

## CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	<b>PARTIDA</b>	12
<b>SERVICIO</b>	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Obras Publicas	<b>CAPÍTULO</b>	01

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Políticas, planes y programas en el ámbito de la gestión de los Recursos Humanos a nivel MOP y acciones a nivel SOP.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de accidentabilidad</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de accidentes anual/N° de funcionarios)*100)</p>	n.c.	0	5	5	6	SI	120%	8%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe de accidentabilidad</p>	
<p>•Políticas, planes y programas en el ámbito de la gestión de los Recursos Humanos a nivel MOP y acciones a nivel SOP.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de encuestas con un resultado mínimo de 75% de satisfacción en talleres de desarrollo organizacional</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de encuestas satisfactorias/N° de encuestas realizadas)*100)</p>	n.c.	0	100	94	80	SI	118%	8%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe Resultado de encuestas aplicadas</p>	
<p>•Políticas, planes y programas en el ámbito de la gestión de los Recursos Humanos a nivel MOP y acciones a nivel SOP.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Servicios MOP que implementan propuesta de sistema de información para la capacitación</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de Servicios que implementan propuesta/N° total de Servicios MOP)*100)</p>	n.c.	0	25	33	33	SI	100%	8%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe aplicación de propuesta a Servicios MOP</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Políticas, planes y programas en el ámbito de la gestión de los Recursos Humanos a nivel MOP y acciones a nivel SOP.</p>	<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>Porcentaje de funcionarios inducidos de la Subsecretaría, con conocimiento satisfactorio del MOP</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de funcionarios que obtuvieron nota igual o superior a 5.5 en escala de 1 a 7 después de la inducción/N° total de funcionarios con proceso de inducción)*100)</p>	n.c.	n.c.	0	100	90	SI	111%	8%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe encuestas aplicadas a los funcionarios archivada en el Depto. de Personal</p>	
<p>●Proyecto implementado de Modernización del sistema de abastecimiento de la Subsecretaría; Sistema de Información para la Gestión Financiera - Presupuestaria por Centro de Costos; Políticas y procedimientos en el ámbito de la gestión de los Recursos Físicos y Financieros del MOP.</p>	<p><i>Calidad/Producto</i></p> <p>Porcentaje de documentos devueltos por la DCYF</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de documentos devueltos por la DCYF/N° de documentos enviados a la DCYF)*100)</p>	1 %	0 %	0 %	1 %	5 %	SI	560%	8%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe documentos devueltos por DCYF</p>	1

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Proyecto implementado de Modernización del sistema de abastecimiento de la Subsecretaría; Sistema de Información para la Gestión Financiera - Presupuestaria por Centro de Costos; Políticas y procedimientos en el ámbito de la gestión de los Recursos Físicos y Financieros del MOP.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de informes de ejecución presupuestaria remitidos a las Autoridades los primeros 20 días del mes siguiente al que se informa</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de meses en que el informe de ejecución presupuestaria es enviado a las autoridades durante los primeros 20 días del mes siguiente al que se informa/12)*100)</p>	n.c.	0	100	100	92	SI	109%	12%	<p><u>Formularios/Fichas</u></p> <p>Informe mensual ejecución Ppto.</p>	
<p>●Programas de Auditoría a nivel SOP y a nivel MOP, refrendados por la Autoridad y definidos por normas vigentes.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de auditorías realizadas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° de auditorías ejecutadas/N° de auditorías planificadas)*100)</p>	n.c.	n.c.	0	100	100	SI	100%	8%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Plan de Auditoría</p>	
<p>●Procedimientos estandarizados para entregar beneficios y prestaciones de bienestar de calidad, a través del uso eficiente de los recursos disponibles.</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>Variación en el N° de bonificaciones</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((1-(N° Bonificaciones otorgadas t-1/N° Bonificaciones otorgadas t))*100)</p>	n.c.	0	1	19	5	SI	362%	8%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe bonificaciones otorgadas, versus programadas</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>●Procedimientos estandarizados para entregar beneficios y prestaciones de bienestar de calidad, a través del uso eficiente de los recursos disponibles.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>N° promedio de atenciones por socios y cargas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	$((1-(N^{\circ} \text{ atenciones } t-1/N^{\circ} \text{ atenciones } t))*100)$	n.c.	0	3	14	5	SI	290%	8%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe N° de atenciones por socios y cargas versus N° total de atenciones</p>	3
<p>●Procedimientos estandarizados para entregar beneficios y prestaciones de bienestar de calidad, a través del uso eficiente de los recursos disponibles.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Tasa de variación tiempos de espera policlínico dental</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	$(((N^{\circ} \text{ de pacientes en espera año } t/N^{\circ} \text{ de pacientes en espera año } t-1)-1)*100)$	n.c.	n.c.	0	-85	-20	SI	424%	8%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Listado de pacientes en espera año 2004 y 2005.</p>	4
<p>●Plan Comunicacional, Interno y Externo (Atención De Usuarios, OIRS)</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>% de funcionarios capacitados para atención integral de usuarios con un nota de aprobación <math>\geq 5.5</math></p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	$((N^{\circ} \text{ de funcionarios OIRS nivel central capacitados con nota } \geq 5.5/N^{\circ} \text{ total de funcionarios OIRS nivel central capacitados})*100)$	n.c.	n.c.	0	100	60	SI	167%	8%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe de resultado notas obtenidas en capacitación sobre atención integral de usuarios.</p>	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Meta 2005	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Servicios de asesoría técnica y jurídica; Sistema de mediación de conflictos; Sistema de prevención y emergencia	<i>Eficacia/Producto</i>  Porcentaje de solicitudes emanadas Congreso respondidas en plazo no superior a 30 días  Aplica Enfoque de Género: NO	((N°solicitudes respondidas en plazo máximo de 30 días dentro del mes/N° total de solicitudes ingresadas dentro del mes)*100)	n.c.	n.c.	0 %	33 %	15 %	SI	221%	8%	Formularios/Fichas informe consolidado de Oficina de Partes con los oficios de solicitud y sus respectivas respuestas	6

(9): Fundamentaciones o justificaciones de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%) y metas sobrecumplidas (cumplimiento superior a 120%)

<b>Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio</b>	100%
<b>Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas</b>	0%
<b>Porcentaje de cumplimiento global del servicio</b>	100%

Notas:

1.-Los motivos del sobrecumplimiento del indicador son: a) Se realizó capacitación en materias de asignación presupuestaria a los analista de presupuesto destinados a reducir los números de errores. b) Se reestructuro el proceso de emisión y control de ordenes de pagos, estableciéndose puntos de control destinados a detectar los potenciales errores de asignación presupuestaria.

2.-Su justificación se debe a:Una mayor difusión de los distintos beneficios a los cuales puede optar el socio, y los plazos que este tiene para hacer uso de estos. Difusión realizada a través de intranet, trípticos y charlas informativas.Nuevos convenios efectuados por el Bienestar, lo que entrega más opciones a los socios y a precios más accesibles. Aumento de demanda por enfermedades.

3.-La justificación se debe a:La adquisición de nueva tecnología para reemplazar el equipamiento existente, cuyo rendimiento es superior. Desarrollo de programas preventivos focalizados.

4.-La justificación se debe a:Unificación de tiempos por acción dental.Mejoramiento en el proceso de citación a pacientes dentales, agilizando los tiempos de espera.Implementación de un programa de medición de rendimientos (estadísticos) para todos los dentistas.Se gestionó el ingreso de pacientes nuevos a tratamientos. Ocho pacientes por profesional en cada mes.Todo lo anterior se hizo considerando los estándares del Colegio de Cirujanos Dentista A.G.

5.-Junto con realizar la capacitación al personal OIRS, se efectuaron actividades tendientes a la mejora continua de los espacios de atención a los usuarios, tales como: Participación en casas abiertas, Seminarios dictados por la Biblioteca Nacional sobre la ley 19.880 y Participación Ciudadana y otros. Dichos eventos aportaron significativamente al rendimiento y desempeño, de las funcionarias asistentes a la capacitación, que se viera reflejado en sus calificaciones.

6.-Con el objetivo de cumplir con el indicador de respuestas al Congreso en plazo menor a 30 días hábiles, se realizó un rediseño del proceso, de tal manera que se clasificaron las consultas en relación al grado de complejidad, para identificar aquellas que tendrían una respuesta rápida del servicio. Evidentemente que lo anterior significó realizar una buena coordinación con los Directores de los Servicios, además de esquema especial de reiteración de las consultas y “filtración de las respuestas” visando respuestas rápidas y de alta calidad. Es necesario dejar en claro, que se consiguió un excelente indicador, producto del trabajo coordinado entre esta Subsecretaría y los Servicios, pero es necesario observar que tal vez el alto valor del indicador sea producto del planteamiento de consultas de baja complejidad, lo cual probablemente puede cambiar. El indicador para este año 2006 se ha modificado, siendo el nuevo de 20