

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

<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	Formula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo a Junio 2007	Estimación 2012	Meta 2008	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<p>•Políticas, planes y programas en el ámbito de la gestión de los Recursos Humanos a nivel MOP</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Porcentaje de perfiles de cargo por competencias de los Jefes de Recursos Humanos de las Direcciones MOP y de los Encargados de Recursos Humanos de las SEREMIS elaborados</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de perfiles de cargo por competencias de los Jefes de RRHH de las Direcciones MOP y de los Encargados de RRHH de las SEREMIS elaborados/N° total de Jefes y Encargados de RRHH ) *100</p>	N.M.	N.M.	N.M.	N.M.	0 %	100 % (27/27)*100	10%	<p>Reportes/Infor <u>mes</u> Perfiles elaborados y validados al 30 de Junio de 2008</p>	1	1
<p>•Políticas, planes y programas en el ámbito de la gestión de los Recursos Humanos a nivel MOP</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>2 Porcentaje de brechas de competencias medidas de los Jefes de Recursos Humanos de las Direcciones MOP y de los Encargados de Recursos Humanos de las SEREMIS</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de Jefes de Recursos Humanos de las Direcciones MOP y de los Encargados de Recursos Humanos de las SEREMIS con medición de brechas /N° total de Jefes de Recursos Humanos de las Direcciones MOP y Encargados de Recursos</p>	N.M.	N.M.	N.M.	N.M.	0 %	81 % (22/27)*100	15%	<p>Reportes/Infor <u>mes</u> Informe de medición de brechas al 30 de septiembre de 2008</p>	2	2

		Humanos de las SEREMIS)*100										
<p>•Gestión del Sistema de Abastecimiento de Bienes y Servicios y Recursos Físicos a nivel MOP</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de compras centralizadas fijadas por el Subsecretario de Obras Públicas materializadas</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de compras centralizadas materializadas /N° total de compras centralizadas por mandato Subsecretario) *100</p>	N.M.	N.M.	N.M.	N.M.	0 %	80 % (4/5)*100	15%	<p><u>Reportes/Infor mes</u></p> <p>Oficio que establece compras centralizadas de la Subsecretaría de Obras Públicas año 2008</p> <p><u>Reportes/Infor mes</u></p> <p>Reporte Portal Chile Compra</p>	3	3
<p>•Entrega de beneficios y prestaciones de bienestar a los funcionarios MOP y sus cargas familiares</p>	<p><u>Economía/Resultado Intermedio</u></p> <p>4 Porcentaje de recuperación efectiva de deuda de préstamos de auxilio</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Deuda recuperada préstamos de auxilio año 2008/Monto efectivo a recuperar deuda préstamos de auxilio año 2008)*100</p>	N.M.	N.M.	N.M.	N.M.	0 %	90 % (36000000/40000000)*100	15%	<p><u>Reportes/Infor mes</u></p> <p>Informe de recuperación de deuda Depto. Finanzas visado por Jefa de Bienestar</p>	4	4
<p>•Entrega de beneficios y prestaciones de bienestar a los funcionarios MOP y sus cargas familiares</p>	<p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>5 Porcentaje de postulaciones para entrega de beneficios y prestaciones de carácter monetario automatizadas</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Número de postulaciones para entrega de beneficios y prestaciones realizadas por sistema informático/Número total de postulaciones) *100</p>	N.M.	N.M.	N.M.	N.M.	0 %	70 % (876/1252)*100	10%	<p><u>Reportes/Infor mes</u></p> <p>Reporte Estadístico del Sistema de Bienestar visado por Jefa de Bienestar</p>	5	5
							N.M.	H: 70 (613/876)*100				
								M: 70 (263/376)*100				

<p>●Instrumentos de comunicación</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>6 Porcentaje de satisfacción de usuarios OIRS</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de encuestas satisfactorias/N° total de encuestas aplicadas)*100</p>	N.M.	N.M.	N.M.	N.M.	0 %	80 % (294/367) *100	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Encuestas de satisfacción de usuarios presencial</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe de Satisfacción de Usuarios</p>	6	6
<p>●Instrumentos de comunicación</p>	<p><u>Calidad/Resultado Final</u></p> <p>7 Porcentaje de consultas resueltas en tiempo igual o inferior a 10 días hábiles</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° total de consultas resueltas en tiempo igual o inferior a 10 días hábiles/N° total de consultas recibidas)*100</p>	N.M.	N.M.	N.M.	N.M.	0 %	80 % (8000/10000)*100	15%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reporte de seguimiento y cierre de consultas mensuales Sistema OIRS</p>	7	7
<p>●Instrumentos de comunicación</p> <p>-Coordinación y seguimiento de consultas ciudadanas a través de administración y soporte de Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS) en el nivel central y regional.</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>8 Tiempo promedio de derivación de solicitudes ingresadas en plataforma OIRS, a las Direcciones Operativas del MOP</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(Tiempo total de derivación para solicitudes ingresadas a OIRS año t/Total de solicitudes recibidas año t)</p>	N.C.	N.C.	N.C.	N.M.	0 horas	8 horas (8000/10000)	10%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe trimestral elaborado por el Encargado OIRS respecto el Tiempo promedio para la derivación de solicitudes</p>	8	8

Notas:

1 Este indicador considera la elaboración de perfiles tipo para las jefaturas de RRHH del nivel central y Jefatura/Encargado(a) de RRHH de las Seremis, para un total estimado de 27 puestos del área a nivel MOP. Considera competencias transversales y específicas de cada cargo.

Sólo teniendo estos perfiles, posteriormente puede realizarse el proceso de medición de brechas, toda vez que son procesos secuenciales.

2 El indicador apunta a medir brechas y entregar resultados. No abarca la intervención para la superación de esas brechas. La medición de las brechas de competencia contempla el 80% de los puestos ocupantes de los perfiles de cargo por competencia definidos.

3 Este indicador se orienta a licitar y adjudicar el 80% de las compras centralizadas solicitadas por los Servicios MOP a través del Subsecretario de Obras Públicas.

4 Este indicador considera el monto efectivo a recuperar entre octubre de 2007 y septiembre de 2008.

5 Apunta a mejorar la gestión del sistema de postulaciones a beneficios, prestaciones y sus posteriores asignaciones, evitando inequidades en la distribución de los recursos destinados a estos conceptos, mejorando el mecanismo de asignación actualmente manual.

Este indicador tiene un objetivo final de equidad.

6 Incluye consultas presenciales, telefónicas y web realizadas al MOP en el Nivel Central recibidas por la Subsecretaría, con una estimación de 10.000 consultas, exceptuando la Coordinadora General de Concesiones.

7 Incluye las consultas web recibidas directamente a través del Sistema OIRS en [www.mop.cl/oirs](http://www.mop.cl/oirs) para todas las Direcciones MOP en el Nivel Central, las consultas telefónicas y presenciales, exceptuando la Coordinadora de Concesiones de Obras Públicas.

Considera consultas derivadas a otras Direcciones a través del sistema OIRS para su respuesta en 10 días hábiles como máximo.

8 Este indicador mide eficacia en la derivación de solicitudes (a las distintas Direcciones del MOP) que ingresan por OIRS SOP pero que dependen de otras direcciones MOP en su respuesta, por lo que Encargado OIRS SOP debe derivarlas en un tiempo de 8 horas hábiles. Considera sólo las consultas recibidas en el nivel central a través de web OIRS, telefónicas y presenciales.

#### Supuesto Meta:

1 La meta supone la normalización de los cargos de jefaturas de RRHH, a través de la implantación del estudio de familias de cargos realizado el año 2007 con la Fundación Chile. Para poder levantar los perfiles, debe existir consenso en el lenguaje y la nomenclatura de las familias de cargos y el estudio debe estar instalado organizacionalmente, para establecer las cualidades de los perfiles.

Existe el riesgo de implementar la metodología sin considerar la participación de los funcionarios involucrados para el levantamiento de perfiles, lo que compromete su calidad ya que requiere la realización de paneles de expertos con los actuales jefes que ocupan los cargos para el levantamiento de competencias transversales y específicas de cada cargo, en los que debe haber representantes del nivel central y de las regiones grandes y pequeñas.

Los factores externos al Servicio, corresponden principalmente al comportamiento del Programa de Fortalecimiento Institucional (PFI) que propone una nueva estructura ministerial, por lo que el rol de las direcciones operativas del MOP donde se pueden instalar estos perfiles, podría variar eventualmente, al considerar nuevas asignaciones, lo que requeriría un ajuste en las definiciones de roles.

2 Este indicador supone contar con la elaboración de perfiles de cargos por competencias de las jefaturas de Recursos Humanos al 30 de junio de 2008.

La meta del 80%, se establece considerando que el proceso de medición de brechas de cada puesto asociado a un perfil de cargo por competencias, es voluntario, salvo el mandato de la Dirección del Servicio. El margen de 20% de cumplimiento se establece en virtud de la voluntariedad de las jefaturas que ocupan los cargos declarados en los perfiles definidos para participar en el proceso de medición a nivel MOP, programado por la División de Recursos Humanos MOP, dependiente de la Subsecretaría para el período 2008.

Los factores externos que afectan su implementación y medición durante el período 2008, tienen relación con la normalización de los cargos a través de un estudio realizado en 2007 por la Fundación Chile y la instalación a nivel organizacional de la homologación necesaria para abarcar los cargos definidos.

La no validación o aprobación de los perfiles propuestos puede afectar o retrasar la medición de las brechas.

Además, debe considerarse necesariamente la modernización de la estructura del MOP debido al PFI y las repercusiones que eso puede acarrear en las áreas de Recursos Humanos del MOP en términos de nuevas definiciones de roles para los cargos de jefaturas de Recursos Humanos.

3 La meta considera cinco compras programadas para el año 2008.

Propone cumplir 80% de compras centralizadas programadas, considerando factores:

INTERNOS:

Incumplimiento de plazos de publicación (establecidos por DCCP)

Utilización no adecuada de modalidad Trato Directo

EXTERNOS:

Variaciones presupuestarias y cambio de políticas en la programación de compras centralizadas del año 2008.

Definición de criterios de evaluación de Ofertas adecuados y conforme a la normativa.

Que las especificaciones del producto a comprar no sean entregadas en plazo, forma y contenido adecuado, generando atrasos en los tiempos requeridos para cumplir con el proceso, generando bases y términos de referencia deficientes, especialmente en lo relativo a la formulación de requerimientos y su evaluación.

Que no se considere al área técnica cuando el requerimiento lo amerite.

Incumplimiento de plazos de publicación, determinados por la Dirección de Compras, provocados por atrasos de otras Direcciones MOP

Que los tiempos de aprobación de Contraloría Gral de la República superen lo establecido por la Dirección de Compras para aquellas compras superiores a 1.000 UTM de 30 días, lo que se vincula al indicador "Porcentaje de adquisiciones mayores a 1.000 UTM con tiempo óptimo de cierre y adjudicación". El comportamiento de respuesta durante 2007 (desde CGR) ha sido de más de 30 días.

4 La meta de 90% se elabora a partir de la tendencia de los últimos tres períodos 2004 a 2007, donde el promedio de préstamos entregados asciende a \$377 millones, con un comportamiento de recuperación que oscila entre 88% y 90% y un saldo de mora de 12% promedio con un 2,4% irrecuperable. Se estima por tanto un Monto efectivo a recuperar por deuda de préstamos de auxilio para el año 2008 de \$400 millones, con un 90% efectivo recuperado.

Los factores internos asociados al cumplimiento de la meta, se relacionan con la desvinculación de funcionarios del Ministerio, estimada alta para 2008 con un 13% del total de funcionarios MOP, siendo ésta una de las principales razones del aumento de deuda irrecuperable. Se suma a esto el cambio de prioridades al que está sujeto el Servicio de Bienestar, producto de la renovación del Consejo Administrativo en el último trimestre de 2007, lo que puede afectar las prioridades y cambiar las disposiciones, existiendo incluso la posibilidad de ampliar de uno a dos préstamos de auxilio por año para cada socio, lo que incrementaría la deuda por este concepto y afectaría las estimaciones.

Se agrega como condicionante externa al Servicio la implementación exitosa del sistema informático que se implantará en el Bienestar a contar del año 2008 y que afecta el sistema de descuentos automáticos realizados a los socios que presentan deuda por concepto de préstamo de auxilio.

5 El total de postulaciones en el año 2007 alcanza a 1252, con 30% de mujeres y 70% de hombres. La meta se construye estimando para 2008 un número similar de postulaciones a préstamos médicos, préstamos de auxilio, préstamos habitacionales y otros préstamos monetarios, con igual tendencia de género.

Factores externos, como la resistencia al cambio por parte de los usuarios y variaciones en el número de postulaciones al pasar de un sistema manual a uno automatizado pueden condicionar la meta. Además de la implementación del Sistema Informático del Bienestar, que cruza también información con la Dirección de Contabilidad y Finanzas y las fallas que no dependan del Servicio Bienestar para el control de la meta, sino de la Subdirección de Informática y Telecomunicaciones (SDIT-DGOP).

Considera además recursos destinados a modernizar el hardware y software que actualmente utiliza el equipo de asistencia social del Servicio de Bienestar.

6 La meta de 80%, considera la tendencia de los últimos cuatro años en las encuestas realizadas como requisito técnico del Programa de Mejoramiento de Gestión asociado a estas oficinas (OIRS), en su IV etapa. Los resultados de los años 2006 y 2007 han sido de 99% y 97% de satisfacción de usuarios, con una muestra aleatoria de 80 personas en un período al azar de cada año, de acuerdo a informes del Sistema Integral de Atención a Clientes, Usuarios y Beneficiarios.

Considerando una muestra representativa de las visitas realizadas, con un margen de error de 5% y un estándar de 95% de confianza, debe realizarse la encuesta a 213 hombres y 154 mujeres, con un total de 367 personas, considerando un universo de 10.000 consultas al año, con una tendencia de género de 58% de hombres y 42% de mujeres. Dado el aumento en el número de encuestados se propone un nivel de satisfacción de 80%.

Las variables a medir serán definidas con la empresa a cargo del estudio.

Puede ser afectado por factores externos asociados al aumento de la percepción de insatisfacción ciudadana derivada de obras de infraestructura mal evaluadas. Se agrega además el riesgo de evaluación negativa por diversos factores no manejables por el Servicio, como la imagen MOP, entre otros.

También se condiciona la medición por el desempeño de la empresa que resulte a cargo del estudio.

7 La meta se estima en base a una recepción de 10000 consultas anuales a través de la web OIRS, más consultas presenciales y telefónicas en el Nivel Central recibidas para todas las Direcciones MOP para el año 2008. Del total de consultas se estima que un 58% corresponde a hombres y un 42% a mujeres.

La meta de 80% fue estimada de acuerdo al promedio de respuesta de los últimos tres períodos por parte de las Direcciones MOP incluida la Subsecretaría, siendo menos célere la Coordinadora de Concesiones (quien no implementa el PMG SIACUB). Además no se compromete un incremento en la meta debido a la cantidad de consultas recibidas cuya respuesta depende de terceros, principalmente consultas políticas, consultas al Ministro y a otras reparticiones públicas. Además se reciben consultas de seguridad, recursos humanos y obras viales, entre otras.

Condiciona también este indicador que la Autoridad no sea proactiva en la toma de decisiones que afecten la participación ciudadana.

También afectan otras variables como la respuesta oportuna de la Red de Expertos interna del MOP sumado al soporte y mantención de la plataforma OIRS por la Subdirección de Informática y Telecomunicaciones del MOP (SDIT), con base de datos en Oracle, tecnología ASP y un modelo de software ciclo espiral, desarrollado en una serie de versiones incrementales.

8 Este indicador supone la recepción de 10.000 consultas web, presenciales y telefónicas en el Nivel Central para la totalidad de las Direcciones MOP, exceptuando la Coordinadora de Concesiones, derivadas en un tiempo total de 80.000 hrs. hábiles por el Encargado OIRS SOP, dando un promedio de 8 hrs. hábiles por consulta. La meta de 8 horas se establece en virtud de los plazos exigidos por la ley 19.880 de Procedimiento Administrativo Arts. 23 al 27 que señala un cumplimiento de 24 horas en la derivación de solicitudes, y para estos efectos se considera como 8 horas hábiles de la jornada laboral.

Influyen para el cumplimiento de esta meta el soporte informático de la plataforma OIRS implementada y mantenida por la Subdirección de Informática y Telecomunicaciones (SDIT), además de la recepción y derivación de consultas que permite que no se vulneren los derechos ciudadanos, que se realice seguimiento a la consulta y resolución en un tiempo razonable.