

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

| | | | |
|-------------------|--|-----------------|----|
| 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 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|---|---|--|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|--|------------|
| •Políticas, planes y programas en el ámbito de la gestión de los Recursos Humanos a nivel MOP | <u>Eficacia/Productos</u> 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 | ((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) | n.m. | n.m. | n.m. | 100 % | 100 % | SI | 100% | 10% | <u>Reportes/Informes</u> Perfiles elaborados y validados al 30 de Junio de 2008 | |
| | | | Mujeres: | n.m. | n.m. | n.m. | 100% | 100% | | | | |
| | | | Hombres: | n.m. | n.m. | n.m. | 100% | 100% | | | | |
| | Aplica Enfoque de Género: SI | | | | | | | | | | | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | 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</p> | <p><u>Eficacia/Resultado Intermedio</u></p> <p>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 Enfoque de Género: SI</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 Humanos de las SEREMIS)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p> | n.m. | n.m. | n.m. | 89 % | 81 % | SI | 109% | 15% | <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe de medición de brechas al 30 de septiembre de 2008</p> | |
| <p>●Gestión del Sistema de Abastecimiento de Bienes y Servicios y Recursos Físicos a nivel MOP</p> | <p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de compras centralizadas fijadas por el Subsecretario de Obras Públicas materializadas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p> | <p>((N° de compras centralizadas materializadas /N° total de compras centralizadas por mandato Subsecretario)*100)</p> | n.m. | n.m. | n.m. | 100 % | 80 % | SI | 125% | 15% | <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Oficio que establece compras centralizadas de la Subsecretaría de Obras Públicas año 2008</p> <p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Reporte Portal Chile Compra</p> | 1 |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|---|---|--|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| •Entrega de beneficios y prestaciones de bienestar a los funcionarios MOP y sus cargas familiares | <u>Economía/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de recuperación efectiva de deuda de préstamos de auxilio Aplica Enfoque de Género: NO | ((Deuda recuperada préstamos de auxilio año 2008/Monto efectivo a recuperar deuda préstamos de auxilio año 2008)*100) | n.m. | n.m. | 93 % | 99 % | 90 % | SI | 110% | 15% | <u>Reportes/Informes</u> Informe de recuperación de deuda Depto. Finanzas visado por Jefa de Bienestar | |
| •Entrega de beneficios y prestaciones de bienestar a los funcionarios MOP y sus cargas familiares | <u>Eficacia/Resultado Intermedio</u> Porcentaje de postulaciones para entrega de beneficios y prestaciones de carácter monetario automatizadas Aplica Enfoque de Género: SI | ((Número de postulaciones para entrega de beneficios y prestaciones realizadas por sistema informático/Número total de postulaciones)*100) Mujeres: Hombres: | n.m. | n.m. | n.m. | 75 % | 70 % | SI | 108% | 10% | <u>Reportes/Informes</u> Reporte Estadístico del Sistema de Bienestar visado por Jefa de Bienestar | |

| Producto Estratégico al que se Vincula | Indicador | Fórmula de Cálculo | Efectivo 2005 | Efectivo 2006 | Efectivo 2007 | Efectivo 2008 | Meta 2008 | Cumple SI-No | % de cumplimiento | Ponderación | Medios de Verificación | No-Tas (9) |
|--|--|--|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|--------------|-------------------|-------------|---|------------|
| ●Instrumentos de comunicación - 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. | <u>Eficiencia/Producto</u> Tiempo promedio de derivación de solicitudes ingresadas en plataforma OIRS, a las Direcciones Operativas del MOP Aplica Enfoque de Género: NO | ((Tiempo total de derivación para solicitudes ingresadas a OIRS año t/Total de solicitudes recibidas año t)) | n.c. | n.c. | 0 horas | 8 horas | 8 horas | SI | 104% | 10% | <u>Reportes/Informes</u> Informe trimestral elaborado por el Encargado OIRS respecto el Tiempo promedio para la derivación de solicitudes | |
| ●Instrumentos de comunicación | <u>Calidad/Producto</u> Porcentaje de satisfacción de usuarios OIRS Aplica Enfoque de Género: SI | ((N° de encuestas satisfactorias/N° total de encuestas aplicadas)*100) Mujeres: Hombres: | n.m. | n.m. | n.m. | 86 % | 80 % | SI | 107% | 10% | <u>Reportes/Informes</u> Encuestas de satisfacción de usuarios presencial <u>Reportes/Informes</u> Informe de Satisfacción de Usuarios | |
| ●Instrumentos de comunicación | <u>Calidad/Resultado Final</u> Porcentaje de consultas resueltas en tiempo igual o inferior a 10 días hábiles Aplica Enfoque de Género: SI | ((N° total de consultas resueltas en tiempo igual o inferior a 10 días hábiles/N° total de consultas recibidas)*100) Mujeres: Hombres: | n.m. | n.m. | n.m. | 97 % | 80 % | SI | 121% | 15% | <u>Reportes/Informes</u> Reporte de seguimiento y cierre de consultas mensuales Sistema OIRS | 2 |

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

| | |
|---|------|
| Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio | 100% |
| Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válidas | 0% |
| Porcentaje de cumplimiento global del servicio | 100% |

Notas:

1.-Se debe a la programación de compras centralizadas, estimadas en 4 de 5, dejando el margen de materialización de una compra no efectuada debido a variables externas que afectan el indicador como: Variaciones presupuestarias y cambio de políticas en la programación de compras centralizadas, especificaciones del producto a comprar no sean entregadas por otras Direcciones MOP en plazo, forma y contenido adecuado, generando atrasos en los tiempos requeridos para cumplir con el proceso, incumplimiento de plazos de publicación, determinados por la Dirección de Compras, provocados por atrasos de otras Direcciones MOP, tiempos de aprobación en Contraloría General de la República. Por estas razones el margen de una compra sobre el total, siendo de todos modos cumplido el 100% estimado para el período 2008.Las compras centralizadas 2008 corresponden a: Calzado Masculino, Calzado Femenino, Vehículos, Vestuario Masculino y Vestuario Femenino.

2.-El sobre cumplimiento se debe a que la meta fue estimada en el supuesto de recepción de 10.000 consultas en el año, finalmente se recibió un 31% menos de consultas de lo estimado. Además, influyó en la mejora en resolución de consultas, la capacidad de seguimiento del equipo OIRS, el cual fue potenciado. También se mejoraron los procesos dado que el sistema se ha revisado y mejorado continuamente en el marco de la implementación del sistema de gestión de calidad y la ley 20.285, lo que también afectó la estimación hecha sobre la base de 80%, llegando a un cumplimiento de 97% debido a la mejora de procesos operativos propios del sistema y la plataforma.