



MÓDULO 3: CALIDAD DEL SERVICIO

CURSO:
“CALIDAD DE
LOS SISTEMAS
DE COMPRAS
PÚBLICAS”

CONTENIDO

1. Importancia de la transformación digital en las compras del Estado para la realización de trámites.
 2. Integridad de los servicios ejecutados en los sistemas de compras.
 3. Formación a los actores intervinientes en la prestación de servicios en la gestión de las compras públicas.
-

1. Importancia de la transformación digital en las compras del Estado para la realización de trámites.

Contexto:

- ✓ La innovación y transformación digital deben estar en el centro de la modernización del Estado en su gestión pública.
 - ✓ La exigencia de los ciudadanos, en cuanto a las expectativas de calidad en los servicios públicos así como la integridad de los recursos públicos, es cada vez mayor.
-

1. Importancia de la transformación digital en las compras del Estado para la realización de trámites.

Contexto:

- ✓ La capacidad del sector público para renovarse e innovarse es frecuentemente cuestionada, a pesar de ello, la globalización de las economías y la digitalización de las sociedades están redefiniendo las interacciones entre ciudadanos y gobiernos, **lo que permite que la referida innovación encuentre más espacio en este amplio camino.**
-

1. Importancia de la transformación digital en las compras del Estado para la realización de trámites.

Las compras públicas ejercen un rol importante para una gobernanza estratégica, por lo que deben ser parte indispensable en las agendas digitales de todos los gobiernos para su renovación.

La realización de procedimientos de compra en línea mediante sistemas transaccionales, la inscripción o registro de los proveedores en los Registros Únicos de Proveedores del Estado, es primordial en la modernización de la administración pública.

1. Importancia de la transformación digital en las compras del Estado para la realización de trámites.

Sin embargo, cuando se trata de implantar nuevos métodos o medidas se debe efectuar gradualmente bajo herramientas, programas y procesos, para que los resultados sean efectivos.

Inclusive, cuando en los procesos de compra se opta por dar inicio en forma básica con automatizaciones, hasta ello debe ser ejecutado bajo procedimientos y secuencias que determinen la efectividad como un primer paso, en el cambio hacia un sistema transaccional y como fin una completa transformación digital.

1. Importancia de la transformación digital en las compras del Estado para la realización de trámites.

Si los primeros pasos básicos de automatizaciones no producen resultados beneficiosos, pueden traer consigo una percepción de desconfianza a los usuarios, no solamente institucionales, sino que a los proveedores y al ciudadano que ejerce un rol de contraloría social.

Imaginemos, si un cambio que no sea solo de automatizar (que implica en palabras simples digitalizar o “escanear” los documentos registrándolos en un sistema”), sino que poner en marcha todo un componente de ofertas en línea, registro digital, identificación, evaluaciones, etc. – no llegase a funcionar adecuadamente (ya sea por falta de preparación u otros aspectos) **los resultados serían completamente contraproducentes al SNA** y para su cambio tendrían que hacerse muchos esfuerzos.

1. Importancia de la transformación digital en las compras del Estado para la realización de trámites.

El componente cultural también tiene un rol determinante, ya que usualmente se lucha “con la resistencia al cambio”, y su sintonía con las nuevas generaciones.

Por tanto, según el análisis y contexto de cada país se deben establecer las hojas de ruta que permitan seguir el camino para que la contratación pública sea también una apuesta ganadora en la transformación digital.

Es indispensable que una vez se pongan en marcha las herramientas adecuadas, todos los actores intervinientes del SNA se incorporen en esta modernización para lograr los resultados esperados.

1. Importancia de la transformación digital en las compras del Estado para la realización de trámites.

En el documento 1 de lectura obligatoria de este módulo, sobre el análisis del nivel de apropiación de la innovación en las agencias de compra, se observa que en el sondeo realizado en medio de la pandemia a 21 países, se determina que en la mayoría de los casos se tuvieron que reinventar en sus procesos, forzados a la situación y que lo idóneo sería contar con una forma para planear vivir con esos cambios e innovación.

Lo que nos lleva a analizar en este curso la importancia de establecer una hoja de ruta dentro de cada país bajo esta meta.

1. Importancia de la transformación digital en las compras del Estado para la realización de trámites.

Con la lectura reflexiva de esta presentación y materiales, podemos analizar y concluir que la transformación digital en las compras públicas definitivamente pasó de ser una tendencia, convirtiéndose en una necesidad de cara a las realidades y evolución del mundo.

La experiencia de la pandemia en cuanto a la ejecución de procedimientos en línea dejó lecciones aprendidas, pero en gran medida, la necesidad imperante para aquellos gobiernos que todavía continúan priorizando los trámites físicos, **a revisar conscientemente sus SNA en todos sus componentes.**

2. Integridad de los servicios ejecutados en los sistemas de compras.

Los gobiernos que no se sumergen en la transformación digital pierden competitividad en todo sentido y, en el caso de la contratación pública, se limita la dinamización no solo de la economía nacional sino que las posibilidades de inversión.

La integración de las bases de datos (gestión de compras, registros de identidad nacional, sistemas financieros institucionales, pago a proveedores) permite gestionar en forma eficiente los recursos, por eso se debe crear las herramientas para una interoperabilidad eficiente.

2. Integridad de los servicios ejecutados en los sistemas de compras.

La confianza en los sistemas electrónicos es un elemento clave para su implementación, no se trata únicamente de obligar a las agencias de compras o proveedores a usar las herramientas, o a modificar los marcos regulatorios, sino que todo es un conjunto de partes que deben interactuar en forma complementaria.

Esa confianza en primer lugar radica en prestación de servicios a través de plataformas cuya interacción sea clara, amigable y acorde a los diferentes supuestos y casos que se presenten.

2. Integridad de los servicios ejecutados en los sistemas de compras.

El crear servicios integrales obedece a un análisis previo y detallado de las necesidades de las diferentes entidades públicas, de los diferentes objetos contractuales, así como de los diferentes procesos, formas o métodos de adquisición.

La carencia de lo anterior, resultará en la frustración de los usuarios ante un sistema que no contiene las herramientas para satisfacer la necesidad institucional de llevar a cabo una compra, sino también, del cumplimiento a sus funciones; y por otro lado, en la percepción o inseguridad en el particular de remitir su información, e incluso falta de interés y buscar otras opciones de comercio.

2. Integridad de los servicios ejecutados en los sistemas de compras.

Conforme el nivel de satisfacción de necesidades y confianza incrementan, el uso de las TICS para la gestión y trámites de los particulares se vuelve natural.

En el documento N° 2 de lectura obligatoria dentro de la plataforma, se puede observar en grandes rasgos, el caso de éxito de Estonia, que llevo una planificación adecuada por años para llegar a una prestación de servicios electrónica.

2. Integridad de los servicios ejecutados en los sistemas de compras.

Los países que no se sumergen en la transformación digital pierden competitividad en todo sentido, la identidad digital, autenticación, firma electrónica deben ser parte de la visión de todos los gobiernos para implementar en sus SNA.

Dentro de la plataforma se encuentra [el documento identificado como N° 3, leer el capítulo 3 \(pág. 152\) y las lecciones I, II y III y Capítulo 4 \(págs. 173 a la 196\).](#)

3. Formación a los actores intervinientes en la prestación de servicios en la gestión de las compras públicas.

- ✓ La formación es crucial para el personal que desempeñará un rol en los diferentes componentes del SNA.
 - ✓ No solamente de los elementos técnicos sino que de lo que se conoce habilidades blandas.
 - ✓ La transformación digital implica una exigencia mayor en la formación de los servidores públicos a cargo de los procedimientos de compra.
-

3. Formación a los actores intervinientes en la prestación de servicios en la gestión de las compras públicas.

- ✓ Aunque se cuente con un marco legal efectivo, elaborado atendiendo a las mejores prácticas internacionales, la falta de una estrategia de profesionalización, puede generar un impacto contraproducente ya que los intervinientes no comprenderán o no tendrán las herramientas clave para su desempeño.

En el documento de lectura N° 4 dentro de la plataforma, leer el apartado 3 (págs. 26 a la 32 y el apartado 6 (págs. 53 a la 58), sobre la estrategia de profesionalización y mecanismos de incentivos).

3. Formación a los actores intervinientes en la prestación de servicios en la gestión de las compras públicas.

- ✓ La formación y su estrategia debe ser integral, no exclusivamente tratar sobre las habilidades “duras” y “blandas”.
 - ✓ Tampoco debe enfocarse únicamente en los ejecutores de los procesos.
 - ✓ Las unidades requirentes de las necesidades tienen que formarse para conocer los requisitos y herramientas a usar al momento de hacer sus solicitudes, de igual forma sucede con lo que darán el seguimiento a la ejecución de los contratos.
-

3. Formación a los actores intervinientes en la prestación de servicios en la gestión de las compras públicas.

- ✓ Formar a los proveedores sobre uso del sistema electrónico, presentación de ofertas, registros de proveedores, debe ser parte de esa estrategia para que la relación entre oferta y demanda sea efectiva.
- ✓ Aunque podrían explorarse otros intervinientes objeto de formación, la parte contralora tiene que estar en el cuadrante de la sinergia entre la ejecución y la fiscalización, con base a parámetros objetivos y amparados en la correcta aplicación de la normativa.

Para finalizar, contestar las preguntas del cuestionario que se encuentra dentro del módulo 3.

