

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2016

I. IDENTIFICACIÓN

| | | | |
|------------|--|----------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE AGRICULTURA | PARTIDA | 13 |
| SERVICIO | OFICINA DE ESTUDIOS Y POLITICAS AGRARIAS | CAPÍTULO | 02 |

II. FORMULACIÓN PMG

| Marco | Área de Mejoramiento | Sistemas | Objetivos de Gestión | N° Indicadores | Ponderador |
|--------------|------------------------------------|--|---|----------------|------------|
| Marco Básico | Planificación y Control de Gestión | Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional | 1.- Cumplir Metas de Indicadores de Productos Estratégicos | 4 | 50.00% |
| | | | 2.- Medir, Informar, Publicar correctamente Indicadores Transversales | 7 | 20.00% |
| | | | 3.- Cumplir Meta de Indicadores Transversales | 1 | 10.00% |
| | | | Total | 12 | 80.00% |

| Marco | Área de Mejoramiento | Sistemas | Objetivos de Gestión | | | | Prioridad | Ponderador |
|---------------------|-----------------------|----------------------------------|--|----|-----|----|-----------|------------|
| | | | Etapas de Desarrollo o Estados de Avance | | | | | |
| | | | I | II | III | IV | | |
| Marco de la Calidad | Gestión de la Calidad | Sistema de Gestión de Excelencia | | | | O | Mediana | 20.00% |

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

| Marco | Área de Mejoramiento | Sistemas | Tipo | Etapa | Justificación/ Modificación contenido etapa |
|--------------|------------------------------------|--|-----------|-------|---|
| Marco Básico | Planificación y Control de Gestión | Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Descentralización | Modificar | 1 | El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador "Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t". |
| | | Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional Gobierno Digital | Modificar | 1 | El Servicio compromete el Objetivo 2, excepto el indicador "Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1". |

IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir Metas de Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). (Ponderación: 50.00%.)

| N° | Indicador | Formula | Meta | Prioridad | Ponderador | Nota |
|----|---|---|---------|-----------|------------|------|
| 1 | Porcentaje de usuarios que declara satisfacción con la calidad de la oferta de información de ODEPA (web) en los temas consultados en el año t respecto al total de usuarios que responden la consulta en año t | (Número de usuarios que declara satisfacción con la oferta de información en servicios Web de ODEPA en año t/Número total de usuarios que responden la consulta en año t) *100 | 88.5 % | Menor | 10.00 | 1 |
| 2 | Porcentaje de usuarios/as de Alta Dirección que califican los servicios de asesoría de ODEPA en nivel superior de satisfacción en año t respecto al total de usuarios/as totales de Alta Dirección que responden la consulta en año t | (Número de usuarios de Alta Dirección que califican los servicios de asesoría de ODEPA en nivel superior de satisfacción en año t/Número de usuarios totales de Alta Dirección que responden la consulta en año t) *100 | 91 % | Menor | 10.00 | 2 |
| 3 | Porcentaje de estudios publicados y difundidos a los gremios pertinentes, en el año t respecto del total de estudios aprobados durante el año t | (Numero de estudios difundidos y publicados en el año t/Total de estudios aprobados durante el año t)*100 | 100 % | Mediana | 15.00 | 3 |
| 4 | Porcentaje de boletines de la papa, carne bovina, sector lácteo e insumos publicados en la página web de Odepa en el año t | (Número de boletines de la papa, carne bovina, sector lácteo e insumos publicados en la página web de Odepa en el año t/Número de boletines de la papa, carne bovina, sector lácteo e insumos programados para publicación en la página web de Odepa en el año t.) *100 | 91.67 % | Mediana | 15.00 | 4 |
| | Total Ponderación | | | | 50.00% | |

Notas:

- 1 La(s) encuesta(s) se aplica(n) a los usuarios que han registrado sus antecedentes en los sistemas SIAC Internet, Suscripción y Suscripción avanzada, siendo distribuida mediante correo electrónico. El denominador del indicador considera al total de usuarios consultados que responden la encuesta formulada.
Se ha definido una meta inferior al promedio de los tres últimos años considerando que se han presentado situaciones específicas como son el cambio y actualización en formato y contenidos en la página web de Odepa, la necesidad de mejorar los instrumentos de medición de satisfacción, los cuales no han sido revisados y actualizados en los últimos años y, dado que Odepa se encuentra comprometido en el PMG Excelencia, comenzará a medir el nivel de insatisfacción de los usuarios, a fin de crear una línea base para contar con nuevos indicadores, los cuales permitirán medir con mayor eficacia la satisfacción e insatisfacción de los usuarios. Dado lo anterior, es imperioso que bajemos la meta a un valor razonable, el cual según el juicio experto, debería estar en el valor solicitado (83%).
Para la medición de satisfacción se utilizará una escala likert de cinco categorías. De esta forma los encuestado/as podrán responder que están: Muy insatisfecho/a, Insatisfecho/a, Indiferente, Satisfecho/a o Muy Satisfecho/a. Para efectos de la medición del indicador, se entenderá por nivel superior de satisfacción, al porcentaje construido a partir de la suma simple de los porcentajes de encuestados que están Muy Satisfecho/a + Satisfecho/a".
Cabe destacar que el juicio experto, señala que en una medición de satisfacción, los valores sobre un 70% son totalmente razonables y adecuados. Este Servicio entiende por "juicio experto", las respuestas que obtuvo de la consulta que realizó a una muestra de empresas del área de estudios de mercado en relación a cuál debería ser el valor razonable y esperado en una medición de satisfacción de estas características. El juicio experto no se formaliza ya que constituye un resumen de opiniones.
- 2 Se entiende como Alta Dirección, para el proceso de la realización de la evaluación de satisfacción, a los distintos agentes públicos y/o privados que se relacionan directamente con ODEPA, recibiendo información de ésta, y que ocupan cargos de jerarquía que les permite tomar decisiones en el sector silvoagropecuario.
Para los efectos de la medición del indicador, en el caso de los funcionarios públicos se entiende como alta dirección: los Ministros, Directores de Servicios, Subdirectores, Jefes de Gabinete, Jefes de División y jefes de departamento y/o unidades del área institucional (para el caso de instituciones como INDAP y SAG), considerando niveles centrales como regionales. Considerando esta definición, se tomará la evaluación de satisfacción a aquellos funcionarios que se relacionan directa y periódicamente con ODEPA, a través de la información que esta entrega a los distintos agentes públicos.
Para los efectos de la medición del indicador, para las instituciones privadas se considera como alta dirección al directorio, presidente y gerente general de la empresa para el caso de las asociaciones gremiales se considerará a los integrantes del Directorio de Asociaciones Presidente, y en caso de existir al Gerente General. Siendo considerados para efecto de esta evaluación de satisfacción aquellas personas que cumplen con el criterio mencionado como alta dirección y que se relacionan directa y periódicamente con ODEPA, a través de la información que esta institución entrega a los distintos agentes privados.
Una vez aplicada la encuesta y con los resultados finales se adjuntará al informe de satisfacción el listado completo de los cargos e instituciones de los usuarios que respondieron la encuesta, identificando claramente aquellos que forman parte de la alta dirección.
Para la medición de satisfacción se utilizará una escala likert de cinco categorías. De esta forma los encuestado/as podrán responder que están: Muy insatisfecho/a, Insatisfecho/a, Indiferente, Satisfecho/a o Muy Satisfecho/a. Para efectos de la medición del indicador, se entenderá por nivel superior de satisfacción, al porcentaje construido a partir de la suma simple de los porcentajes de encuestados que están Muy Satisfecho/a + Satisfecho/a".
Cabe destacar que el juicio experto, señala que en una medición de satisfacción, los valores sobre un 70% son totalmente razonables y adecuados. Este Servicio entiende por "juicio experto", las respuestas que obtuvo de la consulta que realizó a una muestra de empresas del área de estudios de mercado en relación a cuál debería ser el valor razonable y esperado en una medición de satisfacción de estas características. El juicio experto no se formaliza ya que constituye un resumen de opiniones.
- 3 Los estudios corresponden a temas propios del rubro silvoagropecuario, que consideran temas que no son abordados directamente por ODEPA, ya que requieren una alta especificación de sus contenidos y la aplicación de distintas metodologías, tales como encuestas, estudios de mercado, simulación de modelos estadísticos, entre otros. Estos estudios son publicados en la página web www.odepa.gob.cl y difundidos a gremios, agrupaciones de agricultores, asociaciones, empresas privadas, o cualquier entidad (pública o privada) involucrados con el tema específico de la actividad agrícola del estudio. La difusión considera el envío de una carta, firmada por el Director Nacional, adjuntando el informe final del estudio e informando su disponibilidad en la página web.
- 4
 1. Dado que las fuentes de información de los boletines son principalmente externas (INE, BANCO CENTRAL, FAO, SEREMIS, ADUANA, INDUSTRIALES, PRODUCTORES, etc.), es posible un rezago en la fecha de publicación de algún boletín, pudiendo presentarse la publicación de dos (2) boletines, de un mismo rubro, en un mismo mes (uno al inicio y otro al final del mes), del mismo modo; es posible que el boletín del mes de diciembre sea publicado a inicios del mes de enero del año siguiente. Por este motivo la meta no puede ser el 100% de los boletines en el año.
 2. Dada la naturaleza de la información de los boletines y la particularidad de cada rubro, no es posible estandarizar el tipo de contenido y la periodicidad de la información que contiene, ya que la información está sujeta a estacionalidades, temporalidades, información nacional/internacional, etc.
 3. El medio de verificación será la publicación en la página web de Odepa.

4.2. Objetivo 2. Medir, Informar y Publicar correctamente Indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 20.00%.)

| N° | Indicador |
|----|--|
| 1 | Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t. |
| 2 | Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t |
| 3 | Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t. |
| 4 | Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t. |
| 5 | Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t |
| 6 | Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t. |
| 7 | Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t. |

4.3. Objetivo 3. Cumplir las Metas de Indicadores de desempeño transversales (voluntario). (Ponderación: 10.00%.)

| N° | Indicador | Meta | Prioridad | Ponderador |
|----|---|------|-----------|------------|
| 1 | Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t. | 95 % | Alta | 10.00 |