

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2016

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo a Junio 2015	Estimado 2015	Meta 2016	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
<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>Porcentaje de funcionarios nuevos ingresados al MOP con proceso de inducción completo aplicado en el período t, respecto del total de funcionarios nuevos ingresados al MOP en el período t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI</p>	<p>((N° de funcionarios nuevos ingresados al MOP con proceso de inducción completo aplicado en el período t/N° total de funcionarios nuevos ingresados al MOP en el período t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	75 %	91 %	86 %	81 %	67 %	70 %	20%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informes trimestrales enviados a la División de Recursos Humanos de la SOP por los Servicios del MOP, con detalle del ingresos y procesos de inducción aplicados</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe Semestral de procesos y su aplicación, visado por la División de Recursos Humanos de la SOP.</p>	1
<p>•Sistema de Planificación, Monitoreo y Control de Gestión Ministerial</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de procesos de negocio implementados a nivel Ministerial, respecto del total de procesos de negocio identificados en el Mapa de Procesos del MOP.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((N° de procesos de negocio MOP implementados al año t/N° total de procesos de negocio identificados en el Mapa de Procesos del MOP)*100)</p>	24 %	34 %	34 %	34 %	39 %	41 %	20%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Anual del Sistema de Gestión por Procesos Ministerial.</p>	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo a Junio 2015	Estimado 2015	Meta 2016	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
<p>•Política y gestión del gasto corriente, Abastecimiento de Bienes y Servicios y Recursos Físicos a nivel MOP</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de ejecución de compras mandatadas y centralizadas a nivel MOP.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((N° de compras mandatadas y centralizadas a nivel MOP ejecutadas en período t/N° de compras mandatadas y centralizadas a nivel MOP ingresadas en período t)*100)</p>	83 %	88 %	100 %	0 %	88 %	83 %	20%	<p><u>Reportes/Informes</u> Oficio circular SOP que establece las compras centralizadas para el período t</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Solicitud de requerimiento formal de compra mandatada, aceptado por la Subsecretaría</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Resolución de adjudicación, deserción o declara inadmisibles las ofertas , revocación o suspensión, respecto del proceso de compra o contratación</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Oficio del Servicio desestimando el requerimiento solicitado</p>	3
<p>•Instrumentos de comunicación interna y externa</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de reclamos ciudadanos interpuestos al MOP en el año t, respondidos hasta en 10 días hábiles.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI</p>	<p>((N° total de reclamos respondidos hasta en 10 días hábiles/N° total de reclamos recibidos por el MOP en el año t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	89 %	90 %	98 %	100 %	92 %	94 %	20%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de "Reclamos ciudadanos interpuestos al MOP", elaborado por la Unidad de Coordinación Institucional y Gestión de la demandas ciudadanas.</p>	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo 2014	Efectivo a Junio 2015	Estimado 2015	Meta 2016	Ponderación	Medios de Verificación	Notas
•Sistema Integral de Infraestructura Computacional, Informática y Telecomunicaciones del MOP	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de horas de disponibilidad de la red de datos para todos los enlaces del Ministerio. Aplica Desagregación por Sexo: NO	$((1-(\text{Sumatoria de las horas de falla para todos los enlaces del Ministerio}/\text{Total de horas en que la red debe estar disponible para todos los enlaces del ministerio}))*100)$	99.5 %	0.0 %	99.4 %	99.5 %	99.5 %	99.5 %	20%	Reportes/Informes Informe mensual de Gestión y Rendimiento de la Red Ministerial, visado por el Jefe de la Subdivisión de Informática y Telecomunicaciones.	5

Notas:

1.-Aplica al personal nuevo, planta y a contrata, que ingresa por primera vez al MOP. Se entiende realizado el proceso de inducción, sólo cuando éste se aplica en las 4 etapas que comprende (A.- Inducción Institucional; B.- Inducción cargo; C.- Inducción Social y D.- Evaluación de la Inducción). La Medición aplica a todos los Servicios MOP a nivel nacional, a excepción del Instituto Nacional de Hidráulica, para el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de Octubre de 2016.

No se consideran en la medición, los ingresos nuevos a cargos pertenecientes a Autoridades, esto es Ministro/a, Subsecretario/a, Directores/as de Servicio, SEREMIS y a los cargos de Alta Dirección Pública; ingresos por suplencias, reemplazos, prácticas profesionales, comisiones de servicio; y aquellos ingresos cuya permanencia sea inferior a dos meses. Para el año 2016, se contempla incorporar otros requerimientos adicionales al proceso de inducción, emanados desde el Instructivo Presidencial 001 y expresados en los Planes Trienales 2015-2018.

2.-Corresponde al levantamiento de procesos en el marco de un Sistema de Gestión por Procesos Ministerial (SGP MOP), con enfoque de "Mejora Continua" de los procesos transversales identificados en el Mapa de Procesos MOP. El alcance de medición, considera los procesos de las áreas de negocio del MOP, más el Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana (proceso SIAC). El SGP MOP permite reconocer y priorizar aquellos procesos comunes en las actividades realizadas por las Direcciones, logrando así, desarrollar una iniciativa y un modelo de Gestión por procesos único e integral en el Ministerio. El Sistema de Gestión por Procesos MOP, se enmarca en la transversalización de la mejora de los procesos estandarizados, homologados e instaurados a nivel ministerial. Esta gestión de procesos es liderada y coordinada desde la Subsecretaría de obras Públicas hacia los 12 Servicios y Direcciones dependientes del MOP.

3.-El indicador mide la gestión de compras mandatadas efectuadas por la Subdivisión de Abastecimiento de la Subsecretaría de Obras Públicas, en conformidad al Decreto Supremo N°1141, que aprueba nuevo reglamento sobre adquisiciones de bienes muebles nacionales y por importación y de contrataciones de servicios. En este sentido, tiene la potestad para resolver procesos de compra y contrataciones estratégicas de los Servicios MOP que superen las 7.000 UTM. A este tipo de compras se les denomina "mandatadas?". Formarán parte de la medición, las compras mandatadas cuyo requerimiento haya sido recibido conforme por la Subdivisión de Abastecimiento entre el 01-01-2016 y el 30-04-2016 y, las compras centralizadas definidas en el proceso de planificación de compras del año inmediatamente anterior. Los requerimientos deberán ser aceptados conforme a más tardar al 30.04.2016 en la Subdivisión de Abastecimiento, para ser considerados en la medición de este indicador. Esta fecha de aceptación será la que se considerará para registrar el inicio del proceso. Para que un requerimiento sea recibido en conformidad, deberá: cumplir con el plazo antedicho; ser acompañado de los antecedentes pertinentes totalmente tramitados (Decreto u otro instrumento válido con la aprobación presupuestaria, planes de manejo forestal, convenios mandato, Ficha IDI, etc.); contar con especificaciones técnicas adecuadas; financiamiento acorde a los valores de mercado; criterios de evaluación correspondientes, y de acuerdo a los formatos definidos. Para considerar un proceso como ejecutado, éste deberá resolverse a más tardar el 31-12-2016, para lo cual se considerará la fecha de la resolución que adjudique, deserte, declare inadmisibles las ofertas, revoque o suspenda el proceso. No se considerará en la medición, aquel requerimiento que sea impugnado por los Tribunales de Justicia o por el Tribunal de Compras Públicas, objetado por la Contraloría General de la República, dejado sin efecto a causa de recurso de reposición o jerárquico, o desestimado mediante oficio del Servicio requirente. El período de medición del indicador comprende entre el 01.01.2016 y el 31.12.2016.

4.-El indicador mide la gestión de reclamos que forman parte de las solicitudes generales del sistema integral de información y atención ciudadana (SIAC) respaldadas por la Ley 19.880, en términos de tiempo y cobertura de reclamos cerrados. Se entiende por reclamo a la solicitud para informar deficiencia en la calidad de la atención o incumplimientos en el servicio brindado por el MOP, respecto a la calidad de servicio comprometida o esperada. La gestión del indicador se inicia con el ingreso de un reclamo en la plataforma SIAC, y su posterior derivación (vía sistema) al Servicio MOP que le compete. Comprende la gestión del coordinador SIAC de la SOP hacia los responsables SIAC de cada Servicio MOP y el monitoreo constante para dar respuesta al ciudadano y cierre

en la plataforma. Un reclamo, se encuentra cerrado cuando se entrega una respuesta al usuario. Incluye reclamos recibidos en período t, para todos los Servicios y Direcciones dependientes del Ministerio de Obras Públicas, con excepción de la Superintendencia de Servicios Sanitarios y la Coordinación de Concesiones de Obras Públicas. Considera alcance a nivel central, no incluye reclamos regionales. Se excluyen de la medición los reclamos que al cierre del período de medición aún se encuentran en proceso de respuesta (es decir, aquellos reclamos que aún no han sido respondidos hasta el décimo día hábil). Se considerará el plazo de medición del indicador en el período comprendido entre el 01.01.2016 y el 31 de diciembre del 2016.

5.-La red de datos del MOP está conformada por nodos, que corresponden a las oficinas y recintos MOP, los cuales son interconectados mediante enlaces que utilizan distintos medios, como: líneas de cobre, fibra óptica, radio, satélites, lo que implica disponer de herramientas y equipos de soporte técnico para el monitoreo y registro de su indisponibilidad mensualmente. Las acciones desarrolladas para las mediciones de la disponibilidad de la red, permiten evaluar y determinar las causas que originan la falta de servicio, generando la oportunidad de una mejora continua en lo técnico (proveedor de servicio), en la operación y administración de la plataforma de comunicaciones (Subdirección de Informática y telecomunicaciones de la Subsecretaría de Obras Públicas), y en los usuarios MOP (utilización adecuada de la infraestructura). Los enlaces, se refieren a los servicios de comunicación que conectan las oficinas del MOP con el nivel central. Las horas de disponibilidad, considera las horas en que debe estar operativo cada enlace en un régimen de 7 días por 24 horas a la semana, por lo que las horas de falla se refieren a las horas en que no se encuentran disponibles los enlaces del MOP. No se consideran para las mediciones aquellas fallas ocasionadas por desastres naturales, fuerza mayor o actos vandálicos, que afecten la conectividad.