutan los procesos involucrados en esta investigación.

Las preguntas serán cerradas para un análisis estadístico. Gracias a este medio de este estilo de pregunta, se podrá obtener información sobre los hechos que nos interesan. Las preguntas contienen categorías u opciones de respuesta que han sido previamente delimitadas y los encuestados deben acotarse exclusivamente a éstas, no cabe la posibilidad que el encuestado dé una respuesta que no sea las que han sido predefinidas. Además serán auto-administrados, es decir, los participantes contestan el cuestionario, ellos marcan las respuestas con su puño y letra y no hay un encuestador intermediario. De esta manera obtendremos las repuestas sobre los aspectos importantes, mediante alternativas de selección múltiple de respuesta fijadas con cuatro alternativas de respuesta.

Los resultados serán procesados mediante un análisis estadístico en el cual se obtendrá una visión clara y objetiva de cuál son los principales problema desde el punto de vista de quienes ejecutan la gestión de compras públicas en el Subdepartamento Inspección en Vuelo, y cuáles podrían ser posibles las soluciones para las deficiencias existentes en el sistema.

Las preguntas realizadas fueron las siguientes:

Encuesta de Investigación

Nombre : _____

Unidad : _____

Fecha : _____

1.- Según su punto de vista, ¿Cuál es el principal problema que afecta la eficiencia del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo?

- a) Falta de Personal
- b) Sistema Chilecompras
- c) Falta de tiempo
- d) Capacitación
- e) Otro: _____

2.- Según su punto de vista, ¿Cómo se podría mejorar la eficiencia del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo?

- a) Reestructurar los proceso
- b) Focalizar todos los procesos al Subdepartamento Inspección en Vuelo
- c) Mejoras al sistema Chilecompras
- d) Otro

Entrevista:

La entrevista se realizará en este trabajo pretende recabar información más profunda referente a la opinión de los involucrados en el sistema de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo.

Además, se pretende tener, una interacción social entre los investigadores y los investigados con el objetivo de recolectar datos sobre la opinión de los involucrados acerca de la causa, problema y solución del problema de eficiencia del proceso de compras públicas en el Subdepartamento Inspección en Vuelo. Para esto, el investigador formulara preguntas establecidas a las personas involucradas en el proceso de compras públicas con el objetivo de mantener un dialogo donde se pueda recoger información y opinión sobre el problema de eficiencia en la gestión que involucra a cada entrevistado.

La ventaja de la entrevista como instrumento de recolección de datos en esta investigación, es básicamente que se obtiene información directa desde los actores sociales del sistema de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo. Para esto, se entrevistara al 100% de las personas encuestadas, con el objetivo de poder profundizar las respuestas obtenidas desde la encuesta y mediante esto, poder esclarecer bien cuál es el motivo de las respuestas obtenidas por medio de la encuesta que fue aplicada a cada involucrado.

La entrevista que se pretende aplicar, básicamente tendrá por objetivo, profundizar en determinar los siguientes puntos específicos de la investigación:

1. ¿Cuál es el problema?
2. ¿Por qué se esté causando este problema?
3. ¿Cuál podría ser la solución?

Para la aplicación de la entrevista, se ha considerado que será realizada tanto personal, como telefónicamente, debido a que no todas las personas involucradas en el proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo se encuentran centralizadas en un solo lugar, y la entrevista será aplicada a aquellas personas que respondieron la encuesta. La idea es profundizar en sus respuestas, ya que la encuesta nos entregó una visión general de lo que podría ser el problema, su solución y sus causas desde el punto de vista de las personas involucradas.

La entrevista se basará en las siguientes preguntas:

Entrevista a personal involucrado en proceso de compras públicas
Del Subdepartamento Inspección en Vuelo.

Nombre:

Unidad:

Fecha:

1.- ¿Encuentra usted eficiente el sistema de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo? ¿Por qué?

A.- SI

B.- NO

2.- ¿Cuál cree usted que sea el principal problema del proceso de compra del Subdepartamento Inspección en Vuelo?

A.- Falta de Personal

B.- Burocracia del sistema

C.- Falta de Tiempo

D.- Proceso pasa por muchas organizaciones

3.- ¿Por qué cree usted que se está causando este problema?

A.- Burocracia del Sistema

B.- Personal dedicado únicamente a esta tarea

C.- Falta de Control

D.- Lentitud en realizar los procesos por otras organizaciones

4.- ¿Se han hecho o tomado medidas para mejorar o solucionar esta situación?

A.- SI

B.- NO

5.- ¿Cuál podría ser la solución?

A.- Centralizar el proceso en el Subdepartamento Inspección en Vuelo

B.- Mas Personal Calificado.

Posterior a la aplicación de la entrevista por parte de los investigadores, estos resultados, serán analizados y estudiados, para poder determinar y complementar, los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los involucrados en el proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo. Esto permitirá tener de primera fuente las causas de la poca eficiencia encontrada en los diferentes procesos, además podrá determinar si existen otras causas no señaladas en la encuesta y podrá entregar un punto de vista desde adentro de la organización, lo que complementara significativamente lo que se ha obtenido desde los otros instrumentos de obtención de datos e información como el análisis estadístico y la encuesta. La entrevista será aplicada personalmente o vía telefónica, lo que permitirá interactuar con los entrevistados, pudiendo obtener mayor información que solo seleccionado en las preguntas pre establecidas. Una vez terminadas las entrevistas, estas serán recopiladas y analizadas personalmente por el entrevistador, quien deberá realizar un informe claro sobre la información obtenida por cada entrevistado, poniendo énfasis a las preguntas seleccionada.

6.1.3.- Fichas Bibliográficas.

Material Bibliográfico Teórico.

- a) **Agenda para la transparencia y la probidad en los negocios y en la política.** Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Secretaría Ejecutiva Agenda de Probidad y Transparencia. Servicio Civil. Enero 2008. Consultado en www.agendadeprobidad.gob.cl
- *Objetivos Metodológicos:* Este Manual se dirige fundamentalmente a las personas que prestan servicios en la Administración del Estado de Chile bajo la regulación del D.F.L. N° 29/2004, que fija el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.834, sobre Estatuto Administrativo.

Tipo de Fuente	Secundaria
Palabras clave	Transparencia y Probidad en los negocios y en la política.
Evaluación del material	Alta: Definiciones de los conceptos de probidad y transparencia, sus reglamentos, fiscalizaciones, deberes y derechos de los funcionarios.
Sistematización	Antecedentes de nuestra Constitución Política, Bases Generales de la Administración del Estado, Ley N° 19.896. Ley N° 18.834.

b) **Dirección ChileCompra.** Boletín ChileCompra Informa 139. Agosto 2015.

- *Objetivos Metodológicos:* Encontrar información de interés para compradores y proveedores, actividades institucionales y las últimas novedades del mercado público.

Tipo de Fuente	Primaria
Palabras clave	Como funciona ChileCompra.
Evaluación del material	Alta; enseña como venderle al Estado, Apoyo a Empresas Convenios Marco, Normativa, capacitaciones. Dirección de ChileCompra.
Sistematización	<u>E</u> stado Inscripción en MercadoPublico.cl. y Procesos de Inscripción en ChileProveedores. Cómo buscar licitaciones de interés. Cómo ofertar productos y servicios al Estado. Proceso de oferta. Proceso de compra. Convenios Marco. Pasos para Venderle al Estado.

- c) **Dirección General de Aeronáutica Civil, DGAC (2009)**; Comisión de probidad y transparencia.

Tipo de Fuente	TERCIARIA
Palabras clave	Otras compras y adquisiciones de la DGAC.
Evaluación del material	Alta; permite visualizar y comparar las compras realizadas.
Sistematización	DGAC. Organismo que adquiere bienes y servicios a través de ChileCompra y MercadoPublico.

- *Objetivos Metodológicos: Compras y adquisiciones; Año 2005 al 2015.*

Material Bibliográfico Normativo

En virtud que en nuestra investigación, la literatura doctrinal es muy escasa, nos ocuparemos en fundamentar la hipótesis principalmente en cuerpos legales de distinta índole.

- a) **Ley Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional, N° 19.175. Ley 19.886.** Ministerio de hacienda. 30-oct-2014.

- **Objetivos metodológicos:** conocimientos generales sobre la Ley de transparencia, objetivos, mensaje, aspectos reglados

Tipo de Fuente	SECUNDARIA
Palabras clave	Normas legales, Ley de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios
Evaluación del material	Alta; fundamentos pertinentes a determinar la compra o adquisición

	de un bien o servicio por parte del Estado.
Sistematización	Regular las compras de bienes y servicios que se requieran para el desarrollo de las funciones, se ajustarán a las normas y principios del presente cuerpo legal y de su reglamentación. Supletoriamente, se les aplicarán las normas de Derecho Público y, en defecto de aquéllas, las normas del Derecho Privado.

b) **Ley Nº18.575. Ministerio del Interior; Subsecretaria del Interior. 22-jun-2000.** Ley orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado.

- *Objetivos Metodológicos:* reglamentación específica eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos públicos y, por ende, la necesaria transparencia en los actos que disponen su uso atendidas las normas sobre probidad administrativa.

Tipo de Fuente	SECUNDARIA
Palabras clave	Los Ministerios, las Intendencias, las Gobernaciones y los órganos y servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa, incluidos la Contraloría General de la República,

	<p>el Banco Central, las Fuerzas Armadas y las Fuerzas de Orden y Seguridad pública, los Gobiernos Regionales, las Municipalidades y las empresas públicas creadas por ley.</p>
Evaluación del material	Alta; : reglamentación específica eficiencia y eficacia en la utilización de los recursos públicos
Sistematización	Fija texto refundido, coordinado y sistematizado de la ley nº 18.575, Orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado.

c) **Ley 19,880 (29-may-2003)**: establece bases de los procedimientos Administrativos que rigen los actos de los Órganos de la Administración del estado. Ministerio Secretaría General de la Presidencia.

- Objetivos metodológicos: procedimiento administrativo / chile administración pública actos administrativos.

Tipo de Fuente	SECUNDARIA
Palabras clave	Serán aplicables a los ministerios, las intendencias, las gobernaciones y los servicios públicos creados para el cumplimiento de la función administrativa. También se aplicarán a la Contraloría General de la

	República, a las Fuerzas Armadas y a las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública, a los gobiernos regionales y a las municipalidades.
Evaluación del material	Alta; procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado.
Sistematización	Facultades y capacidades jurídicas legales en los procedimientos de los órganos del Estrado.

d) **Decreto 250 10-ago-2015:** aprueba reglamento de la Ley N°19.886 de bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios. Ministerio de Hacienda.

- *Objetivos Metodológicos:* Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios”, y lo establecido en el artículo 32, N°8 de la Constitución Política de la República de Chile.

Tipo de Fuente	SECUNDARIA
Palabras clave	Decreto ley reglamento, contrato de bienes y servicios.
Evaluación del material	Media; normativa vigente complementaria.
Sistematización	Reglamentación de los contratos que celebre la Administración del Estado, a título oneroso, para el

	<p>suministro de bienes muebles, y de los servicios que se requieran para el desarrollo de sus funciones, se ajustarán a la Ley de Compras.</p>
--	---

Material Bibliográfico de Estudios de Carácter Referencial.

Para el apoyo de citas textuales de estudios anteriores.

a) Contraloría General de la República y ChileCompra (2013); conocen avances de proyecto sobre compras públicas y fiscalización.

- *Objetivos Metodológicos:* estudio para elevar el buen funcionamiento de las compras públicas y entender las auditorías como ente de control.

Tipo de Fuente	TERCIARIA
Palabras clave	Estudio, dictámenes , resoluciones
Evaluación del material	Media; permite complementar con otros estudios referentes a la investigación.
Sistematización	Aplicación de la Ley e interpretación de normas legales por parte de la CGR, en la resolución de causas sometidas a su conocimiento.

b) Universidad Católica de Temuco. Trato Directo: Última Alternativa de Compra: el objetivo es (2013); aspectos normativos que rigen los Tratos Directos, y algunas recomendaciones para su utilización.

- *Objetivos Metodológicos:* recopilación de estudio realizado para compras públicas.

Tipo de Fuente	TERCIARIA
Palabras clave	Estudio sobre compras públicas.
Evaluación del material	Media; se está llevando a cabo bien el proceso de compras públicas.
Sistematización	Aplicación a la contratación de bienes y servicios por parte del estado.

c) Compras públicas en Chile: Resultados de la investigación del Proyecto Choices 2013. Santiago de Chile; estudio sobre Compras Públicas en nuestro país, realizado en el marco del Proyecto Choices, por un equipo de investigadores de la Universidad Diego Portales y Fundación Ciudadano Responsable; Royal Holloway, University of London; Universidade Federal do Rio de Janeiro, la ONG inglesa Ethical Consumer Research Association (ECRA) y la ONG brasileña Instituto Akatu.

- *Objetivos Metodológicos:* recopilación de estudio realizado sobre desafíos para el sistema de compras públicas, en tanto que como gran consumidor, el Estado podría solicitar a las empresas.

Tipo de Fuente	TERCIARIA
Palabras clave	Estudio sobre compras públicas.
Evaluación del material	Media; inclusión de criterios de

	sustentabilidad social y medioambiental de forma obligatoria en el proceso de compras públicas.
Sistematización	Aplicación a la contratación de bienes y servicios por parte del estado.

d) **La promesa de las compras públicas electrónicas: el caso de chilecompras (2000-2003). Gestión y modernización del Estado – Modernización del Estado. Karen Angelika Hussmann:** En 1998, el gobierno chileno inició una reforma al sistema de compras y contrataciones públicas enmarcada en los proyectos de modernización de la gestión pública y con un énfasis particular en la introducción de las nuevas tecnologías de información y comunicaciones.

- *Objetivos Metodológicos:* recopilación de estudio realizado para compras públicas en el cual se propuso identificar los aspectos políticos e Institucionales que facilitaron u obstaculizaron la creación de ChileCompra.

Tipo de Fuente	TERCIARIA
Palabras clave	Identificar los aspectos políticos e Institucionales
Evaluación del material	Media; correcciones oportunas y un organismo público con capacidades para coordinar y ejercer liderazgo en una compleja red de actores.
Sistematización	Aplicación a la contratación de bienes y servicios por parte del estado.

6.1.4 Procedimientos.

Para la realización de esta investigación, se recurrió a la revisión y análisis de fuentes de información primarias, fuentes secundarias, revisando la información disponible en los planes estratégicos de la Dirección ChileCompra, tanto en su página web como documentación incluida en el sitio de Calidad, durante el periodo 2014 de lo que obtendremos información clara de tiempos entre periodos y cuales procesos están siendo poco eficientes. Se realizarán además encuestas y entrevistas a los funcionarios involucrados en el proceso para poder determinar, cuales son las posibles causas de que estos procesos están siendo poco eficientes, desde el punto de vista de los mismos funcionarios involucrados, y con estas dos informaciones podremos analizar de manera objetiva si lo que refleja el análisis estadístico junto con lo que señalan los funcionarios coincide y qué medidas se podrían determinar para mejorar los procesos y hacerlos más eficientes.

También se utilizarán fuentes terciarias de información, en donde podemos encontrar documentación referente a las fuentes utilizadas y guías y artículos referentes a la información necesaria sobre compras públicas.

El **Análisis Estadístico** se iniciará con la recopilación de información sobre las compras públicas realizadas por el Subdepartamento Inspección en Vuelo durante el año 2014, de esta información será necesario obtener el máximo de información posible, esta información será necesaria para poder realizar el análisis posterior, y deberá incluir:

- Fechas de cada proceso
- Proveedores
- Tipo de compra

Con esta información, se analizarán los días promedio entre cada proceso, lo que nos permitirá comparar con lo estándar que debiera tomar cada uno de estos procesos, esto nos entregará de inmediato una visión objetiva de si los procesos están o no siendo eficientes.

También sabremos que oficina es responsable de cada proceso, esto lo obtenemos de la descripción del proceso de compras públicas entregado por la DGAC.

Una vez que obtenida la información sobre la eficiencia de los procesos, y los responsables de realizarlos, realizaremos una encuesta con preguntas que nos permitirá obtener información sobre que se puede hacer para mejorar los procesos y saber cuáles son los motivos que no estas permitiendo que el proceso sea realizado según lo establecido por el procedimiento interno de la DGAC.

Con estos datos se podrá analizar y entregar propuestas claras de mejoramiento de los procesos de compras públicas en el Subdepartamento Inspección en Vuelo.

6.2 Análisis Estadístico:

6.2.1 Descripción.

Lo que se pretende con el análisis estadístico es hacer una revisión acabada de los procedimientos que utiliza el Subdepartamento Inspección en Vuelo para ejecutar las compras públicas. Recolectar el máximo de información de las compras públicas realizadas el año 2014 con las fechas de los diferentes procesos que se ejecutan en el Subdepartamento. Esto último, nos permitirá determinar con exactitud, cuales son los tiempos promedios entre estas etapas, lo que nos indicara claramente, los procesos que no están siendo eficientes.

6.2.2 Recolección de Información.

Para iniciar el análisis estadístico, se obtendrá el máximo de información respecto a las compras públicas realizadas el año 2014 por el Subdepartamento Inspección en Vuelo.

El año 2014 se recibieron 125 solicitudes de compras públicas, dentro de las cuales encontramos el siguiente desglose:

- 37 Licitaciones Nacionales.
- 45 Licitaciones Extranjeras.
- 10 Licitaciones Declaradas Desiertas
- 00 Compras No licitadas
- 02 Compras Inadmisibles
- 03 Compras No tramitadas
- 15 Compras Nulas
- 07 Convenio Marco
- 06 Compras Directas

125 SOLICITUDES TOTALES.

Para el análisis estadístico de las compras públicas del Subdepartamento Inspección en vuelo, vamos a utilizar el número MEMO como identificador de cada solicitud de compra.

Los requerimientos de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo durante el año 2014 son las siguientes:

MEMO	ORIGEN	CONTENIDO
01	EXTRANJERO	BATTERY KIT BEACON DK-120
02	EXTRANJERO	BATTERY ASSY-AIR COOLED
03	NACIONAL	CALIBRACIÓN DE EQUIPOS
04	NACIONAL	SERVICIO DE PESO Y BALANCE
05	EXTRANJERO	REPUESTOS DE AVIACIÓN PA-28
06	NACIONAL	PESO Y BALANCE CITATION VI
07	NULO	
08	EXTRANJERO	AUTO PILOT PANEL APP-65A
09	EXTRANJERO	REPUESTOS DE AVIACIÓN CC-DAA
10	NACIONAL	REPARACION PILOTO AUTOMATICO SENECA
11	EXTRANJERO	GENERATOR CONTROL UNIT
12	NACIONAL	INSPECCIÓN NDI E-90
13	NACIONAL	HSI MOD NSD-360
14	EXTRANJERO	VERTICAL GYRO C-14D
15	DESIERTO	
16	COMPRA DIRECTA	WORLDWIDE y AIRPORT DATA PARA CC-DAC Y CC-DGA
17	CONVENIO MARCO	ARTÍCULOS DE ASEO PARA EL SIEV
18	EXTRANJERO	BATERÍA FSG 5W
19	EXTRANJERO	TRANSCEPTOR VHF KY-197
20	COMPRA DIRECTA	KLN 90 AMERICAS SOUTH

21	NACIONAL	CALIBRACIÓN DE HERRAMIENTAS PAÑOL
22	NACIONAL	SERVICIO DE ANÁLISIS DE ACEITES, COMBUSTIBLES Y FLUIDOS DE AERONAVES
23	EXTRANJERO	SPACER
24	NACIONAL	MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE VEHÍCULO HYUNDAI
25	NACIONAL	ARTÍCULOS DE COMPUTACIÓN
26	NACIONAL	SERVICIO DE TAPIZADO Y ALFOMBRADO DE AERONAVE PIPER SENECA PA-34, MATRÍCULA CC-DNV
27	NACIONAL	SERVICIO DE CALIBRACIÓN DE EQUIPOS
28	EXTRANJERO	VOR/LOC CONVERTER INDICATOR
29	EXTRANJERO	REPUESTOS DE AVIACIÓN E-90
30	NACIONAL	SERVICIO DE OVERHAUL Hélices HARTZEL
31	NACIONAL	PESO Y BALANCE E-90
32	EXTRANJERO	HYDRAULIC FILTER
33	NACIONAL	LUBRICANTES DEL SIEV
34	NACIONAL	ADITIVOS DEL SIEV
35	NACIONAL	INSPECCIÓN Y MANTTO. BALSAS Y CHALECOS SALVAVIDAS
36	EXTRANJERO	REPUESTOS CC-DAA
37	EXTRANJERO	BRAKE ASSY P/N 101-8002-3
38	NULO	NULO
39	EXTRANJERO	REPUESTOS PA-34 SENECA
40	NULO	

41	EXTRANJERO	CRIMP TOOL 22-14 AWG
42	NULO	NULO
43	NULO	NULO
44	NULO	NO SE PASO OR ABASTECIMIENTO
45	NACIONAL	VHF NAV/COM P/N 069-1025-21 MODELO KX-165
46	NACIONAL	LUBRICANTES DEL SIEV
47	NACIONAL	ARTÍCULOS DE OFICINA DEL SIEV
48	EXTRANJERO	REPUESTOS Y ACCESORIOS PARA MANTENIMIENTO DE AERONAVES / LABORATORIO DE AVIÓNICA
49	DESIERTO	
50	NACIONAL	RVSM CITATION II y VI
51	EXTRANJERO	BATTERY KIT BEACON CITATION II
52	CONVENIO MARCO	TIMBRES SECCIÓN ABASTECIMIENTO
53	EXTRANJERO	REPUESTOS PARA CC-DNV
54	NACIONAL	CALIBRACIÓN DE EQUIPOS LABORATORIO DE AVIÓNICA
55	EXTRANJERO	FAN SPEED INDICATOR CITATION II
56	CONVENIO MARCO	
57	EXTRANJERO	REPUESTOS PARA BEEHCRAFT E-90 CC-DSN
58	COMPRA DIRECTA	
59	DESIERTO	
60	NACIONAL	SUSCRIPCIÓN PUBLICACIONES B-200 / E-90

61	COMPRA DIRECTA	CONTRATO CONSOLA VÍA 56
62	NACIONAL	BIDONES METÁLICOS DE 20 LITROS
63	NULO	
64	COMPRA DIRECTA	PUBLICACIONES CESCO CITATION II Y CITATION VI
65	EXTRANJERO	EMERGENCY POWER SUPPLY (EXCHANGE)
66	CONVENIO MARCO	AMPOLLETAS
67	NACIONAL	BARRAS DE BRONCE
68	DESIERTO	ROLLOS IANA
69	DESIERTO	
70	DESIERTO	PROTECCIÓN DE TRÍPODES DE TEODOLITOS
71	EXTRANJERO	EQUIPOS DITTEL
72	EXTRANJERO	CRIMP TOOL 22-14 AWG TIPO AMP
73	EXTRANJERO	SOLDERING STATION
74	EXTRANJERO	HERRAMIENTAS LABORATORIO DE AVIÓNICA
75	NACIONAL	SERVICIO DE CARGUÍO EXTINTORES
76	NACIONAL	PRODUCTOS QUÍMICOS
77	NACIONAL	MATERIALES DE ASEO PAÑOL
78	CONVENIO MARCO	ADQUISICIÓN DE RENOVACIÓN A SUSCRIPCIÓN ANUAL DE PUBLICACIONES JEPPESEN Y UNIVERSAL COCKPIT DISPLAY PARA AERONAVES CC-DAC y CC-DGA desde OCTUBRE 2014 a OCTUBRE 2015

79	EXTRANJERO	ADQUISICIÓN DE SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE PUBLICACIONES PIPER SENECA, DAKOTA y SEMINOLE PARA BIBLIOTECA TÉCNICA DEL SIEV
80	EXTRANJERO	ADQUISICIÓN DE SERVICIO DE SUSCRIPCIÓN DE PUBLICACIONES ENGINE PRATT & WHITNEY PARA LA BIBLIOTECA TÉCNICA DEL SIEV
81	NO TRAMITADO	SUSCRIPCIÓN PUBLICACIONES CESSNA CITATION VI y II
82	NACIONAL	TURBO VEHÍCULO FISCAL
83	EXTRANJERO	BOOT WING DEICE RH
84	EXTRANJERO	A/P MODE SELECTOR LABORATORIO DE AVIÓNICA
85	EXTRANJERO	REPUESTOS DE AVIACIÓN CITATION II
86	EXTRANJERO	BATTERY CHARGER BUNDLE LAB AVIONICA
87	DESIERTO	CALIBRACIÓN Y MANTENIMIENTO INSTRUMENTOS NDI
88	NACIONAL	TAPIZADO Y ALFOMBRADO CESSNA CITATION II
89	INADMISIBLE	REPUESTOS Y ÚTILES LABORATORIO DE AVIÓNICA
90	DESIERTO	INSPECCIONES NO DESTRUCTIVAS
91	NACIONAL	SEGURO DE TODO RIESGO TEODOLITOS
92	EXTRANJERO	REPUESTOS DE AERONAVE PIPER SENECA PA-34
93	EXTRANJERO	REPUESTOS B-200
94	NACIONAL	MANTENIMIENTO A GATAS

95	NACIONAL	Suscripción de Publicaciones Piper Dakota (CC DLA,B), Seneca (CC DNV), Seminole (CC DEX)
96	NO TRAMITADO	ADQUISICIÓN DE SUSCRIPCIÓN DE PUBLICACIONES DE LABORATORIO DE INSTRUMENTOS
97	CONVENIO MARCO	AMPOLLETAS Y TUBOS FLUORESCENTES
98	NACIONAL	SERVICIO DE INSPECCIÓN 8000 CICLOS / 6 AÑOS PARA TREN DE ATERRIZAJE DE BEECHCRAFT SUPER KING AIR B-200, MATRÍCULA CC-DAA
99	EXTRANJERO	BOLT P/N 400 322
100	NACIONAL	BOTIQUINES CON INSUMOS FARMACÉUTICOS PARA INSPECCIÓN EN VUELO
101	EXTRANJERO	AUTOPILOT COMPUTER APC-65H
102	EXTRANJERO	HSI P/N 52D137-1332 MODELO NSD-360
103	EXTRANJERO	REPUESTOS B-200
104	EXTRANJERO	REPUESTOS B-200
105	NACIONAL	10 BIDONES Y 05 TAMBORES
106	DESIERTO	TRASLADO INSTRUMENTAL IPC
107	EXTRANJERO	REPUESTOS B-200
108	EXTRANJERO	NCU-FLIGHT MANAGEMENT SYSTEM
109	COMPRA DIRECTA	WORLDWIDE 2000FT PARA CC-DAA
110	DESIERTO	BATTERY PACK
111	NULO	NULO
112	NACIONAL	CALIBRACIÓN DE HERRAMIENTAS

113	NULO	NULO
114	NULO	NULO
115	NULO	NULO
116	EXTRANJERO	BRAKE ASSY
117	EXTRANJERO	REGULATOR ASSY-PNEUMATIC PRESSURE SYSTEM
118	NULO	NULO
119	NULO	NULO
120	CONVENIO MARCO	MOBILIARIO DE OFICINA PARA SECCIÓN DE OPERACIONES SIEV
121	EXTRANJERO	OIL COOLER PARA AERONAVE PIPER SEMINOLE PA-44, MATRÍCULA CC-DEX
122	INADMISIBLE	MANTENIMIENTO TRACTOR HARLAN
123	NULO	NULO
124	NULO	NULO
125	NO TRAMITADO	MASK FLT CREW

6.2.3 Análisis del Proceso.

Para realizar el proceso de compras públicas, el Subdepartamento Inspección en vuelo, debe cumplir con el siguiente protocolo:

Etapa 1:

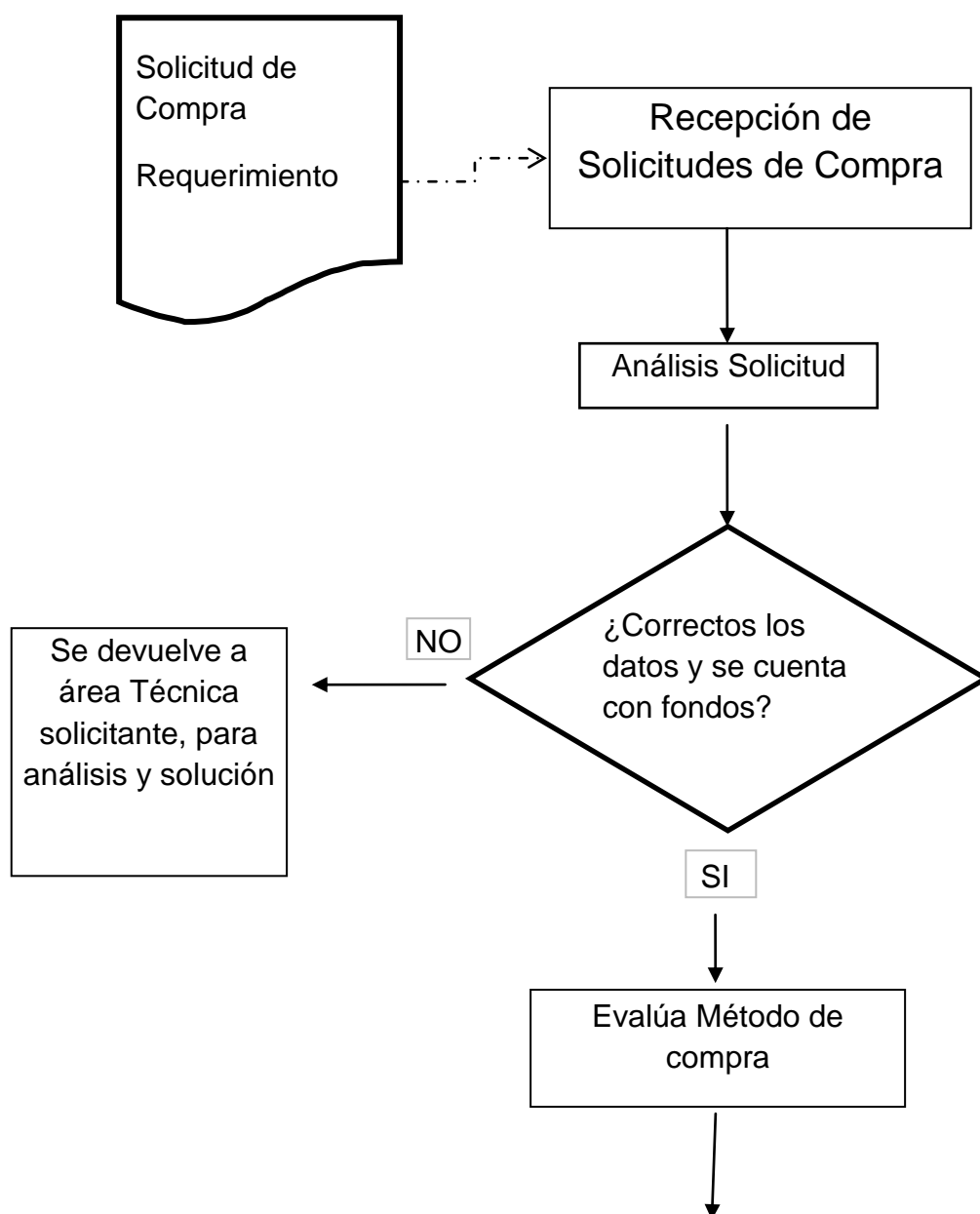
(Desde: Recepción Solicitud de Compra. Hasta: Se genera y envía Formulario de Requerimiento y Oficio).

Esta primera etapa comprende desde la recepción de la solicitud de compra por parte de la Sección Abastecimiento del Subdepartamento Inspección en Vuelo

hasta que se genera y envía el formulario de requerimiento al Departamento Logístico o Logística del Subdepartamento Aeropuerto AMB para su tramitación.

La solicitud de compra es recepcionada a través de Memo Interno que es controlado por la Sección Abastecimiento.

La Sección Abastecimiento analiza la Solicitud, que venga con todos los datos y que cuenten con los fondos (a través de información proporcionada por encargado de Presupuesto). En caso de ser compra nacional se envía a logística Subdepartamento AMB; en caso de ser compra en el extranjero se envía a logística EAC.



Licitaciones Nacionales.

MEMO	Recepción Solicitud de Compra	Tiempo entre etapas	Se genera y envía formulario de requisito
3	28-01-2014	0	28-01-2014
4	28-01-2014	0	28-01-2014
10	03-02-2014	0	03-02-2014
6	03-02-2014	0	03-02-2014
12	12-03-2014	0	12-03-2014
13	18-02-2014	0	18-02-2014
21	25-02-2014	0	25-02-2014
24	13-03-2014	0	13-03-2014
26	11-03-2014	0	11-03-2014
27	11-03-2014	0	11-03-2014
30	11-03-2014	0	11-03-2014
31	14-03-2014	0	14-03-2014
33	14-03-2014	0	14-03-2014
34	19-03-2014	0	19-03-2014
35	18-06-2014	0	18-06-2014
45	29-04-2014	0	29-04-2014
46	17-06-2014	0	17-06-2014
50	30-05-2014	0	30-05-2014
54	05-06-2014	0	05-06-2014
60	13-06-2014	0	13-06-2014
62	04-07-2014	0	04-07-2014
67	19-06-2014	0	19-06-2014
75	20-06-2014	0	20-06-2014
76	20-06-2014	0	20-06-2014
77	25-06-2014	0	25-06-2014
82	05-08-2014	0	05-08-2014
91	10-07-2014	0	10-07-2014
94	29-07-2014	0	29-07-2014
95	20-08-2014	0	20-08-2014
98	02-09-2014	0	02-09-2014
100	04-09-2014	0	04-09-2014
105	22-08-2014	0	22-08-2014
112	26-09-2014	0	26-09-2014

Tiempo promedio entre etapas: 0 Días.

En los cuadros de licitaciones, nacionales podemos observar que el tiempo promedio entre que se recepciona la solicitud de compras hasta que se genera y envía formulario de requerimiento es de cero días.

Licitaciones Extranjeras.

MEMO	Recepción Solicitud de Compra	Tiempo entre etapas	Se genera y envía formulario de requisito
1	12-03-2014	0	12-03-2014
2	12-03-2014	0	12-03-2014
5	28-01-2014	0	28-01-2014
8	03-02-2014	0	03-02-2014
9	24-01-2014	0	24-01-2014
11	29-01-2014	0	29-01-2014
14	03-02-2014	0	03-02-2014
18	10-02-2014	0	10-02-2014
19	01-04-2014	0	11-04-2014
23	20-02-2014	0	20-02-2014
28	11-03-2014	0	11-03-2014
29	12-03-2014	0	12-03-2014
32	11-03-2014	0	11-03-2014
36	24-03-2014	0	24-03-2014
37	24-03-2014	0	24-03-2014
39	03-04-2014	0	03-04-2014
41	14-04-2014	0	14-04-2014
48	12-05-2014	0	12-05-2014
51	26-05-2014	0	26-05-2014
53	29-05-2014	0	29-05-2014
55	16-05-2014	0	16-05-2014
57	30-05-2014	0	30-05-2014
65	16-06-2014	0	16-06-2014
71	19-06-2014	0	19-06-2014
72	20-06-2014	0	20-06-2014
73	25-06-2014	0	25-06-2014
74	25-06-2014	0	25-06-2014
79	25-06-2014	0	25-06-2014
80	25-06-2014	0	25-06-2014
83	01-07-2014	0	01-07-2014
84	08-07-2014	0	08-07-2014
85	08-07-2014	0	08-07-2014
86	09-07-2014	0	09-07-2014
92	23-07-2014	0	23-07-2014
93	24-07-2014	0	24-07-2014
99	01-08-2014	0	01-08-2014
101	12-08-2014	0	12-08-2014
102	13-08-2014	0	13-08-2014
103	27-08-2014	0	27-08-2014
104	26-08-2014	0	26-08-2014

107	27-08-2014	0	27-08-2014
108	02-09-2014	0	02-09-2014
116	11-11-2014	0	11-11-2014
117	10-11-2014	0	10-11-2014
121	21-11-2014	0	21-11-2014

Tiempo promedio entre etapas: 0 Días.

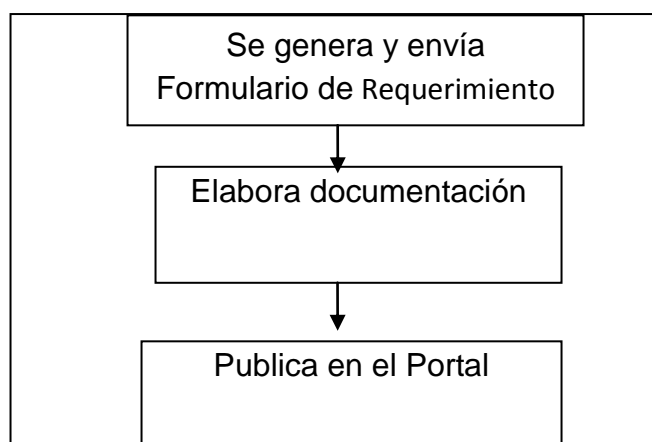
En el cuadro anterior, observamos que las licitaciones extranjeras, registraron un tiempo promedio entre que se recibe la solicitud de compras, hasta que se genera y envía el formulario de requerimiento es de cero días.

Etapa 2: (Desde: Se genera y envía formulario de requerimiento. Hasta: Publicación en el Portal).

En esta segunda etapa se elaboran los documentos correspondientes a la compra para poder ser publicados en el portal Chile Compras.

Logística Subdepartamento AMB o Logística EAC elabora carpeta con documentación.

Logística Subdepartamento AMB o Logística EAC publica en Portal, incluye: recepción de preguntas, respuestas a preguntas, recepción de ofertas (portal) y cierre.



Licitaciones Nacionales.

MEMO	Se genera y envía formulario de requisito	Tiempo entre etapas	Publicación en Portal Chilecompras
3	28-01-2014	6	03-02-2014
4	28-01-2014	16	13-02-2014
10	03-02-2014	242	03-10-2014
6	03-02-2014	39	14-03-2014
12	12-03-2014	16	28-03-2014
13	18-02-2014	15	05-03-2014
21	25-02-2014	41	07-04-2014
24	13-03-2014	46	28-04-2014
26	11-03-2014	3	14-03-2014
27	11-03-2014	3	14-03-2014
30	11-03-2014	3	14-03-2014
31	14-03-2014	14	28-03-2014
33	14-03-2014	14	28-03-2014
34	19-03-2014	40	28-04-2014
35	18-06-2014	65	22-08-2014
45	29-04-2014	30	29-05-2014
46	17-06-2014	132	27-10-2014
50	30-05-2014	67	05-08-2014
54	05-06-2014	13	18-06-2014
60	13-06-2014	11	24-06-2014
62	04-07-2014	17	21-07-2014
67	19-06-2014	20	09-07-2014
75	20-06-2014	7	27-06-2014
76	20-06-2014	28	18-07-2014
77	25-06-2014	7	02-07-2014
82	05-08-2014	24	29-08-2014
91	10-07-2014	14	24-07-2014
94	29-07-2014	30	28-08-2014
95	20-08-2014	15	04-09-2014
98	02-09-2014	9	11-09-2014
100	04-09-2014	19	23-09-2014
105	22-08-2014	20	11-09-2014
112	26-09-2014	18	14-10-2014

Tiempo promedio entre etapas: 32 Días.

En el cuadro anterior, podemos observar que el tiempo promedio, entre que se genera y envía Formulario de Requerimiento y Oficio solicitando a logística un requerimiento y la publicación de esta en el portal Chilecompras, es de 32 días.

Licitaciones Extranjeras.

MEMO	Se genera y envía formulario de requisito	Tiempo entre etapas	Publicación en Portal Chilecompras
1	12-03-2014	16	28-03-2014
2	12-03-2014	16	28-03-2014
5	28-01-2014	21	18-02-2014
8	03-02-2014	25	28-02-2014
9	24-01-2014	31	24-02-2014
11	29-01-2014	20	18-02-2014
14	03-02-2014	21	24-02-2014
18	10-02-2014	21	03-03-2014
19	11-02-2014	20	03-03-2014
23	20-02-2014	36	28-03-2014
28	11-03-2014	17	28-03-2014
29	12-03-2014	20	01-04-2014
32	11-03-2014	17	28-03-2014
36	24-03-2014	14	07-04-2014
37	24-03-2014	14	07-04-2014
39	03-04-2014	14	17-04-2014
41	14-04-2014	16	30-04-2014
48	12-05-2014	16	28-05-2014
51	26-05-2014	8	03-06-2014
53	29-05-2014	22	20-06-2014
55	16-05-2014	18	03-06-2014
57	30-05-2014	18	17-06-2014
65	16-06-2014	17	03-07-2014
71	19-06-2014	22	11-07-2014
72	20-06-2014	21	11-07-2014
73	25-06-2014	27	22-07-2014
74	25-06-2014	16	11-07-2014
79	25-06-2014	71	04-09-2014
80	25-06-2014	71	04-09-2014
83	01-07-2014	21	22-07-2014
84	08-07-2014	24	01-08-2014
85	08-07-2014	23	31-07-2014
86	09-07-2014	22	31-07-2014
92	23-07-2014	13	05-08-2014
93	24-07-2014	21	14-08-2014
99	01-08-2014	4	05-08-2014
101	12-08-2014	23	04-09-2014
102	13-08-2014	26	08-09-2014
103	27-08-2014	12	08-09-2014
104	26-08-2014	15	10-09-2014
107	27-08-2014	12	08-09-2014

108	02-09-2014	31	03-10-2014
116	11-11-2014	11	22-11-2014
117	10-11-2014	15	25-11-2014
121	21-11-2014	13	04-12-2014

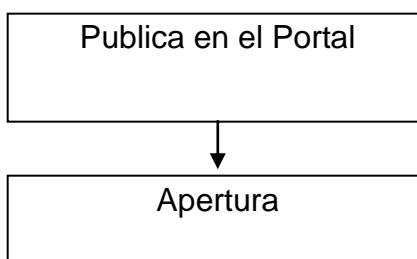
Tiempo promedio entre etapas: 21 Días.

En el caso de las compras internacionales, podemos observar que el tiempo promedio entre que se genera y envía el formulario de requerimiento hasta que se publica en el portal Chilecompras, es de 21 días.

En esta segunda etapa a nivel de licitaciones extranjeras, podemos observar que el tiempo promedio aumento de 0 a 21 días lo que considera un aumento importante dentro del proceso.

Etapa 3: (Desde: Publicación Hasta: Apertura)

En esta etapa la Sección abastecimiento envía a área técnica la solicitud de compra para adjudicación, luego se realiza el Informe y envía a logística para adjudicación (AMB o Central según corresponda)



Licitaciones Nacionales.

MEMO	Publicación en Portal Chilecompras	Tiempo entre etapas	Apertura
3	03-02-2014	16	19-02-2014
4	13-02-2014	12	25-02-2014
10	03-10-2014	9	12-10-2014
6	14-03-2014	17	31-03-2014
12	28-03-2014	10	07-04-2014
13	05-03-2014	14	19-03-2014
21	07-04-2014	21	28-04-2014
24	28-04-2014	14	12-05-2014
26	14-03-2014	19	02-04-2014
27	14-03-2014	18	01-04-2014
30	14-03-2014	20	03-04-2014
31	28-03-2014	10	07-04-2014
33	28-03-2014	10	07-04-2014
34	28-04-2014	14	12-05-2014
35	22-08-2014	13	04-09-2014
45	29-05-2014	11	09-06-2014
46	27-10-2014	29	25-11-2014
50	05-08-2014	17	22-08-2014
54	18-06-2014	12	30-06-2014
60	24-06-2014	10	04-07-2014
62	21-07-2014	14	04-08-2014
67	09-07-2014	15	24-07-2014
75	27-06-2014	14	11-07-2014
76	18-07-2014	12	30-07-2014
77	02-07-2014	14	16-07-2014
82	29-08-2014	20	18-09-2014
91	24-07-2014	28	21-08-2014
94	28-08-2014	19	16-09-2014
95	04-09-2014	22	26-09-2014
98	11-09-2014	15	26-09-2014
100	23-09-2014	22	15-10-2014
105	11-09-2014	12	23-09-2014
112	14-10-2014	10	24-10-2014

Tiempo promedio entre etapas: 16 Días.

En el cuadro anterior, podemos observar que el tiempo promedio entre la publicación en el portal Chilecompras y la apertura es de 16 días.

Licitaciones Extranjeras.

MEMO	Publicación en Portal Chilecompras	Tiempo entre etapas	Apertura
1	28-03-2014	10	07-04-2014
2	28-03-2014	11	08-04-2014
5	18-02-2014	7	25-02-2014
8	28-02-2014	7	07-03-2014
9	24-02-2014	10	06-03-2014
11	18-02-2014	10	28-02-2014
14	24-02-2014	7	03-03-2014
18	03-03-2014	7	10-03-2014
19	03-03-2014	7	10-03-2014
23	28-03-2014	10	07-04-2014
28	28-03-2014	7	04-04-2014
29	01-04-2014	13	14-04-2014
32	28-03-2014	7	04-04-2014
36	07-04-2014	15	22-04-2014
37	07-04-2014	14	21-04-2014
39	17-04-2014	12	29-04-2014
41	30-04-2014	9	09-05-2014
48	28-05-2014	8	05-06-2014
51	03-06-2014	8	11-06-2014
53	20-06-2014	10	30-06-2014
55	03-06-2014	7	10-06-2014
57	17-06-2014	10	27-06-2014
65	03-07-2014	12	15-07-2014
71	11-07-2014	12	23-07-2014
72	11-07-2014	11	22-07-2014
73	22-07-2014	6	28-07-2014
74	11-07-2014	13	24-07-2014
79	04-09-2014	7	11-09-2014
80	04-09-2014	7	11-09-2014
83	22-07-2014	6	28-07-2014
84	01-08-2014	7	08-08-2014
85	31-07-2014	12	12-08-2014
86	31-07-2014	8	08-08-2014
92	05-08-2014	7	12-08-2014
93	14-08-2014	7	21-08-2014
99	05-08-2014	7	12-08-2014
101	04-09-2014	11	15-09-2014
102	08-09-2014	14	22-09-2014
103	08-09-2014	15	23-09-2014
104	10-09-2014	13	23-09-2014
107	08-09-2014	15	23-09-2014
108	03-10-2014	10	13-10-2014

116	22-11-2014	7	29-11-2014
117	25-11-2014	14	09-12-2014
121	04-12-2014	8	12-12-2014

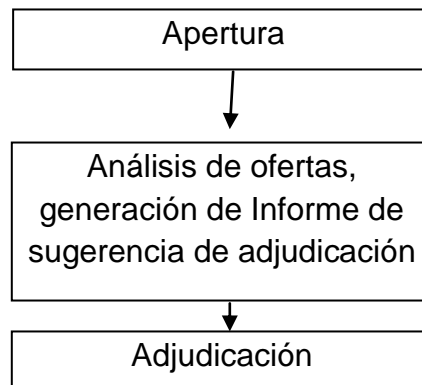
Tiempo promedio entre etapas: 10 Días.

En el caso de las licitaciones extranjeras, el tiempo promedio entre la publicación en el portal Chilecompras y la apertura es de 10 días.

Acá, al igual que en la licitaciones nacionales, observamos una disminución de tiempo con respecto a la segunda etapa de 21 a 10 días.

Etapa 4: (Desde: Apertura Hasta: Adjudicación).

Sección Abastecimiento envía a área técnica solicitud de compra para adjudicación; luego realiza el Informe y envía a logística para adjudicación (AMB o Central según corresponda).



Licitaciones Nacionales.

MEMO	Apertura	Tiempo entre etapas	Adjudicación
3	19-02-2014	5	24-02-2014
4	25-02-2014	10	07-03-2014
10	12-10-2014	12	24-10-2014
6	31-03-2014	11	11-04-2014
12	07-04-2014	21	28-04-2014
13	19-03-2014	19	07-04-2014
21	28-04-2014	9	07-05-2014
24	12-05-2014	11	23-05-2014
26	02-04-2014	26	28-04-2014
27	01-04-2014	27	28-04-2014
30	03-04-2014	40	13-05-2014
31	07-04-2014	15	22-04-2014
33	07-04-2014	15	22-04-2014
34	12-05-2014	10	22-05-2014
35	04-09-2014	19	23-09-2014
45	09-06-2014	1	10-06-2014
46	25-11-2014	8	03-12-2014
50	22-08-2014	13	04-09-2014
54	30-06-2014	15	15-07-2014
60	04-07-2014	26	30-07-2014
62	04-08-2014	24	28-08-2014
67	24-07-2014	4	28-07-2014
75	11-07-2014	13	24-07-2014
76	30-07-2014	43	11-09-2014
77	16-07-2014	37	22-08-2014
82	18-09-2014	29	17-10-2014
91	21-08-2014	33	23-09-2014
94	16-09-2014	29	15-10-2014
95	26-09-2014	18	14-10-2014
98	26-09-2014	25	21-10-2014
100	15-10-2014	21	05-11-2014
105	23-09-2014	24	17-10-2014
112	24-10-2014	25	18-11-2014

Tiempo promedio entre etapas: 10 Días.

En el siguiente cuadro podemos observar que el tiempo promedio entre la apertura y la adjudicación es de 19 días para las licitaciones nacionales.

Licitaciones Extranjeras.

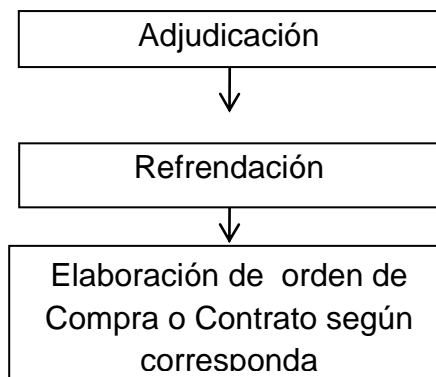
MEMO	Apertura	Tiempo entre etapas	Adjudicación
1	07-04-2014	59	05-06-2014
2	08-04-2014	15	23-04-2014
5	25-02-2014	72	08-05-2014
8	07-03-2014	10	17-03-2014
9	06-03-2014	60	05-05-2014
11	28-02-2014	25	25-03-2014
14	03-03-2014	16	19-03-2014
18	10-03-2014	9	19-03-2014
19	10-03-2014	56	05-05-2014
23	07-04-2014	8	15-04-2014
28	04-04-2014	10	14-04-2014
29	14-04-2014	15	29-04-2014
32	04-04-2014	5	09-04-2014
36	22-04-2014	15	07-05-2014
37	21-04-2014	14	05-05-2014
39	29-04-2014	15	14-05-2014
41	09-05-2014	5	14-05-2014
48	05-06-2014	1	06-06-2014
51	11-06-2014	2	13-06-2014
53	30-06-2014	11	11-07-2014
55	10-06-2014	13	23-06-2014
57	27-06-2014	13	10-07-2014
65	15-07-2014	17	01-08-2014
71	23-07-2014	13	05-08-2014
72	22-07-2014	8	30-07-2014
73	28-07-2014	4	01-08-2014
74	24-07-2014	1	25-07-2014
79	11-09-2014	5	16-09-2014
80	11-09-2014	5	16-09-2014
83	28-07-2014	8	05-08-2014
84	08-08-2014	13	21-08-2014
85	12-08-2014	15	27-08-2014
86	08-08-2014	5	13-08-2014
92	12-08-2014	13	25-08-2014
93	21-08-2014	5	26-08-2014
99	12-08-2014	6	18-08-2014
101	15-09-2014	15	30-09-2014
102	22-09-2014	14	06-10-2014
103	23-09-2014	27	20-10-2014
104	23-09-2014	30	23-10-2014
107	23-09-2014	30	23-10-2014
108	13-10-2014	14	27-10-2014

116	29-11-2014	31	30-12-2014
117	09-12-2014	21	30-12-2014
121	12-12-2014	12	24-12-2014

Tiempo promedio entre etapas: 17 Días.

En el caso de las licitaciones extranjeras, podemos observar que el tiempo promedio entre la apertura y la adjudicación es de 16 días.

Etapa 5: (Desde: Adjudicación Hasta: Orden de Compra).



Licitaciones Nacionales.

MEMO	Adjudicación	Tiempo entre etapas	Orden de Compra
3	24-02-2014	4	28-02-2014
4	07-03-2014	31	07-04-2014
10	24-10-2014	20	13-11-2014
6	11-04-2014	4	15-04-2014
12	28-04-2014	6	04-05-2014
13	07-04-2014	0	07-04-2014
21	07-05-2014	15	22-05-2014
24	23-05-2014	11	03-06-2014
26	28-04-2014	1	29-04-2014
27	28-04-2014	2	30-04-2014
30	13-05-2014	13	26-05-2014
31	22-04-2014	7	29-04-2014
33	22-04-2014	8	30-04-2014
34	22-05-2014	12	03-06-2014
35	23-09-2014	3	26-09-2014
45	10-06-2014	21	01-07-2014
46	03-12-2014	0	03-12-2014
50	04-09-2014	12	16-09-2014
54	15-07-2014	7	22-07-2014
60	30-07-2014	6	05-08-2014
62	28-08-2014	19	16-09-2014
67	28-07-2014	1	29-07-2014
75	24-07-2014	5	29-07-2014
76	11-09-2014	14	25-09-2014
77	22-08-2014	25	16-09-2014
82	17-10-2014	21	07-11-2014
91	23-09-2014	3	26-09-2014
94	15-10-2014	15	30-10-2014
95	14-10-2014	14	28-10-2014
98	21-10-2014	28	18-11-2014
100	05-11-2014	20	25-11-2014
105	17-10-2014	11	28-10-2014
112	18-11-2014	6	24-11-2014

Tiempo promedio entre etapas: 11 Días.

En el cuadro anterior, podemos observar que el tiempo promedio entre la adjudicación y que se emita la orden de compra es de 11 días en el caso de las compras nacionales.

Licitaciones Extranjeras.

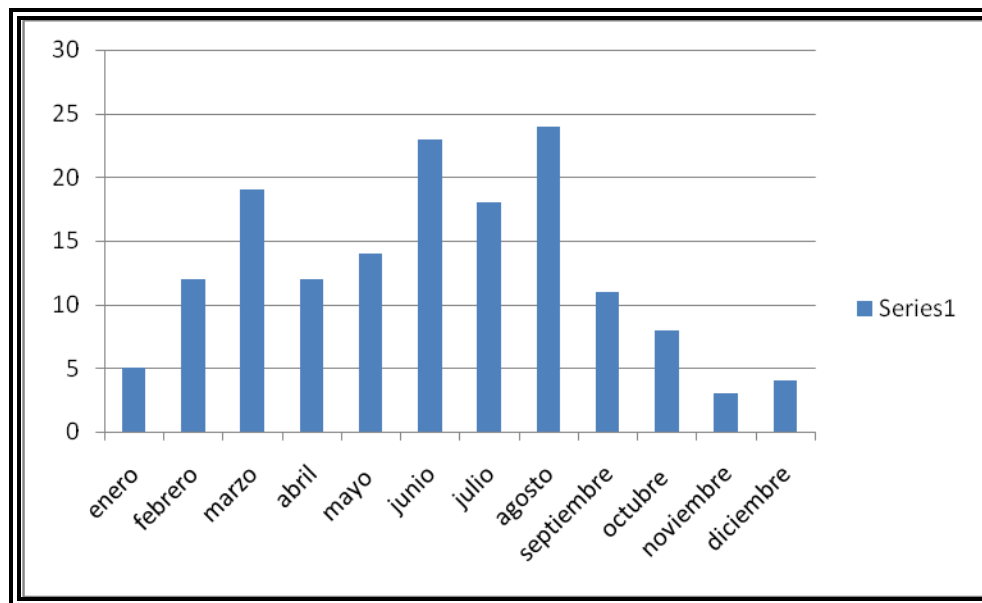
MEMO	Adjudicación	Tiempo entre etapas	Orden de Compra
1	05-06-2014	12	17-06-2014
2	23-04-2014	7	30-04-2014
5	08-05-2014	19	27-05-2014
8	17-03-2014	3	20-03-2014
9	05-05-2014	10	15-05-2014
11	25-03-2014	9	03-04-2014
14	19-03-2014	1	20-03-2014
18	19-03-2014	12	31-03-2014
19	05-05-2014	10	15-05-2014
23	15-04-2014	13	28-04-2014
28	14-04-2014	14	28-04-2014
29	29-04-2014	10	09-05-2014
32	09-04-2014	21	30-04-2014
36	07-05-2014	5	12-05-2014
37	05-05-2014	11	16-05-2014
39	14-05-2014	12	26-05-2014
41	14-05-2014	13	27-05-2014
48	06-06-2014	18	24-06-2014
51	13-06-2014	19	02-07-2014
53	11-07-2014	14	25-07-2014
55	23-06-2014	11	04-07-2014
57	10-07-2014	1	11-07-2014
65	01-08-2014	21	22-08-2014
71	05-08-2014	15	20-08-2014
72	30-07-2014	23	22-08-2014
73	01-08-2014	21	22-08-2014
74	25-07-2014	28	22-08-2014
79	16-09-2014	13	29-09-2014
80	16-09-2014	15	01-10-2014
83	05-08-2014	13	18-08-2014
84	21-08-2014	11	01-09-2014
85	27-08-2014	14	10-09-2014
86	13-08-2014	28	10-09-2014
92	25-08-2014	7	01-09-2014
93	26-08-2014	15	10-09-2014
99	18-08-2014	9	27-08-2014
101	30-09-2014	14	14-10-2014
102	06-10-2014	8	14-10-2014
103	20-10-2014	10	30-10-2014
104	23-10-2014	6	29-10-2014
107	23-10-2014	7	30-10-2014

108	27-10-2014	3	30-10-2014
116	30-12-2014	59	27-02-2015
117	30-12-2014	59	27-02-2015
121	24-12-2014	65	27-02-2015

Tiempo promedio entre etapas: 16 Días.

En el caso de las compras extranjeras, se mantuvieron los días promedio en 16 días.

Gráficos de compras realizadas desde enero a diciembre 2014.



Criterios de Adjudicación a nivel Nacional e Internacional.

Principales normas para adjudicación a nivel nacional e internacional:

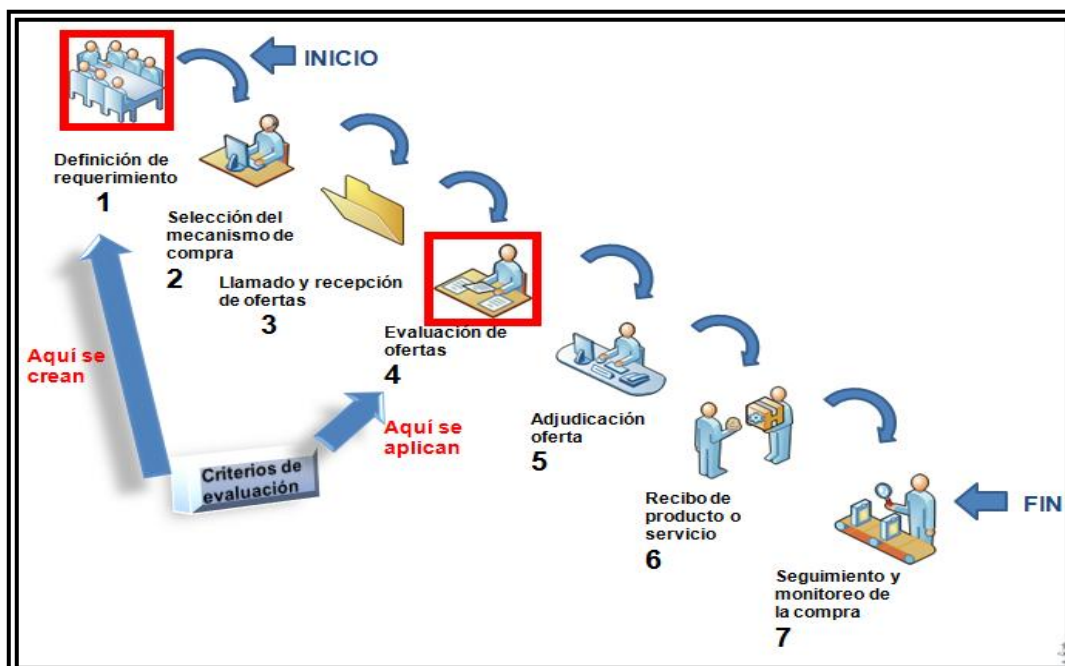
- # Condiciones de Uso del Sistema (Resolución Exenta 217 B de la Dirección).
Otras circulares y directivas de la Dirección.
- # Normas de Derecho Público, y en su defecto, Normas de Derecho Privado
- # Tratados Internacionales
- # Normativa interna de cada servicio, ajustada a la Ley de Compras y su Reglamento
- # Auto Acordado sobre el Tribunal de Contratación Pública (“Auto Acordado”, Corte Suprema.)
Registro de proveedores.
- # Existencia de un registro electrónico oficial de contratistas de la Administración, a cargo de la Dirección de Compras y Contratación Pública (Art 16 ley 19.886).
- # Registro abierto a todas las personas naturales y jurídicas, chilenas y extranjeras que no tengan causal de inhabilidad para contratar con los organismos del Estado.
- # El registro es público
- # Los organismos públicos pueden exigir a los proveedores su inscripción en el registro de proveedores, para poder suscribir los contratos definitivos.

Los criterios de criterios de evaluación de adjudicación son unidades de medida que nos permiten evaluar y con ello adjudicar ofertas enviadas por los proveedores. La utilidad de estos criterios nos permiten compara y evaluar entre los proveedores la mejor oferta determinándonos a quine adjudicar. Determina además cuales serán los elementos por los que se evaluara la oferta, visualizando el proveedor cual es la orientación que busca el comprador transparentando el proceso de selección.

Criterios:

- ✚ Calidad (Ej.: Certificaciones, títulos, consistencias de materiales, etc.).
- ✚ Experiencia (Ej.: Años de la empresa en el rubro, experiencia de los profesionales, etc.).
- ✚ Características Técnicas (Ej.: Capacidad de producción, tiempo de vida útil, uso de energía, etc.).
- ✚ Disponibilidad de Servicio Técnico (Ej.: cercanía, cantidad, horarios, etc.).
- ✚ Costo de Repuestos e Insumos (Ej.: Costo de la energía consumida, costo de mantención, etc.).
- ✚ Garantía en caso de fallas (Ej.: meses de garantía, servicio técnico, etc.).
- ✚ Tiempo de respuesta o entrega (Ej.: Tiempo de despacho, tiempo de respuesta del servicio técnico, etc.).
- ✚ Condiciones de empleo y remuneraciones (Art.38 Nuevo Reglamento. Ej: contratación de discapacitados, duración de contratos, existencia de incentivos, etc.). Ver ejemplo siguiente.

Proceso de abastecimiento.



La forma de operar en materia de compras y contrataciones para las Unidades Comerciales en el exterior en la actualidad se detalla a continuación:

- a) A principio de cada año presupuestario, se aprueban y se anticipan los fondos operacionales a las Unidades Comerciales para las compras y contrataciones habituales y recurrentes para la operación diaria de la Oficina. En forma adicional, y dependiendo de los lineamientos institucionales se autorizan fondos para ejecutar proyectos de promoción de exportaciones (sin considerar además, los suplementos de fondos que se envían durante el año, dependiendo de los objetivos y necesidades institucionales), aunque no se contempla una planificación detallada de todas las actividades a realizar por lo anteriormente expuesto.
- b) Para poder ejecutar los proyectos, cada oficina presenta un proyecto al Departamento Administrativo para su evaluación y aprobación. Cada solicitud y visto bueno se canalizan mediante Oficio.
- c) Una vez enviados y aprobados los presupuestos, cada Unidad Comercial tramita sus propias resoluciones en caso de poseer la facultad y las remite al nivel central para su registro. En forma adicional se remiten los antecedentes a la Sección Operaciones Unidades Comerciales para su rendición (adjuntando todos los antecedentes asociados a la contratación, cotización, factura, resolución, etc.).
- d) En caso de no poseer facultad, la Unidad Comercial a través del Departamento Sectorial o Geográfico remite los antecedentes por mail para que este los remita vía memorándum al Subdepartamento de Compras y Contrataciones para que éste trámite la resolución aprobatoria y en caso de de corresponde enviar mediante pase interno al Departamento Jurídico para su visación.

- d) Una vez aprobada la resolución, ésta se remite por correo electrónico a la Oficina Comercial para la ejecución de la compra o invitación de oferentes (en caso de ser licitación o trato directo con invitaciones). Las Ofertas evaluadas se remiten por correo al nivel central para que se remitan por memorándum al Subdepartamento de Compras y Contrataciones y tramitar la resolución de adjudicación y posterior visación del Departamento Jurídico.

- e) Para tramitar el contrato en Chile, cuando corresponda, se repite el paso anterior, pero con los antecedentes legales de la empresa y posterior tramitación a través de la firma de las partes.

- f) Una vez finalizado el proceso anterior, los antecedentes se remiten al Subdepartamento de Administración de Proyectos para la respectiva rendición.

6.3 Encuestas.

6.3.1 Presentación.

La encuesta realizada en esta investigación, tuvo como objetivo, conocer desde dentro de la organización, cual es el principal problema que afecta la eficiencia del sistema de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo y cuál podría ser la solución a este o estos problemas. Para esto, se realizó una encuesta sencilla, al 100% del personal involucrado en las compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo, la que fue remitida vía correo electrónico institucional a todos los involucrados y fue respondida y enviada por este mismo medio.

La encuesta enviada al personal involucrado es la siguiente:

Encuesta a personal DGAC involucrado en Compras Publicas del SIEV						
Pregunta N°1	Principal problema que afecta a la eficiencia del proceso de compras publicas del SIEV	Falta de Personal	Sistema Chilecompras	Falta de tiempo	Capacitación	Otro
Pregunta N°2	¿Cómo se podría mejorar la eficiencia de compras públicas del SIEV?	Reestructurar los procesos	Focalizar todos los procesos al SIEV	Mejoras al sistema Chilecompras	Otros	

6.3.2 Resultados Obtenidos.

La encuesta, tuvo muy buena aceptación dentro de la población a la cual se le aplico, y nos entregó información importante con respecto a lo que pretendíamos determinar.

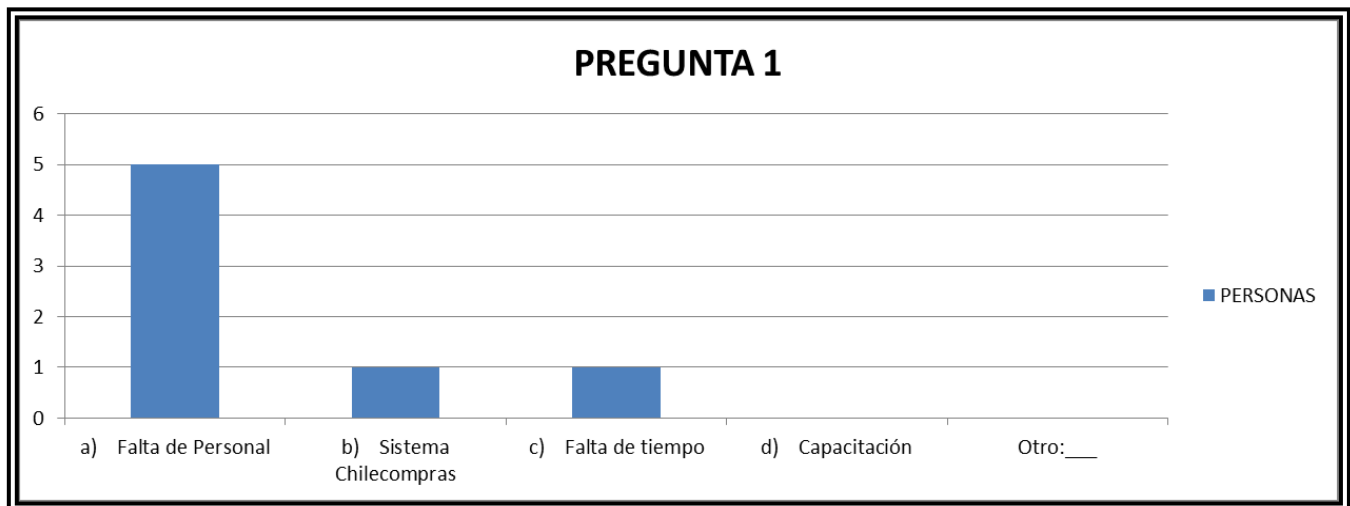
Las respuestas obtenidas son las siguientes:

Encuesta a Personal DGAC involucrado en compras publicas del SIEV			
Nombre	Unidad	Pregunta	Pregunta 2
Alex Sabag	Abastecimiento	Falta de Personal	Mejora de procedimientos
Carolina Quiñónez	Adquisiciones	Falta de Personal	Incremento de Capacitación
Marcelo Carilaf	Adquisiciones	Falta de Personal	Incremento de Capacitación
Lucrecia Flores	Abastecimiento	Falta de Personal	Incremento de Capacitación
Marcos Puebla	Abastecimiento	Falta de Personal	Incremento de Capacitación
Ricardo Carvajal	Abastecimiento	Falta de Personal	Focalizar procesos en el SIEV
Manuel Sepúlveda	Abastecimiento	Falta de Personal	Reestructurar los procesos

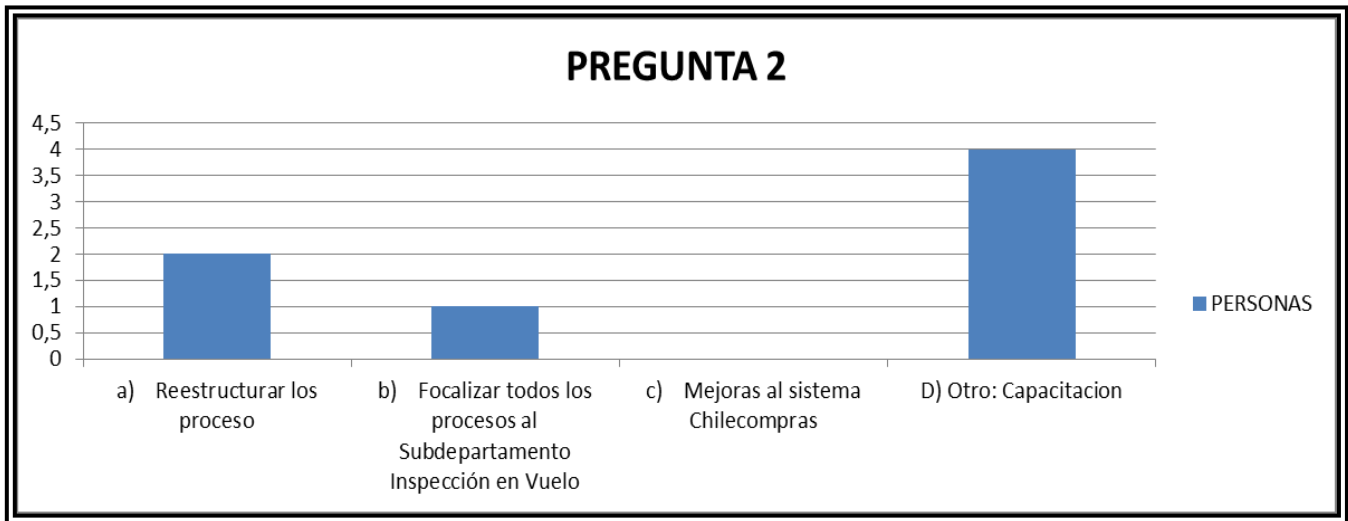
Análisis de respuestas:

Según la encuesta aplicada, obtuvimos la siguiente información:

Sobre la pregunta que hace referencia a cuál puede ser el principal problema que afecta negativamente la eficiencia del proceso de compras públicas en el Subdepartamento Inspección en Vuelo, se reflejó lo siguiente:



Con respecto a la pregunta que busca obtener la opinión sobre cuál podría ser una propuesta de mejora a la eficiencia del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo, la encuesta reflejó lo siguiente:



En consecuencia y resumiendo los resultados obtenidos, podríamos señalar que según las percepción de los funcionarios involucrados en el proceso de compras del Subdepartamento Inspección en Vuelo, podemos señalar que según su punto de vista, el principal problema de la poca eficiencia del sistema actual de compras públicas, es debido a la falta de personal y que esta deficiencia podría ser solucionada mediante la capacitación de más personal que pudiera realizar las tareas involucradas en el proceso de compras publicas

6.4 Entrevista.

6.4.1.- Presentación.

La entrevista, fue aplicada al 100% del personal que respondió la encuesta sobre la eficiencia del proceso de compras públicas del Subdepartamento de Inspección en Vuelo. La idea de esta entrevista, es obtener información de primera fuente, complementando lo obtenido en la encuesta, con el propósito de poder profundizar aquellos temas que los investigadores consideren apropiados para poder determinar las causas, problemas y posibles soluciones de la poca eficiencia de los procesos del sistema de compras públicas.

Se pondrá, énfasis, a las preguntas seleccionadas, y el entrevistador, podrá profundizar aquellos temas que considere valiosos para la investigación.

La población a investigar está compuesta por siete funcionarios encargados de realizar diversas tareas dentro del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo. Este personal, pertenece a la Dirección General de Aeronáutica Civil y es parte de la dotación del Subdepartamento y de otras áreas involucradas tales como Adquisiciones Logística, Edificio Aeronáutico Central y Subdepartamento AMB.

El listado de entrevistados con sus respectivos cargos es el siguiente:

Entrevista	
Nombre	Unidad
Alex Sabag	Abastecimiento
Carolina Quiñónez	Adquisiciones
Marcelo Carilaf	Adquisiciones
Lucrecia Flores	Abastecimiento
Marcos Puebla	Abastecimiento
Ricardo Carvajal	Abastecimiento
Manuel Sepúlveda	Abastecimiento

6.4.2.- Resultados Obtenidos

Los resultados obtenidos en la entrevista son los siguientes:

La entrevista se realizó vía personal y por teléfono a todos los involucrados en el proceso y a todos a quienes se les realizó la encuesta.

Pregunta N°1

Entrevistado	¿Encuentra usted eficiente el sistema de compras publicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo?¿Porque?
Alex Sabag	No es eficiente, principalmente debido a que el proceso pasa por muchas personas de diferentes entidades.
Carolina Quiñónez	No, el sistema no es eficiente porque debe pasar por muchas personas antes de poder concretar la compra.
Marcelo Carilaf	No, podría ser mejor, creo que falta personal.
Lucrecia Flores	No lo suficiente, creo que falta tiempo o personal.
Marco Puebla	No, para nada.
Ricardo Carvajal	Si, los procesos son eficientes en el Subdepartamento Inspección en Vuelo, el sistema en su todo es ineficiente debido a que otras organizaciones deben participar.
Manuel Sepúlveda	No, claramente no es eficiente.

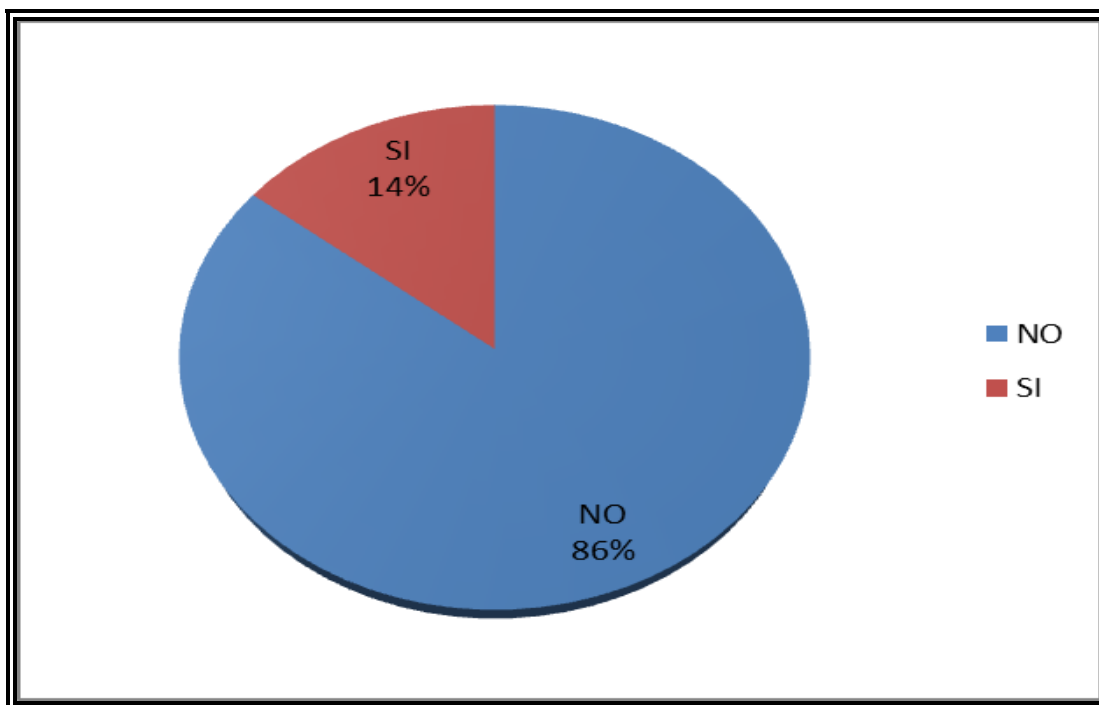
Pregunta N°1.

La pregunta N°1 pretende determinar si los entrevistados estiman o no que existen un problema en la eficiencia del sistema de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo y especificar si existe, cual sería este problema.

La pregunta es la siguiente:

¿Encuentra usted eficiente el sistema de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo?

Podemos apreciar que, sobre la pregunta de si encuentran eficiente el sistema de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo, la respuesta fue la siguiente:



Pregunta N°2.

La pregunta N°2 pretende determinar cuál es el principal problema de que el sistema de compras públicas del Subdepartamento de Inspección en Vuelo no sea eficiente.

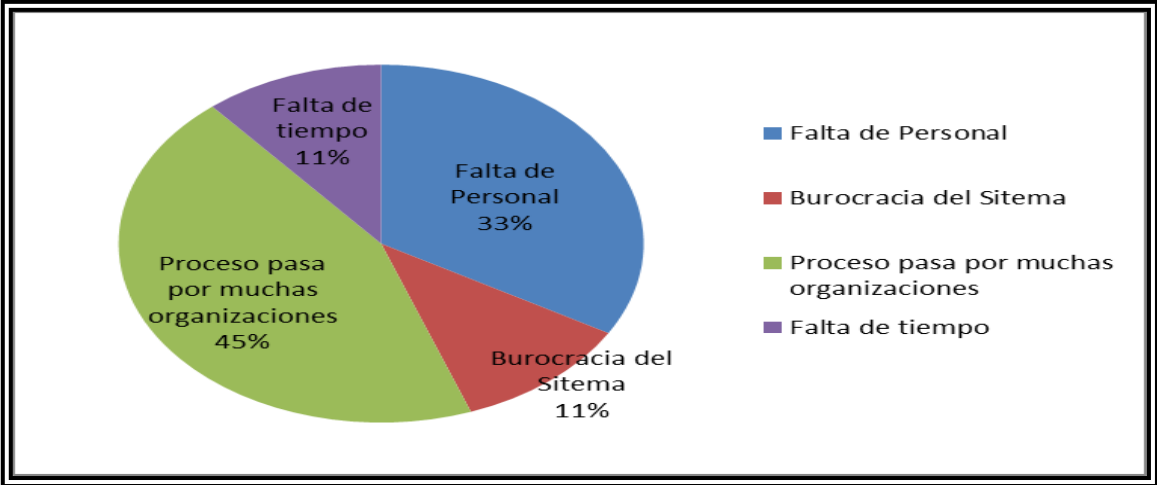
La pregunta es la siguiente:

¿Cuál cree usted que sea el principal problema del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo?

Para esta pregunta, los entrevistados respondieron de la siguiente forma:

Entrevistado	¿Cuál cree usted que sea el principal problema del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo?
Alex Sabag	La falta de personal y la burocracia del proceso interno del Subdepartamento es la principal causa de la poca eficiencia.
Carolina Quiñónez	No tiene el proceso centralizado solo en el Subdepartamento, hay papeles que deben ir a firmarse a otras organizaciones donde puede estar incluso semanas para una firma.
Marcelo Carilaf	Creo que se debería centralizar todo en una unidad
Lucrecia Flores	Falta de personal capacitado para realizar compras publicas.
Marco Puebla	Muy poco personal
Ricardo Carvajal	Capacitación, debemos tener mas gente capacitada para poder realizar los procesos de compras publicas en el sistema.
Manuel Sepúlveda	Falta de tiempo y de más personal.

Podemos observar que según las respuestas entregadas por los entrevistados, estos estiman que la causa del problema de eficiencia en el proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo se desglose de la siguiente manera:



Los entrevistados piensan en su mayoría, con un 45% que el mayor problema del sistema de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo, corresponde a que el proceso pasa por muchas organizaciones ajenas al Subdepartamento Inspección en Vuelo.

La segunda causa más seleccionada por los entrevistados, tiene relación con la falta de personal, con un 33%. Además se mencionan con un 11% cada una como causas la falta de tiempo y la burocracia del sistema.

Pregunta N°3.

La pregunta N°3 pretende determinar cuál es, según los entrevistados, el motivo de porque se está causando el problema determinado en la pregunta N°2.

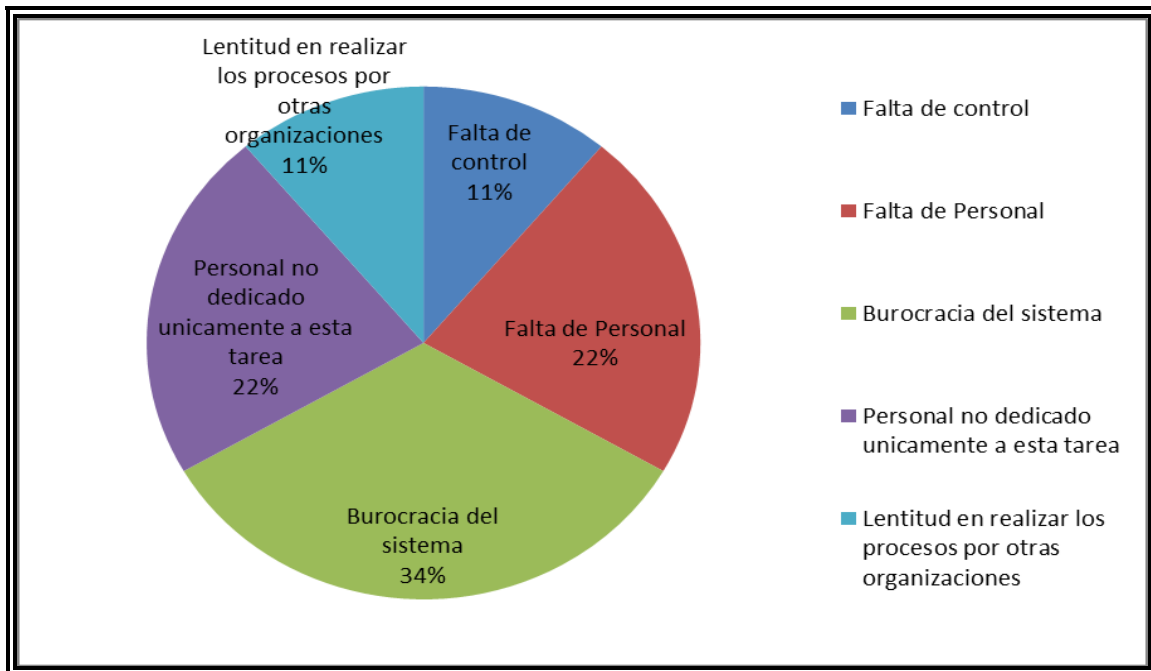
La pregunta es la siguiente:

¿Por qué cree usted que se está causando este problema?

La respuesta de los entrevistados, para esta pregunta es la siguiente:

Entrevistado	¿Por qué cree usted que se esta causando este problema?
Alex Sabag	Falta de control, falta de personal y burocracia del sistema interno
Carolina Quiñónez	Por la burocracia del sistema
Marcelo Carilaf	Falta de personal para realizar todas las compras que se realizan
Lucrecia Flores	Burocracia del sistema
Marco Puebla	Porque las personas que pueden realizar las compras no son suficientes o no están ocupadas en otras cosas.
Ricardo Carvajal	Por la lentitud en realizar los proceso en las otras organizaciones.
Manuel Sepúlveda	Porque además de publicar o realizar el proceso, el personal debe realizar otras tareas.

Podemos, determinar que según las respuestas entregadas por los entrevistados, la proporción de causas atribuidas es la siguiente:



En el gráfico anterior, podemos observar que según los entrevistados, la burocracia del sistema con un 34% de las respuestas, constituye el motivo de porque se está causando el problema de la pregunta N°2. Además creen que la falta de personal constituye además un importante motivo y que no existe personal únicamente dedicado a esto, por lo que deben distribuir su tiempo en múltiples tareas. Los entrevistados además nombraron la falta de personal y la lentitud de las organizaciones externas en realizar sus tareas.

Pregunta N°4.

La pregunta N°4 pretende determinar si los entrevistados consideran que se han tomado medidas para solucionar la poca eficiencia del sistema.

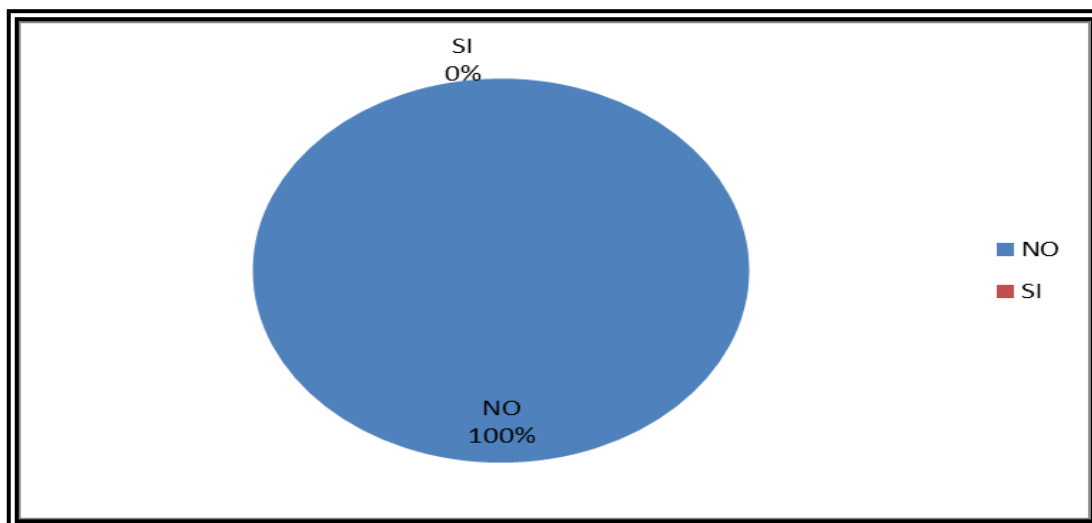
La pregunta es la siguiente:

¿Se han hecho o tomado medidas para mejorar o solucionar esta situación?

La respuesta de los entrevistados, para esta pregunta es la siguiente:

Entrevistado	¿Se han hecho o tomado medidas para mejorar o solucionar esta situación?
Alex Sabag	No, hasta ahora no se ha hecho nada
Carolina Quiñónez	No, todos asumen que el problema debe continuar
Marcelo Carilaf	No, nada.
Lucrecia Flores	No
Marco Puebla	No. Absolutamente nada.
Ricardo Carvajal	No, hasta ahora no se ha realizado ningún estudio o proceso para analizar o mejorar el proceso.
Manuel Sepúlveda	No, nada, incluso siempre se solicita reducir personal de esta área.

Según la respuesta de los entrevistados, podemos decir que se desprenden de la siguiente manera:



La respuesta obtenida, nos muestra claramente, que el 100% de los entrevistados piensa que no se ha hecho nada para mejorar la eficiencia del sistema de compras públicas en el Subdepartamento Inspección en Vuelo.

Pregunta N°5.

La pregunta N°5 pretende determinar la solución al problema de eficiencia del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo desde el punto de vista de los entrevistados.

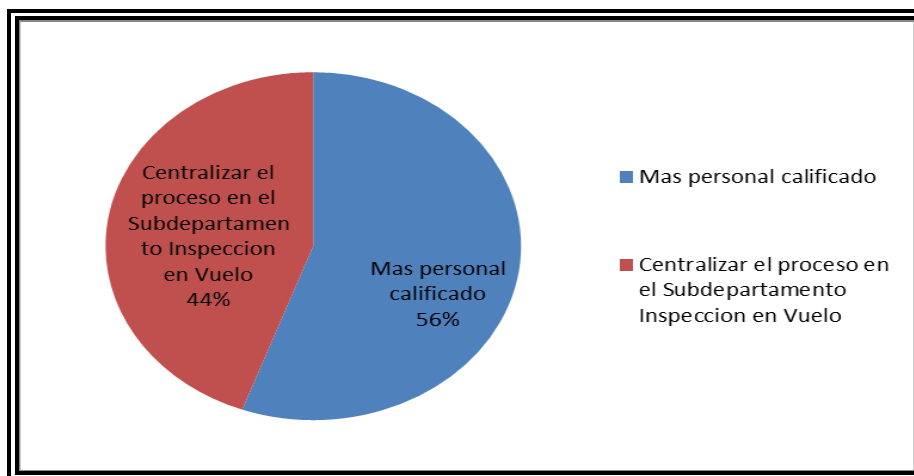
La pregunta es la siguiente:

¿Cuál podría ser la solución?

La respuesta entregada por los entrevistados es la siguiente:

Entrevistado	¿Cuál podría ser la solución?
Alex Sabag	Más personal, habilitar más gente en sistema Chilecompras y dividir los proceso en compras nacionales y extranjeras.
Carolina Quiñónez	Mas gente, centralizar el proceso en el Subdepartamento.
Marcelo Carilaf	Más personal capacitado, unificar el proceso en una unidad.
Lucrecia Flores	Mas personal capacitado y unificar el proceso en una unidad.
Marco Puebla	Más personal capaz de realizar compras o publicar.
Ricardo Carvajal	Centralizar los procesos en el Subdepartamento Inspección en Vuelo.
Manuel Sepúlveda	Más personal capacitado.

Las respuestas entregadas por los entrevistados, nos permiten determinar cuál es, según el punta de vista de los involucrados, la solución para el problema de eficiencia de los procesos del sistema de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo, donde se puede apreciar lo siguiente:



Los entrevistados piensan que con más personal calificado se podría solucionar el problema de poca eficiencia existente en el Subdepartamento Inspección en Vuelo con un 56% y centralizando el proceso de compras públicas en el Subdepartamento Inspección en Vuelo, podría ser una solución considerable con un 44%.

7.- Análisis de Resultados.

El Análisis de Resultados pretende procesar los datos obtenidos por los diferentes instrumentos de toma de datos que hemos utilizado durante esta investigación. La idea es, ordenar, clasificar y presentar los resultados de la investigación en cuadros estadísticos, graficas elaboradas y sistematizadas a base de técnicas estadísticas con el propósito de hacerlos comprensibles.

El análisis de la información de nuestra investigación, es del tipo Descriptiva, debido a que se vale de técnicas estadísticas para analizar descriptivamente las propiedades del fenómeno investigado e interpretar los resultados obtenidos de la investigación.

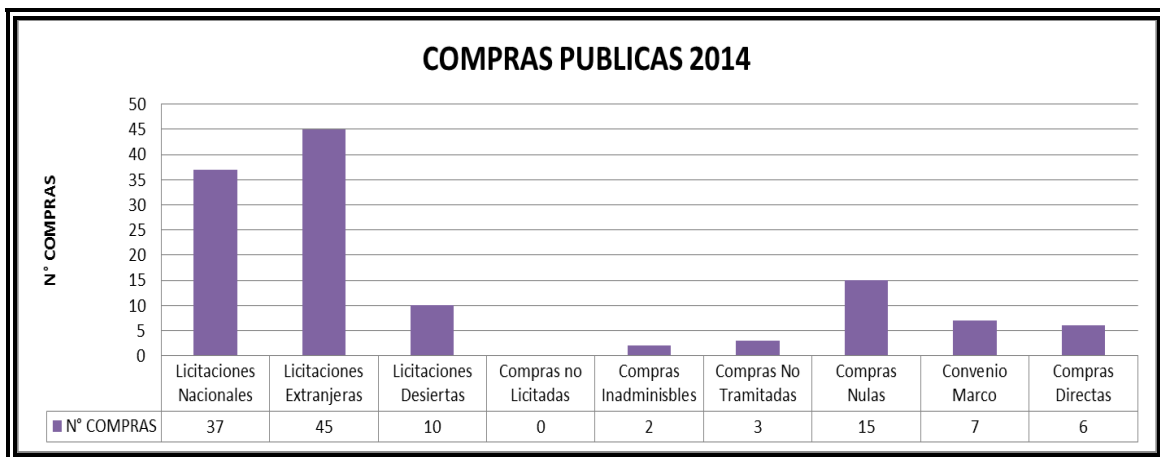
El análisis de los datos obtenidos, está orientado a la interpretación como proceso de comparación entre los datos obtenidos y los referentes considerados en el planteamiento del problema y en el marco teórico conceptual de la referencia.

La orientación del análisis de resultados de nuestra investigación, pretende facilitar el cruzamiento de los datos y contribuir al logro de los objetivos generales y específicos de la investigación.

La investigación, cuenta con una hipótesis bien formulada que pretende servir como medida mecánica de cruzamiento de datos que permita verificar con más eficacia los datos obtenidos.

7.1.- Análisis Estadístico.

El Análisis Estadístico utilizado en esta investigación, se inició con una recolección de datos de todas las compras públicas efectuadas por el Subdepartamento Inspección en Vuelo durante el periodo 2014.



Esta recolección de datos, nos permitió evidenciar, que durante el año 2014, se realizaron un total de 125 compras públicas dentro de las cuales encontramos 37 licitaciones nacionales, 45 licitaciones extranjeras, 10 licitaciones que fueron declaradas desiertas, 0 compras no licitadas, 2 compras inadmisibles, 3 compras no tramitadas, 15 compras declaradas nulas, 7 compras bajo convenio marco y 6 compras directas.

Para el análisis de estas compras públicas, nos hemos centrado en las Licitaciones Nacionales y las Licitaciones extranjeras, ya que es en estas compras donde más problemas de eficiencia se han generado durante el periodo 2014.

Para esto, hemos dividido el proceso en 5 etapas que señalamos a continuación:

ETAPA DESDE	HASTA
1. Recepción de solicitud	Se genera y envía formulario de requerimiento
2. Se genera y envía formulación de requerimiento	Publicación en portal
3. Publicación en portal	Apertura
4. Apertura	Adjudicación
5. Adjudicación	Elaboración orden de compra.

Dentro de la información obtenida, pudimos determinar las fechas de los diferentes eventos que marcan el inicio y el término de una etapa, lo que nos permite determinar el tiempo de cada etapa por compra pública realizada el año 2014.

Dentro de la información obtenida podemos determinar que los tiempos promedios de las 5 etapas que hemos considerado fueron los siguientes:

TIPO	ETAPA	TIEMPO
NACIONAL	1	0
NACIONAL	2	32
NACIONAL	3	16
NACIONAL	4	19
NACIONAL	5	11
TOTAL		78
TIPO	ETAPA	TIEMPO
EXTRANJERO	1	0
EXTRANJERO	2	21
EXTRANJERO	3	10
EXTRANJERO	4	17
EXTRANJERO	5	16
TOTAL		64

Cuadro de días por etapa del proceso de Compras Públicas 2014.

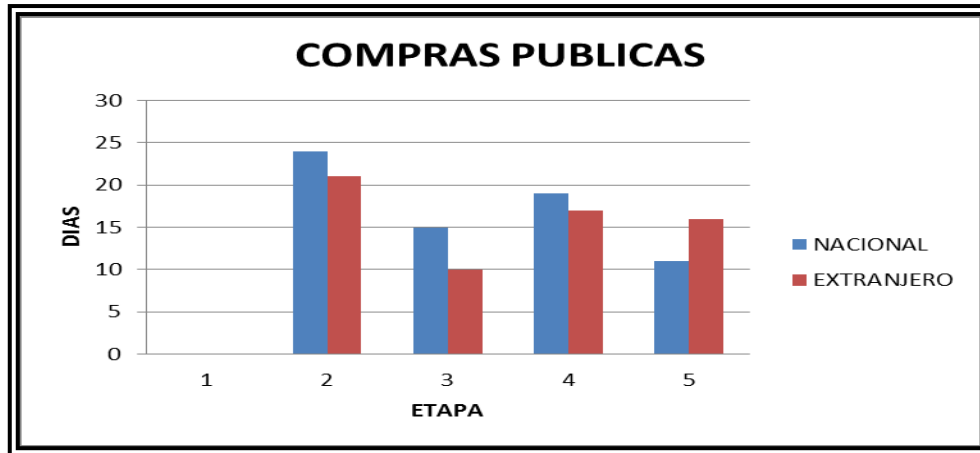


Gráfico de Días Vs Etapas, Compras Nacionales y extranjeras.

Con la información recolectada, podemos determinar que el promedio de días desde la recepción de la solicitud de compra hasta la emisión de la orden de compra en el caso de las licitaciones nacionales, fue de 78 días y 64 días en el caso de las licitaciones extranjeras.

Según el Oficio OF.(O) 11/1/0807 del 20 de febrero del 2015, se instruyó a todas las organizaciones de la Dirección Nacional de Aeronáutica Civil, que los tiempos que se debían considerar para las compras públicas correspondía a lo siguiente:

Licitación Pública entre 100 a 1000 UTM 42 días corridos.

Esto corresponde a un exceso de tiempo promedio de 27 días en las Licitaciones Nacionales y 22 días en las Licitaciones Extranjeras, lo que corresponde a un 64% más de tiempo en el caso de las licitaciones nacionales y un 52% más de tiempo en el caso de las licitaciones extranjeras.

Lo anterior, nos confirma lo señalado en el Marco Teórico del trabajo, en el punto 3.1 donde señalamos que existe problemas en la provisión a tiempo del suministro de bienes muebles y servicios para poder asegurar el cumplimiento de la misión institucional.

7.2 Encuesta.

La encuesta se realizó con la intención de mediante respuestas cerradas, poder obtener información específica de las posibles causas y soluciones que estiman los participantes directos del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo.

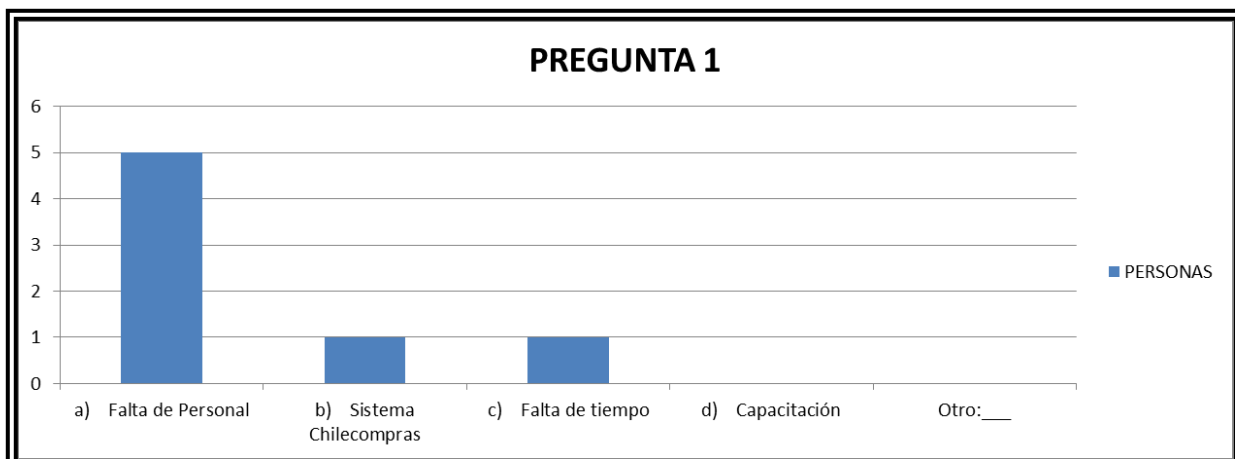
Para esto, se encuestó al 100% de los involucrados en el proceso, para poder determinar su punto de vista con respecto al problema evidenciado en el análisis estadístico.

Las preguntas realizadas fueron las siguientes:

¿Cuál es el principal problema que afecta la eficiencia del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo?

¿Cómo se podría mejorar la eficiencia del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo?

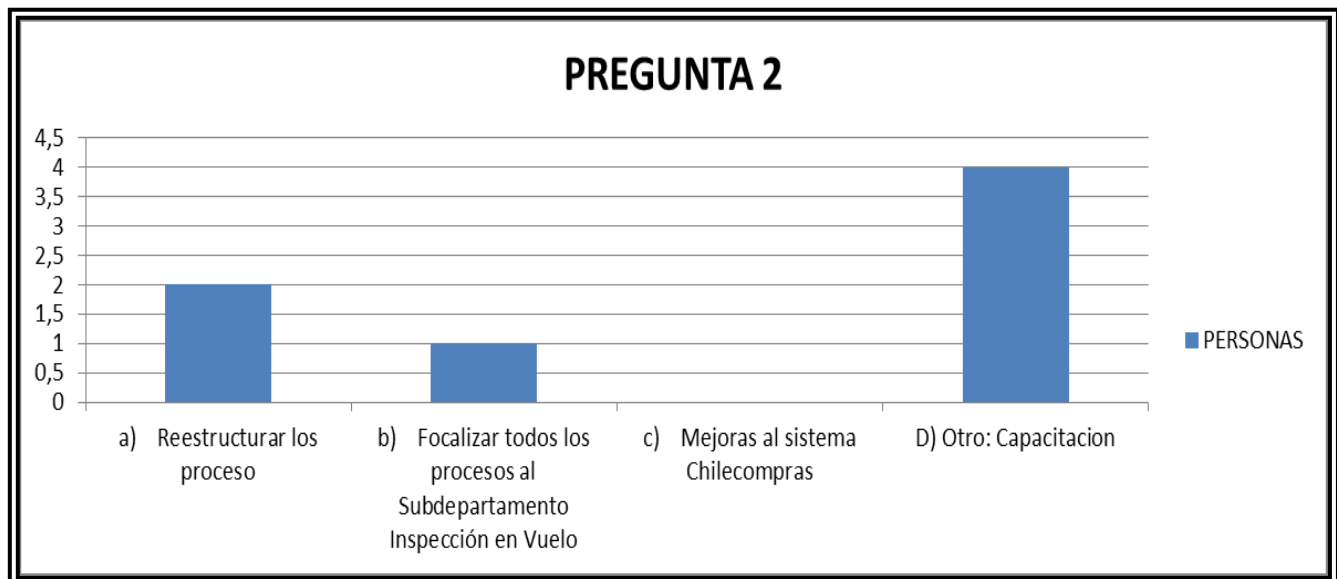
Pudimos determinar que de los 7 encuestados la pregunta N°1 se respondió de la siguiente manera:



El gráfico de respuestas a Encuesta pregunta ¿Cuál cree usted que es el principal problema que afecta la eficiencia del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo?

Del gráfico, podemos obtener que un 71% de los encuestados, atribuir el problema que afecta la eficiencia del proceso de compras públicas a una falta de personal para desarrollar el proceso.

Sobre la pregunta N°2 que señala: ¿Cómo se podría mejorar la eficiencia del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo? Las respuestas fueron las siguientes:



El Gráfico de respuesta a la pregunta N°2 que busca determinar la posible solución al problema de eficiencia del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo, nos muestra que un 57% de los encuestados, señala que la capacitación de personal, podría ser la solución al problema de eficiencia del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo. Además un 29% de los encuestados señala que se debería reestructurar los procesos del sistema de compras públicas empleado por el Subdepartamento Inspección en Vuelo, y un 14% señala que se debería focalizar los procesos en una sola unidad.

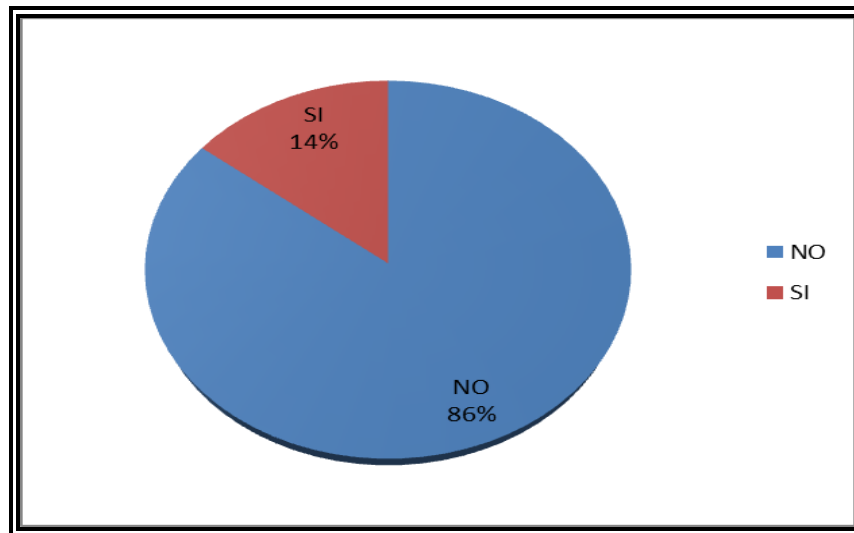
7.3 Entrevista.

La entrevista, fue realizada al 100% del personal participante en el proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo, y busco determinar y profundizar en aquellos temas que fueron considerados sensibles posterior a la aplicación y análisis de la encuesta.

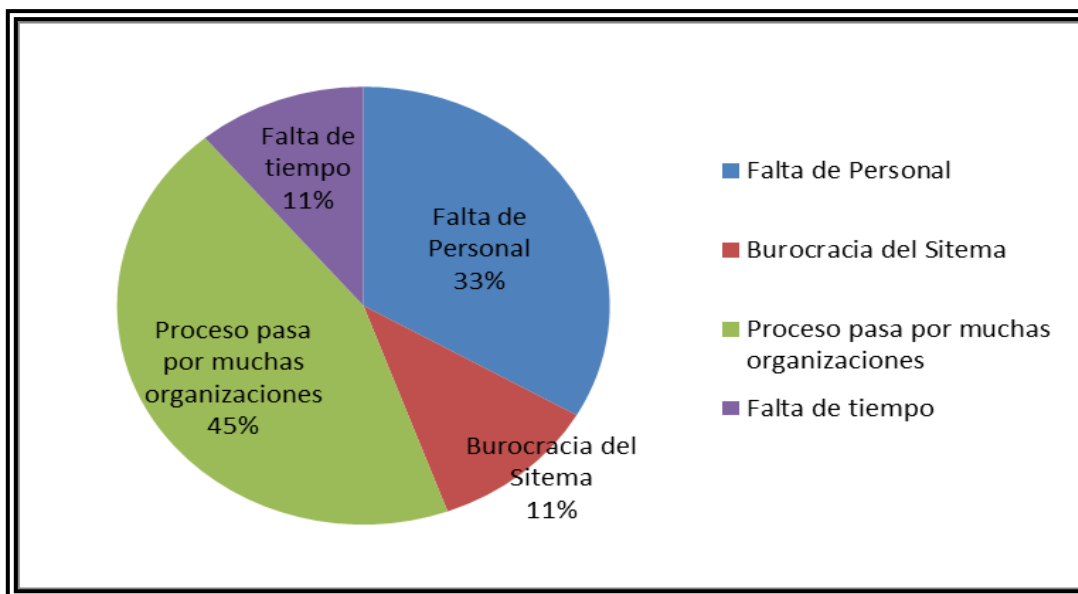
Estos puntos fueron:

1. Determinar si el personal involucrado considera eficiente el proceso.
2. Determinar si el personal involucrado sabe cuál es el problema que causa la ineficiencia del sistema.
3. Determinar si el personal involucrado sabe porque se causa el problema mencionado.
4. Determinar si el personal involucrado considera que se ha realizado o tomado alguna medida para solucionar esta ineficiencia del sistema.
5. Determinar si el personal involucrado sabe o considera alguna posible solución.

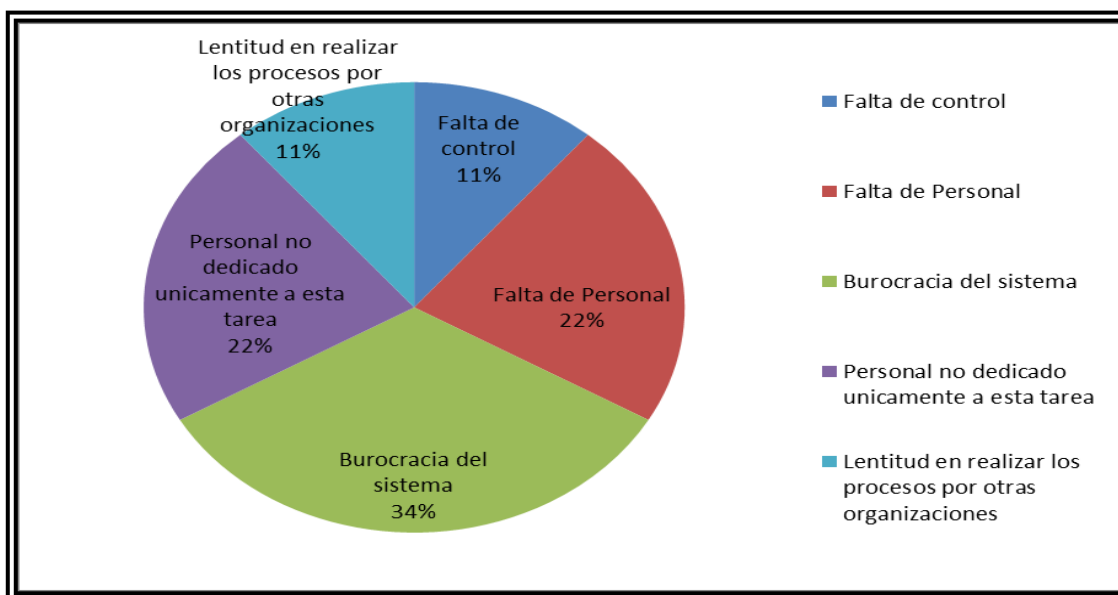
La aplicación de la entrevista, nos permitió, determinar lo siguiente:



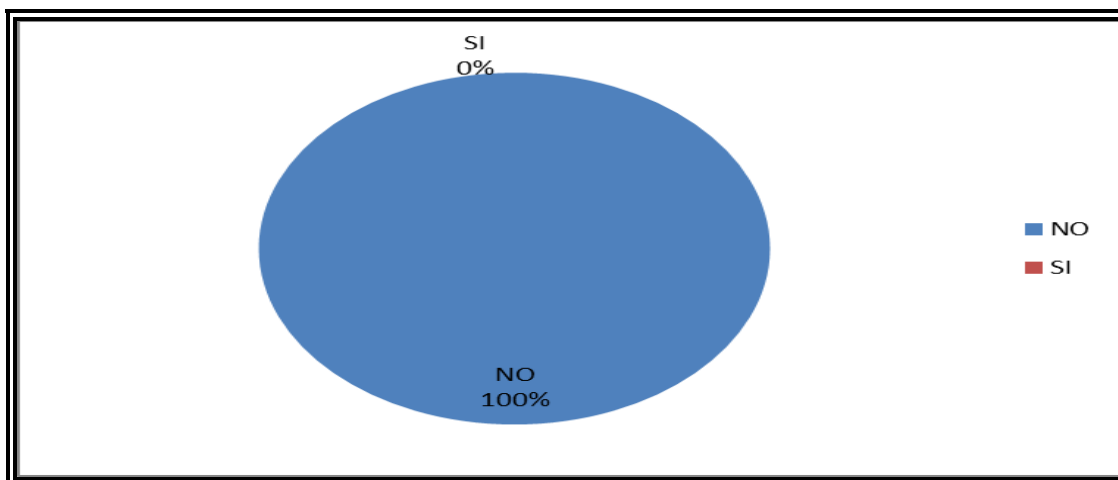
Un 86% de los involucrados en el proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo cree que el proceso es ineficiente.



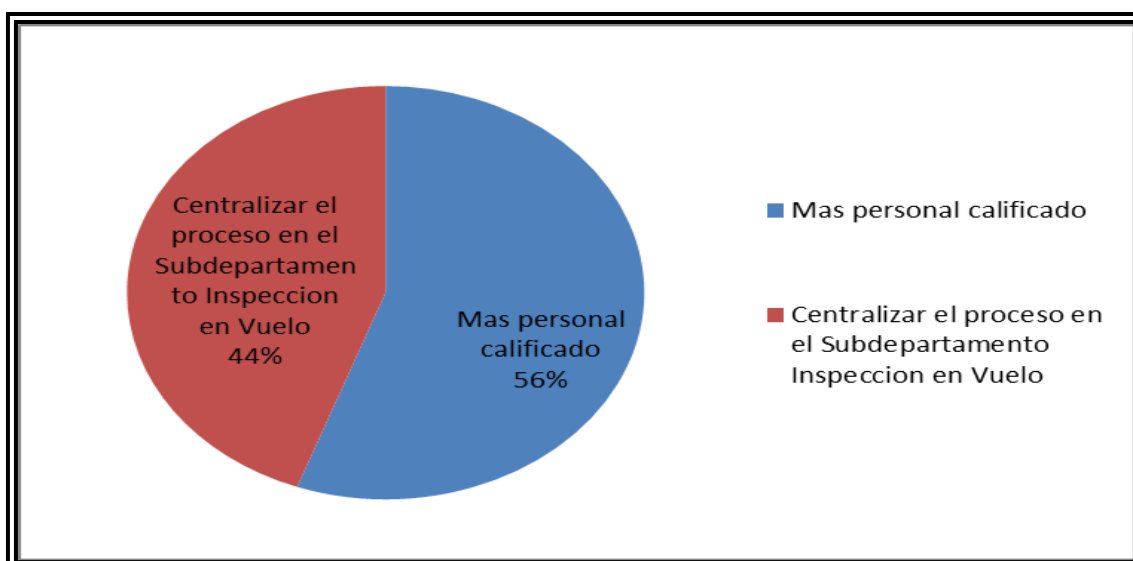
Un 45% del personal involucrado en el proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo considera que el proceso pasa por muchas organizaciones, además un 33% considera que falta personal para desarrollar las tareas y un 11% comparte que el sistema es burocrático y falta tiempo para desarrollar el proceso.



Sobre las causas del problema de ineficiencia, un 34% de los entrevistados considero que la burocracia del sistema juega un rol fundamental en la ineficiencia del proceso, viéndose afectado además por falta de personal y por no contar con personal únicamente dedicado al proceso según el 44% de los entrevistados, además se nombro falta de control y la problemática de diversificar el proceso en muchas organizaciones.



Sobre la pregunta 4 que busca determinar si los entrevistados consideran que se han hecho o tomado medidas para solucionar este problema de ineficiencia, un 100% de los entrevistados cree que no se ha hecho ni realizado nada con respecto a esto.



Y por último, sobre la posible solución que consideran los entrevistados, podemos determinar que un 56% considera que se requiere más personal calificado y un 44% señala que se debe centralizar el proceso solo en el Subdepartamento Inspección en Vuelo.

8.- Conclusiones.

8.1.- Conclusiones Iniciales.

La conclusión que podemos sacar con el estudio realizado de las compras públicas realizadas por el Subdepartamento Inspección en Vuelo durante el periodo 2014, revela datos importantes de considerar, y es necesario analizarlo como primer paso para poder interpretar los otros instrumentos de muestreo que fueron aplicados con posterioridad y para complementar la información obtenida de este primer análisis.

Debido a que entre las Licitaciones Nacionales y las Licitaciones Extranjeras suman un total de 78 compras públicas de un total de 125 lo que corresponde al 62.4% del total de las compras realizadas por el Subdepartamento Inspección en Vuelo, nos vamos a centrar en el análisis de este tipo de compras.

Con la información recolectada, podemos determinar que el promedio de días desde la recepción de la solicitud de compra hasta la emisión de la orden de compra en el caso de las licitaciones nacionales, fue de 78 días y 64 días en el caso de las licitaciones extranjeras.

Según el Oficio OF (O) 11/1/0807 del 20 de febrero del 2015, del Departamento Logístico de la DGAC, se instruyó a todas las organizaciones de la Dirección General de Aeronáutica Civil, que los tiempos que se debían considerar para las compras públicas correspondía a lo siguiente:

Licitación Pública entre 100 a 1000 UTM	42 días corridos
---	------------------

Con esta información, podemos determinar que existe un exceso de tiempo promedio de 36 días en las Licitaciones Nacionales y 22 días en las Licitaciones Extranjeras, lo que corresponde a un 85% más de tiempo en el

caso de las licitaciones nacionales y un 52% más de tiempo en el caso de las licitaciones extranjeras.

Con lo anterior, podemos argumentar empíricamente que existe un problema de gestión del sistema logístico de compras públicas en el Subdepartamento Inspección en Vuelo, esto según lo señalado en el Marco Teórico del trabajo, en el punto 3.1 donde señalamos que existe problemas en la provisión a tiempo del suministro de bienes muebles y servicios para poder asegurar el cumplimiento de la misión institucional.

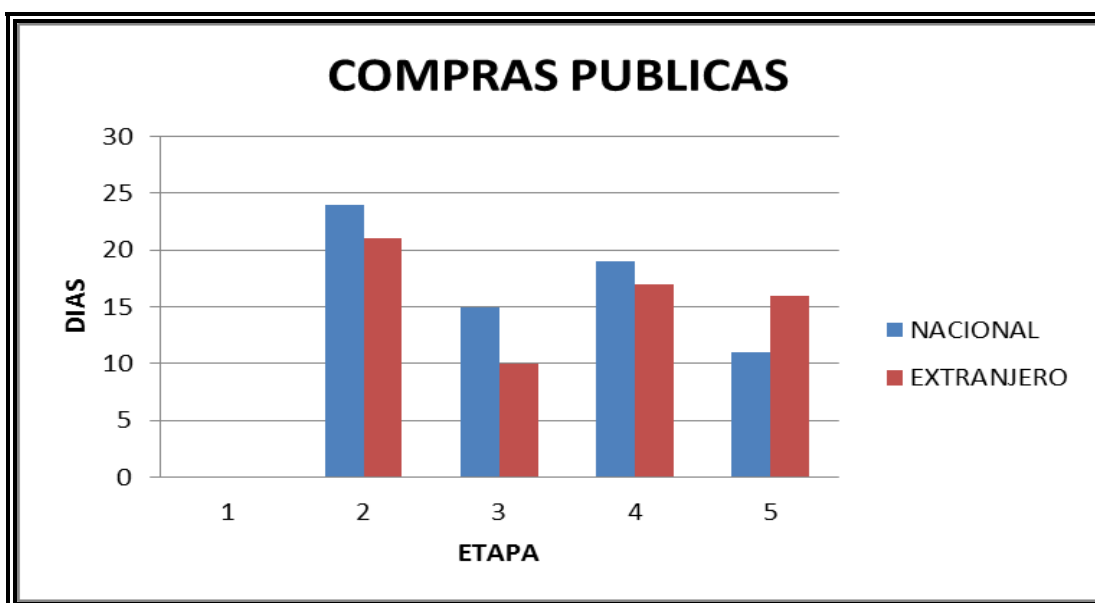
Lo que nos corresponde ahora, con la información que manejamos, es determinar cuál o cuáles son los procesos del sistema de compras públicas que están ocasionando estos problemas de eficiencia, para lo cual hemos decidido dividir el proceso de compras públicas en etapas, lo que nos permitirá medir tiempos y asignar sus responsables.

Las etapas son las siguientes:

ETAPAS
Etapa N° 1 Desde la Recepción de Solicitud hasta que se genera y envía formulario de requerimiento.
Etapa N°2 Desde que se genera y envía formulario de requerimiento hasta que se publica en Portal Chilecompras.
Etapa N°3 Desde que se Publica en Portal hasta la Apertura.
Etapa N°4 desde la Apertura hasta la Adjudicación.
Etapa N° 5 desde la Adjudicación hasta que se Elabora la orden de compra.

Una vez que describimos las diferentes etapas y disponemos de los tiempos entre cada etapa, podemos verificar que los tiempos marcan algunas tendencias, entre las que podemos encontrar que la etapa que toma más tiempo, tanto en las Licitaciones Nacionales como las Licitaciones Extranjeras, corresponde a la etapa N°2, que es el proceso que comprende desde que se genera y envía formulario de requerimiento hasta que se publica en Portal Chilecompras.

Gráfico de tiempos promedio por etapas.



En esta etapa se elaboran los documentos correspondientes a la compra para poder ser publicados en el portal Chile Compras.

Se debe elaborar carpeta con documentación y publicar en Portal.

También, nos parece excesivo el tiempo mostrado por la etapa N°4, analizando las cargas de trabajo de las diferentes etapa, ya que corresponde al proceso desde la Apertura hasta la adjudicación en donde la Sección Abastecimiento debe enviar al área técnica la solicitud de compra para adjudicación y luego realiza el Informe y envía a logística para adjudicación (AMB o Central según corresponda).

Esta etapa es la segunda más alta en días transcurridos, después de la etapa dos.

Por ende, podemos concluir del análisis estadístico, que las etapas N°2 y N°4 no están siendo eficientes, desde el punto de vista del tiempo transcurrido para poder realizarlas, además se considera que son etapas que no tienen tiempos obligatorios como por ejemplo el tiempo que por ley debe estar publicada una licitación, lo que hace más notoria la ineficiencia de estas dos etapas.

Para poder tratar de buscar una lógica y buscar las causas de la ineficiencia de las etapas N°2 y N°4, hemos decidido analizar en detalle, viendo sus responsables y sus posibles causas. Para esto vamos a analizar las etapas desde el punto de vista teórico y posterior vamos a aplicar las respuestas obtenidas mediante los otros instrumentos de nuestro que son la Encuesta y la Entrevista.

Etapa N°2.

Desde que se genera y envía formulario de requerimiento hasta que se publica en Portal Chilecompras.

Pudimos encontrar, que los responsables de realizar esta etapa del proceso son dos funcionarios del Subdepartamento Inspección en Vuelo, quienes cuentan con características muy particulares.

Encargado 1

Especialista en logística: Su función y tareas solo están relacionadas con esta área y cuenta con el 100% de su tiempo para realizar funciones relacionadas con abastecimiento.

Encargado 2

Ingeniero Comercial y Piloto: Su función y tareas se dividen en dos, las labores del área de abastecimiento propiamente tal y las de Piloto, que comprenden funciones específicas como:

Comisiones de servicio fuera de la ciudad.

Vuelo de mantenimiento de eficiencia operativa.

Vuelo de traslado institucional.

Capacitación y mantenimiento de condiciones de vuelo.

Según la información de la Sección Operaciones de Vuelo del Subdepartamento, pudimos saber, que este funcionario, dedica aproximadamente 2 a 3 días a la semana a sus funciones como Piloto, dejando solo el resto de la semana para poder realizar funciones en el área de abastecimiento.

Podemos concluir entonces, que para realizar la etapa N° 2, el Subdepartamento de Inspección en Vuelo, cuenta con 1,5 funcionarios dedicados a esta función, ya que de los dos funcionarios encargados, uno realiza funciones de vuelo que no permiten dedicar el 100% del tiempo a desarrollar el proceso.

Etapa N°4.

Desde la Apertura hasta la Adjudicación.

Pudimos encontrar que los responsables de desarrollar esta etapa, corresponden a los mismos funcionarios, que desarrollan la etapa N°2. Esto nos demuestra que se repiten los problemas de falta de personal o de tiempo para desarrollar el proceso, debido a que uno de los funcionarios desarrolla funciones de vuelo que le impiden dedicarse en un 100% al proceso de compras públicas.

Conclusiones Etapa N°2 y N°4.

Según lo demostrado, podemos determinar solo con el análisis estadístico y el estudio del proceso y la determinación de sus responsables, que el proceso está siendo poco eficiente en dos de sus etapas, debido principalmente a la

falta de personal o a la disponibilidad de tiempo de los funcionarios designados para poder desarrollar el proceso.

Ahora lo que nos queda, es interpretar la información obtenida de los otros instrumentos de muestreo empleados en el trabajo, los que corresponden a una encuesta y una entrevista realizada a los involucrados en el proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo.

La encuesta aplicada a los involucrados en el proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo, nos permitió determinar de manera muy sencilla, el pensamiento de los involucrados en el proceso de compras públicas sobre la eficiencia de este y sus posibles causas. Las respuestas expresadas nos muestran que en su mayoría, los involucrados en el proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo, atribuyen la ineficiencia del proceso a una falta de personal. Además recibimos dos respuestas que atribuían el problema a falta de tiempo y a la burocracia del sistema Chilecompras.

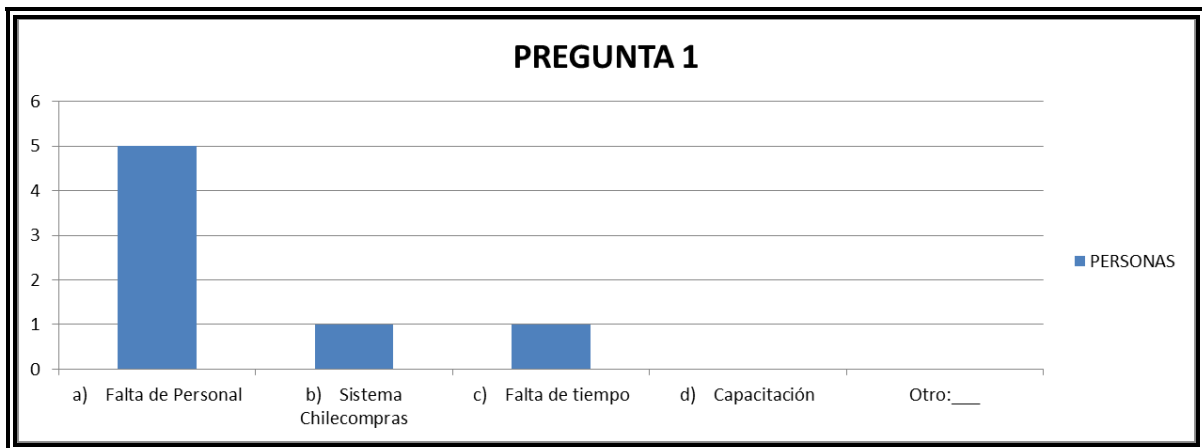
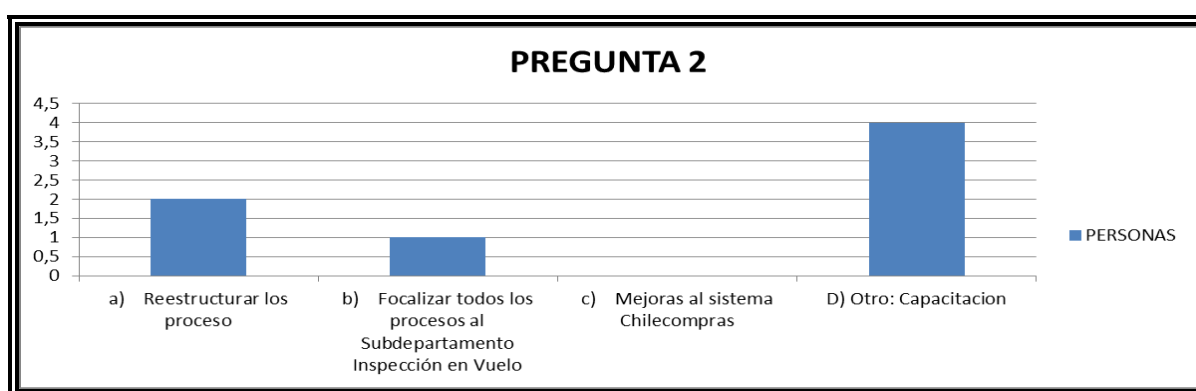


Gráfico con respuestas a pregunta N°1. Que consulta sobre el principal problema que afecta la eficiencia del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo.

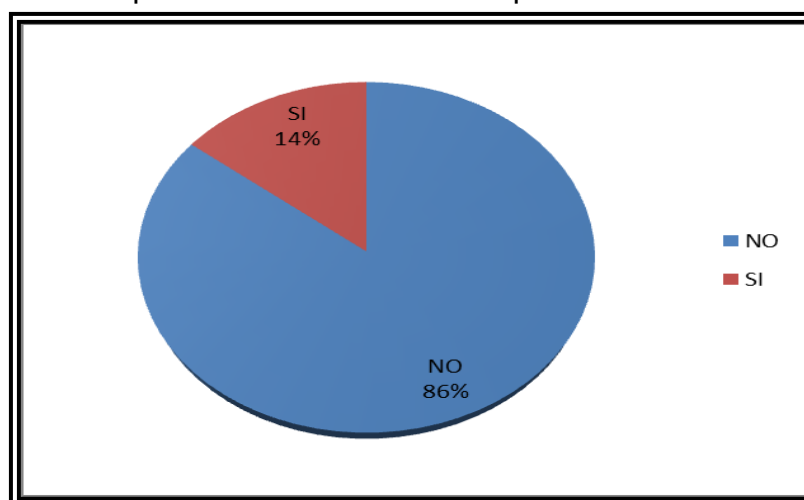
La pregunta N°2 de la Encuesta, buscaba saber cuál, desde el punto de vista de los involucrados, ¿Cuál era o podría ser la solución al problema de eficiencia del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo?

Los encuestados, determinaron que la capacitación de más personal, ayudaría a solucionar el actual problema de eficiencia del proceso de compras públicas, lo que se complementa con el problema de falta de personal encontrado en el análisis estadístico y en las respuestas de los involucrados para la pregunta sobre la causa del problema de eficiencia.



Además, se obtuvieron respuestas como la reestructuración de los procesos y focalizar todos los procesos solo en el Subdepartamento Inspección en Vuelo.

Por último, y para complementar la idea general que ya manejamos sobre el problema de eficiencia del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo, debemos analizar e interpretar la entrevista realizada a los involucrados, la que se aplicó con el fin de profundizar aún más en las posibles causas y soluciones al problema de eficiencia del proceso.



El Gráfico nos muestra la opinión de los involucrados en el proceso de compras públicas del Subdepartamento inspección en Vuelo, de si existe o no un problema de eficiencia en el proceso.

La entrevista realizada a los involucrados en el proceso de compras públicas, nos permitió determinar en un inicio que un 86% de los involucrados, cree que existen problemas de eficiencia en el proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo, lo que corrobora lo obtenido de manera empírica en el análisis estadístico, donde vimos que los tiempos obtenidos superan con creces los tiempos deseados y calculados por el Departamento Logístico para este tipo de compras.

La segunda pregunta aplicada a los entrevistados, buscaba determinar en detalle, si existían más causas que pudieran implicar una ineficiencia del proceso de compras públicas. Según las respuestas, se pudo determinar que además de una falta de persona, podemos encontrar que el proceso pasa por muchas manos para poder ser realizado, falta tiempo para desempeñar las tareas del proceso y el sistema utilizado por el Subdepartamento es excesivamente burocrático.

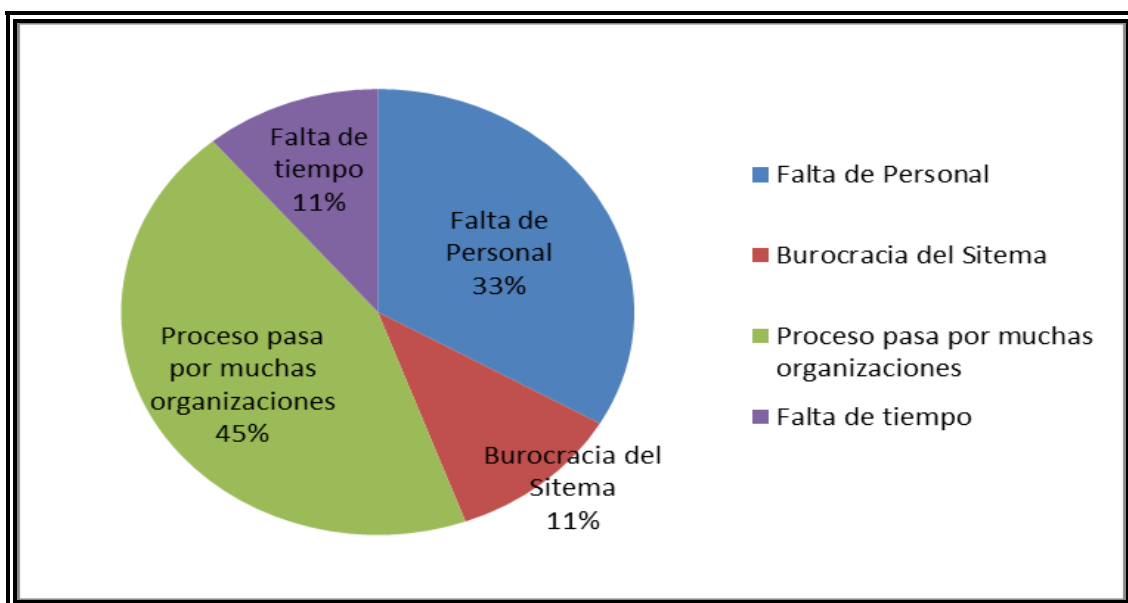


Gráfico con respuestas de posibles causas del problema de eficiencia en el proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo.

La entrevista, también nos permitió el pensamiento de los involucrados en el proceso sobre el porqué está ocurriendo el problema de ineficiencia del proceso de compras públicas, lo que nos mostró que la burocracia del sistema es considerada como una de las principales causas junto con la falta de personal. Además se nombraron otras causas como la falta de control, el personal no dedicado únicamente a realizar tareas de logística y la lentitud de los procesos realizados por otras organizaciones.

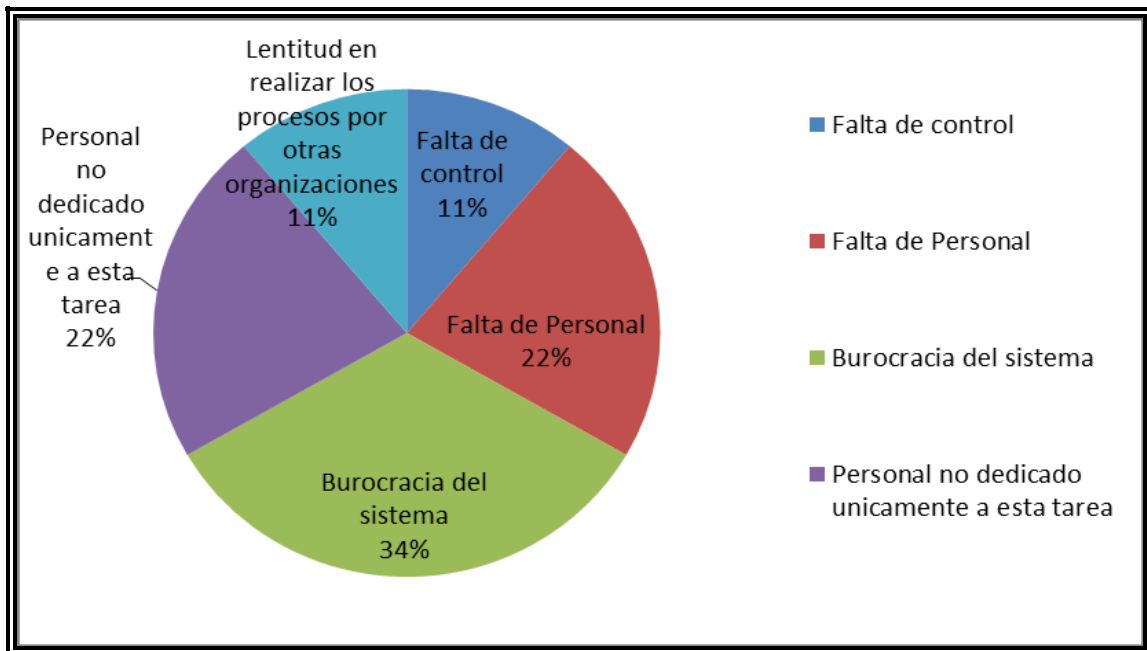


Gráfico que muestra las posibles causas del problema de ineficiencia del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo.

Con respecto a las medidas que se han tomado hasta la actualidad para mejorar el problema de eficiencia en el proceso de compras públicas, un 100% de los entrevistados contestos que no se han realizado medidas para mejorar la situación.

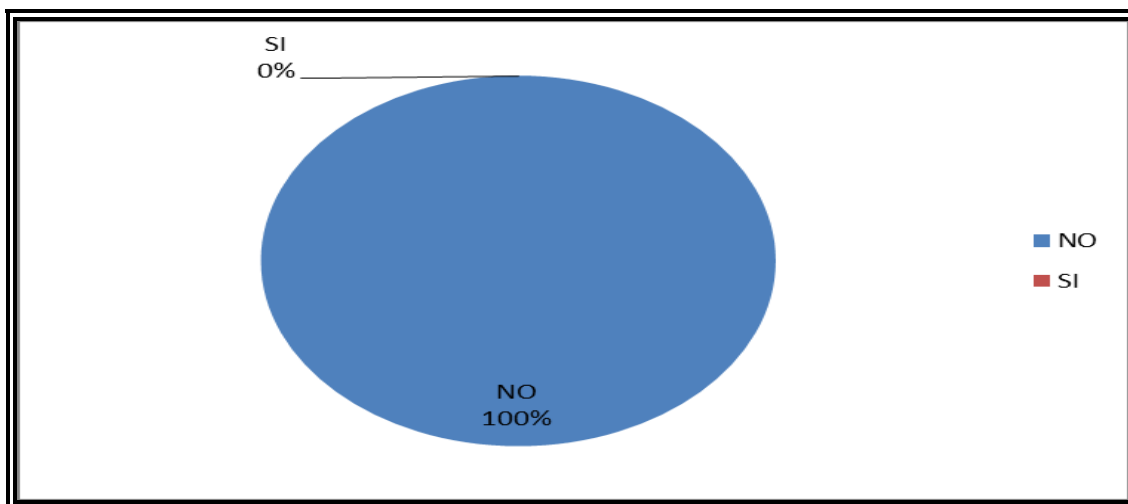


Gráfico que muestra la respuesta de los entrevistados sobre si creen que se han tomado medidas para mejorar el problema de eficiencia del proceso de compras públicas.

Y por último, pudimos determinar, que un 56% de los entrevistados, piensa que con más personal calificado se podría mejorar la situación actual, además un 44% piensa que centralizando el proceso solo en el Subdepartamento Inspección en Vuelo, este problema podría ser resuelto.

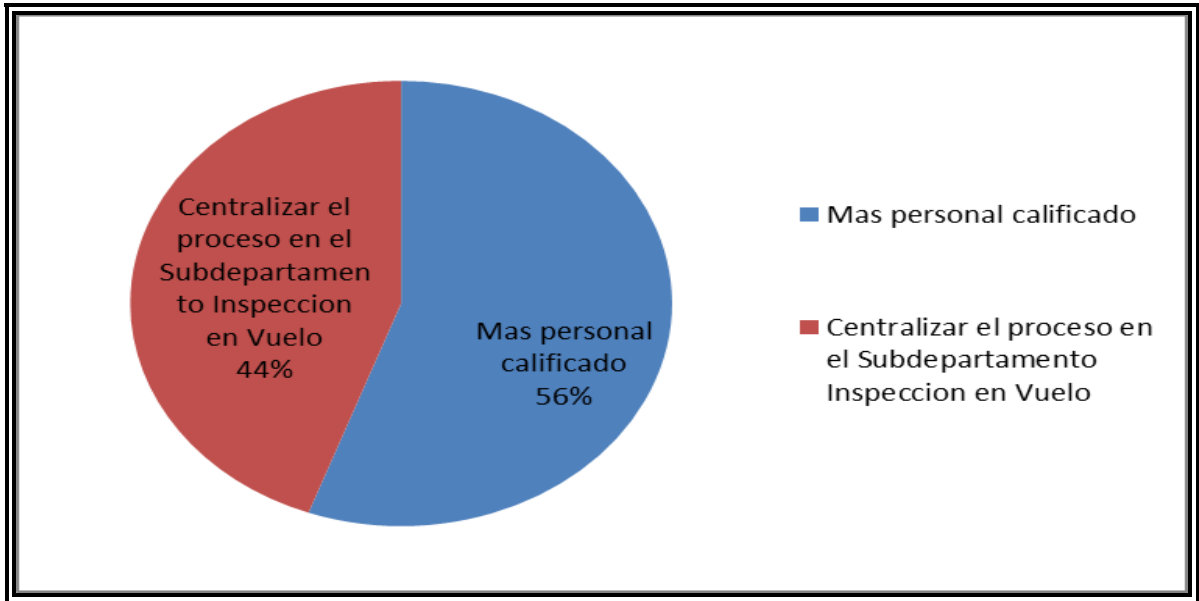


Gráfico que demuestra las respuestas sobre posibles soluciones al problema de eficiencia del proceso de compras públicas.

8.2.- Conclusiones Finales.

Se pudo determinar empíricamente, mediante el análisis estadístico de fechas y procesos involucrados en el sistema de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo, que existe un problema de eficiencia del proceso de compras públicas, ya que los tiempos promedio del año 2014, nos mostraron que se exceden en 27 días las Licitaciones Nacionales y 22 días en las Licitaciones Extranjeras, lo que corresponde a un 64% más de tiempo en el caso de las licitaciones nacionales y un 52% más de tiempo en el caso de las licitaciones extranjeras.

Además, se logró determinar que los procesos que estaban siendo poco eficientes corresponden a las etapas N°2 y N°4, las que disponen de dos funcionarios para ser desarrolladas. Estos funcionarios fueron considerados como 1.5 debido a que uno de ellos no califica como un funcionario dedicado en un 100% a las funciones propias del proceso de compras públicas, y se logró determinar mediante la información de vuelo entregada por la sección operaciones, que este funcionario dedica la mitad de la semana en actividades de vuelo, dando solo un 50% del tiempo disponible para poder desarrollar actividades de abastecimiento y logística.

Tanto la Encuesta como la Entrevista, determinaron como causa principal la falta de personal capacitado para poder desarrollar las etapas del proceso de compras públicas, además de que el proceso pasa por muchas organizaciones.

Por lo anteriormente descrito, podemos concluir que el proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo, es ineficiente y amenaza el cumplimiento de la misión que desarrolla producto del desabastecimiento

logístico que provoca el excesivo tiempo que conlleva desarrollar una compra pública.

Los problemas de ineficiencia en el proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo, se debe, principalmente a la falta de personal capacitado para desarrollar el proceso de manera eficiente.

También se pudo determinar, que esta función, está siendo realizada, por personal que no solo realiza estas funciones, sino que además tiene otras responsabilidades que le impiden desempeñar su tarea en el proceso en un 100%.

Por esto último, y como una medida para solucionar los problemas de eficiencia del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo, se sugiere lo siguiente:

Capacitar personal calificado para poder desempeñarse como encargado del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo.

Nombrar, un responsable de compras nacionales y otro de compras extranjeras, de manera que estos funcionarios desempeñen específicamente las tareas correspondientes a cada proceso y estos procesos tengan un solo responsable.

Contar con personal especializado en el área de abastecimiento y logística, que puedan dedicar su tiempo disponible en un 100% al proceso de compras públicas.

Centralizar los procesos solo en el Subdepartamento Inspección en Vuelo, de manera que no se dependa de otras organizaciones para poder desarrollar el proceso.

Con estas medidas administrativas, podemos asegurar, que se puede aumentar la eficiencia de los procesos logísticos del Subdepartamento Inspección en Vuelo.

Esto quedó demostrado, mediante el análisis de cada etapa del proceso de compras públicas del Subdepartamento Inspección en Vuelo, donde se determinó la ineficiencia de las etapas producidas principalmente por periodos

de tiempo prolongados donde se puede evidenciar mediante la encuesta y entrevista de los involucrados que el principal problema corresponde a la falta de personal y de tiempo para realizar labores relacionadas con el proceso de compras públicas.

Es evidente, que los tiempos de cada una de las etapas analizadas, podrían ser reducidos considerablemente, si se toman en cuenta las medidas sugeridas con respecto al aumento de personal capacitado para realizar las compras públicas y la división de las tareas correspondientes al proceso mediante la división entre compras nacionales y extranjeras con un responsable claramente definido.

Las conclusiones entregadas en este trabajo, confirman nuestra hipótesis que señala que **la mejora en los procesos administrativos en el ámbito de las compras públicas, permitirán aumentar la eficiencia de los procesos logísticos del Subdepartamento Inspección en Vuelo.**

9.- **Bibliografía.**

- ✚ Agenda de Probidad, Transparencia, Eficiencia, Calidad de la Política y Modernización del Estado. Secretaría Ejecutiva Presidencia de la República. 2009. Consultado el 26 de julio de 2015.
- ✚ Agenda para la transparencia y la probidad en los negocios y en la política. Ministerio Secretaría General de la Presidencia. Secretaría Ejecutiva Agenda de Probidad y Transparencia. Servicio Civil. Enero 2008. Consultado en www.agendadeprobidad.gob.cl el 26 de julio de 2015.
- ✚ Balance Gestión 2009 y Plan Estratégico 2010-2012, Dirección Chilecompra. 28 de julio de 2015.
- ✚ Centro de estudios y asistencia legislativa de la universidad católica de Valparaíso. 2007.
“estudio del efecto del sistema chilecompra”. Consultado el 30 de julio de 2015.
- ✚ Cinco criterios de Evaluación 2010, en compras públicas. Consultado en www.uchile.cl. Consultado el 28 de julio de 2015.
- ✚ Como realizar compras públicas. Consultado el 08 de julio de 2015:
www.gobiernotransparentechile.cl
- ✚ Compras públicas en Chile: Resultados de la investigación del Proyecto Choices. Consultado el 02 de agosto de 2015.
- ✚ Contraloría y Chilecompra conocen avances de proyecto sobre compras públicas y fiscalización. Consultado el 31 de julio de 2015.
- ✚ Compras públicas en Chile: Resultados de la investigación del Proyecto Choices 2013. Santiago de Chile. Consultado el 30 de julio de 2015.
- ✚ Decreto 250. https://www.mercadopublico.cl/portal/MP2/descargables/ley-compras_actualizado_2010.pdf. Consultado el 10 de agosto de 2015
- ✚ Directorio de Proveedores. Disponible en: www.chileproveedores.cl. Consultado el 09 de julio de 2015.
- ✚ Dirección General de Aeronáutica Civil, página web, www.dgac.gob.cl. Consultado el 13 de julio de 2015.

- ✚ Diagnóstico de la eficacia y eficiencia, en los procesos de licitación de mercado público y propuestas de mejora. Disponible en: www.mercadopublico.cl. Dirección ChileCompra. Boletín ChileCompra Informe 139. Agosto 2015. Consultado el 26 de julio de 2015.
- ✚ Dirección de compras y contrataciones públicas. 2007. “Manual acceso a contrataciones ley 20.285”. Consultado el 28 de Julio de 2015.
- ✚ Dirección General de Aeronáutica Civil, DGAC (2009); Comisión de probidad y transparencia. Consultado el 13 de julio de 2015.
- ✚ Dirección de compras y contrataciones públicas. 2007. básica para la elaboración y publicación del manual de procedimientos de adquisiciones”. Consultado el 28 de Julio de 2015.
- ✚ Informe de la Comisión de Probidad y Transparencia. Consultado el 08 de julio de 2015.
- ✚ La operación del Mercado de Compras Públicas de Chile, ChileCompra, se basa en un sistema transparente y eficiente. Consultado el 07 de julio de 2015.
- ✚ Ley Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional, N° 19.175. Ley 19.886. Disponible en: www.leychile.cl. Consultado el 08 de julio de 2015.
- ✚ La promesa de las compras públicas electrónicas: el caso de chilecompras (2000-2003). Consultado el 08 de julio de 2015.
- ✚ Ley Orgánica Constitucional sobre Gobierno y Administración Regional, N° 19.175. Ley 19.886. Ministerio de hacienda. 30-oct-2014. Consultado el 08 de julio de 2015.
- ✚ Ley N°18.575. Ministerio del Interior; Subsecretaria del Interior. 22-jun-2000. Ley orgánica constitucional de bases generales de la Administración del Estado. Consultado el 08 de julio de 2015.
- ✚ Ley 19.880 , 29-may-2003. Consultado el 12 de julio de 2015.
- ✚ La promesa de las compras públicas electrónicas: el caso de chilecompras (2000-2003). Gestión y modernización del Estado – Modernización del Estado. Karen Angelika Hussmann. Consultado el 20 de agosto de 2015.

- ✚ Manual de Uso Proveedores para utilizar los distintos módulos de la nueva plataforma de licitaciones de ChileCompra, www.mercadopublico.cl. Julio de 2010. Consultado el 12 de julio de 2015.
- ✚ Mercado Público. Plataforma de licitaciones de ChileCompra. Disponible en: www.mercadopublico.cl. Consultado el 07 de julio de 2015.
- ✚ Registro especial de proveedores del sector defensa de la fuerza aérea de Chile – proveedores nacionales. (Actualizado al 30 de junio de 2015). Consultado el 26 de julio de 2015.
- ✚ Universidad Católica de Temuco. Trato Directo: Última Alternativa de Compra: el objetivo es (2013). Consultado el 26 de julio de 2015.



Protocolo de Autorización

El o los alumnos abajo firmantes, facultan a Universidad UNIACC, para utilizar el trabajo de título, con fines de difusión y/o aprendizaje.

Nombres de los Integrantes	Firmas
1.- Cinthia Angélica Sandoval Flores	
2.- Luis Ignacio Silva Montoya	

Santiago, _____.