

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2017

<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 2013	Efectivo 2014	Efectivo 2015	Efectivo a Junio 2016	Estimado 2016	Meta 2017	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>1 Porcentaje de funcionarios nuevos ingresados a la SOP con proceso de inducción completo aplicado en el período t, respecto del total de funcionarios nuevos ingresados a la SOP en el período t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de funcionarios nuevos ingresados a la SOP con proceso de inducción completo aplicado en el período t/N° total de funcionarios nuevos ingresados a la SOP en el período t)*100</p>	<p>84 % (38/45)*100</p> <p>H: 94 (17/18)*100</p> <p>M: 78 (21/27)*100</p>	<p>80 % (39/49)*100</p> <p>H: 82 (18/22)*100</p> <p>M: 78 (21/27)*100</p>	<p>84 % (27/32)*100</p> <p>H: 77 (10/13)*100</p> <p>M: 89 (17/19)*100</p>	<p>85 % (11/13)*100</p> <p>H: 80 (8/10)*100</p> <p>M: 100 (3/3)*100</p>	<p>79 % (19/24)*100</p> <p>H: 80 (12/15)*100</p> <p>M: 78 (7/9)*100</p>	<p>87 % (33/38)*100</p> <p>H: 88 (14/16)*100</p> <p>M: 86 (19/22)*100</p>	<p>20%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informes Trimestrales emitidos por la División de Recursos Humanos y enviados a la UMyCGM (enero-marzo/ abril-junio/julio-septiembre)</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe Final emitido por la División de Recursos Humanos y enviados a la UMyCGM (octubre 2017), a emitir el 31 de Diciembre de 2017.</p>	1
<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>2 Porcentaje de ejecución de compras mandatadas y centralizadas a nivel MOP.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: 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>	<p>88 % (7/8)*100</p>	<p>100 % (3/3)*100</p>	<p>100 % (4/4)*100</p>	<p>0 % (0/4)*100</p>	<p>100 % (4/4)*100</p>	<p>90 % (9/10)*100</p>	<p>20%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Oficio circular SOP que establece las compras centralizadas para el período t</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Solicitud de requerimiento formal de compra mandatada,</p>	2

										<p>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> <p><u>Formularios/Fichas</u> Oficio SOP que establece las compras mandatadas para el período t</p>	
<p>•Instrumentos de comunicación interna y externa</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de reclamos ciudadanos interpuestos al MOP en el año t, respondidos hasta en 10 días hábiles.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</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>90 % (244/271) *100</p> <p>H: 0 M: 0</p>	<p>98 % (248/254) *100</p> <p>H: 97 (148/152) *100</p> <p>M: 98 (100/102) *100</p>	<p>99 % (259/262) *100</p> <p>H: 62 (162/262) *100</p> <p>M: 37 (97/262)* 100</p>	<p>96 % (192/200)* 100</p> <p>H: 58 (70/120)*1 00</p> <p>M: 31 (37/120)*1 00</p>	<p>94 % (188/200)* 100</p> <p>H: 60 (120/200)* 100</p> <p>M: 34 (67/200)*1 00</p>	<p>98 % (196/200) *100</p> <p>H: 49 (98/200)* 100</p> <p>M: 49 (98/200)* 100</p>	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>	3
<p>•Sistema de Planificación, Monitoreo y Control de Gestión Ministerial</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de procesos implementados a nivel</p>	<p>(N° de procesos MOP implementados al año t /N° total de procesos</p>	<p>18.92 % (14.00/74.00)*100</p>	<p>19.23 % (15.00/78.00)*100</p>	<p>21.52 % (17.00/79.00)*100</p>	<p>21.52 % (17.00/79.00)*100</p>	<p>22.78 % (18.00/79.00)*100</p>	<p>24.05 % (19.00/79.00)*100</p>	20%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe Anual Sistema de Gestión por Procesos emitido</p>	4

	Ministerial, respecto del total de procesos identificados en el Mapa de Procesos del MOP.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	identificados en el Mapa de Procesos del MOP)*100								por la Unidad de Monitoreo y Control de Gestión Ministerial y validado por el Subsecretario de Obras Públicas.  <u>Formularios/Fichas</u> Mapa de Procesos MOP vigente	
•Sistema Integral de Infraestructura Computacional, Informática y Telecomunicaciones del MOP	<u>Calidad/Productos</u>  5 Porcentaje de horas de disponibilidad de la red de datos para todos los enlaces del Ministerio.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(1-(Sumatoria de las horas de falla para todos los enlaces del Ministerio/Total de horas en que la red debe estar disponible para todos los enlaces del ministerio))*100	0.0 % (1-(0.0/0.0))*100	99.4 % (1-(9679.5/1550520.0))*100	99.5 % (1-(7691.2/1533000.0))*100	99.6 % (1-(2661.3/634200.0))*100	99.5 % (1-(6920.4/1384080.0))*100	99.5 % (1-(7691.2/1533000.0))*100	20%	<u>Reportes/Informes</u> 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 a la Subsecretaría de Obras Públicas (SOP). Se entiende realizado el proceso de inducción, sólo cuando éste se aplica en las 3 etapas que comprende (A.-

Inducción Institucional; B.- Inducción cargo; C.- Inducción Social. La Medición aplica a la SOP a nivel nacional para el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de Octubre de 2017.

No se consideran en la medición, los ingresos nuevos a cargos pertenecientes a Autoridades, esto es Ministro/a, Subsecretario/a, SEREMIS, ingresos por suplencias, reemplazos, prácticas profesionales, comisiones de servicio; y aquellos ingresos cuya permanencia sea inferior a dos meses.

Para el año 2017, 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 El indicador mide la gestión de ?compras mandatadas y centralizadas? efectuadas por la Subdivisión de Abastecimiento de la Subsecretaría de Obras Públicas, en conformidad al Decreto Supremo N°1141/2006, que otorga a la Subsecretaría, atribuciones exclusivas para resolver: procesos de compra y contratación de carácter estratégico para de los Servicios del MOP y que superen las 7.000 UTM y todas las compras centralizadas, que obedezcan a un plan común de adquisiciones para dos o más servicios del Ministerio.

Forman parte de la medición, las compras mandatadas cuyo requerimiento haya sido recibido conforme por la Subdivisión de Abastecimiento entre el 01-01-2017 y el 30-04-2017 y, las compras centralizadas definidas en el proceso de planificación de compras del año inmediatamente anterior.

El periodo de medición considera: el plazo mínimo estimado de 150 días hábiles de gestión de un proceso de compra y/o contratación; los plazos mínimos entre la publicación del llamado y la recepción de ofertas (según modificaciones al Decreto Supremo N°250/2004): que incluyen consultas al Mercado (Request for Information RFI) para compras mayores a 5.000 UTM y aquellas de carácter complejo.

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 31-12-2017, para lo cual se considerará la fecha de la resolución que adjudique, deserte, declare inadmisibles las ofertas, revoque o suspenda el proceso. Los actores que intervienen en el proceso corresponden a: clientes internos (todos los Servicios MOP a excepción del Instituto Nacional de Hidráulicas y

la Superintendencia de Servicios Sanitarios (Servicios relacionados); Subdivisión de Abastecimiento, Unidad de Asesoría Jurídica, División de Administración y Secretaría General, y Gabinete, todos de la Subsecretaría de Obras Públicas y la Contraloría General de la República.

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 01.01.2017 y el 31.12.2017.

3 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. Dentro de los tres tipos de espacios de atención (Presencial, telefónico y Virtual) el ingreso se efectúa sólo a partir de la Plataforma. 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. La entrega de respuestas se efectúa mediante carta, correo electrónico u otro formato especificado por el solicitante.

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 01.01.2017 y el 31 de diciembre del 2017.

4 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 ésta medición, considera todos los procesos contenidos en el Mapa de Procesos del MOP (denominador). Se considerarán levantados aquellos procesos que cuenten con una ficha de procesos (registros del procesos) que señale los flujos del proceso priorizados, así como también las actividades relacionadas. Estos procesos son aprobados por el Subsecretario de Obras Públicas y están considerados los procesos del año t más los procesos que se mantienen en un proceso de mejora, controlando su implementación (registros).

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.

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.

El numerador se obtiene con las fallas en los enlaces que generan indisponibilidad de servicio, el que es registrado en minutos para cada uno de los eventos que los afectan esto se totaliza en una sumatoria expresada en horas de indisponibilidad de todos los enlaces afectados, durante el mes medido. El denominador por su parte, del indicador se genera considerando que los enlaces al estar operativos suponen una disponibilidad expresada en horas, que está dada por el producto entre la cantidad de días de cada mes y la cantidad de enlaces existentes.

No se consideran para las mediciones aquellas fallas ocasionadas por desastres naturales, fuerza mayor o actos vandálicos (Artículos 45 del Código Civil), y cortes de energía de eléctrica que afecten la conectividad. Además, se excluyen de las mediciones las indisponibilidades producidas por las actividades de mantenciones.