

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2005

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	Formula de Cálculo	Efectivo 2001	Efectivo 2002	Efectivo 2003	Efectivo a Junio 2004	Estimación 2012	Meta 2005	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<ul style="list-style-type: none"> Programas de Auditoría a nivel SOP y a nivel MOP, refrendados por la Autoridad y definidos por normas vigentes. 	<u>Eficacia/Producto</u> 1 Porcentaje de auditorías realizadas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de auditorías ejecutadas/N° de auditorías planificadas)*100	0 (0/0)*100	N.C.	N.C.	91 (10/11)*100	100 (11/11)*100	100 (12/12)*100	8%	Reportes/Informes Plan de Auditoría	1	1
<ul style="list-style-type: none"> Servicios de asesoría técnica y jurídica; Sistema de mediación de conflictos; Sistema de prevención y emergencia 	<u>Eficacia/Producto</u> 2 Porcentaje de solicitudes emanadas Congreso respondidas en plazo no superior a 30 días Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N°solicitudes respondidas en plazo máximo de 30 días dentro del mes/N° total de solicitudes ingresadas dentro del mes)*100	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	10 % (4/40)*100	15 % (6/40)*100	8%	Formularios/Fichas informe consolidado de Oficina de Partes con los oficios de solicitud y sus respectivas respuestas	2	2
<ul style="list-style-type: none"> Plan Comunicacional, Interno y Externo (Atención De Usuarios, OIRS) 	<u>Calidad/Producto</u> 3 % de funcionarios capacitados para atención integral de usuarios con un nota de aprobación >= 5.5 Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de funcionarios OIRS nivel central capacitados con nota >= 5.5/N° total de funcionarios OIRS nivel central capacitados)*100	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	0	60 (3/5)*100	8%	Reportes/Informes Informe de resultado notas obtenidas en capacitación sobre atención integral de usuarios.	3	
<ul style="list-style-type: none"> Políticas, planes y programas en el ámbito 	<u>Eficacia/Producto</u>	(N° de funcionarios	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	0	90 (18/20)*100	8%	Reportes/Infor	4	

de la gestión de los Recursos Humanos a nivel MOP y acciones a nivel SOP.	4 Porcentaje de funcionarios inducidos de la Subsecretaría, con conocimiento satisfactorio del MOP Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	que obtuvieron nota igual o superior a 5.5 en escala de 1 a 7 después de la inducción/N° total de funcionarios con proceso de inducción)*100						00		mes Informe encuestas aplicadas a los funcionarios archivada en el Depto. de Personal		
•Procedimientos estandarizados para entregar beneficios y prestaciones de bienestar de calidad, a través del uso eficiente de los recursos disponibles.	<u>Calidad/Producto</u> 5 Tasa de variación tiempos de espera policlínico dental Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	((N° de pacientes en espera año t/N° de pacientes en espera año t-1)-1)*100	N.C.	N.C.	N.C.	N.C.	0	-20 ((80/100)-1)*100	8%	Reportes/Infor mes Listado de pacientes en espera año 2004 y 2005.	5	
•Proyecto implementado de Modernización del sistema de abastecimiento de la Subsecretaría; Sistema de Información para la Gestión Financiera - Presupuestaria por Centro de Costos; Políticas y procedimientos en el ámbito de la gestión de los Recursos Físicos y Financieros del MOP.	<u>Calidad/Producto</u> 6 Porcentaje de documentos devueltos por la DCYF Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(N° de documentos devueltos por la DCYF/N° de documentos enviados a la DCYF)*100	14 % (72/500)*100	1 % (166/2377)*100	0 % (0/0)*100	1 % (13/1179)*100	5 % (120/2400)*100	5 % (118/2450)*100	8%	Reportes/Infor mes Informe documentos devueltos por DCYF	6	3
•Políticas, planes y programas en el ámbito de la gestión de los Recursos Humanos a nivel MOP y acciones a nivel SOP.	<u>Eficacia/Producto</u> 7 Porcentaje de accidentabilidad Aplica Desagregación por Sexo: NO	(N° de accidentes anual/N° de funcionarios)*100	N.C.	N.C.	0 (0/0)*100	2 (11/456)*100	6 (30/500)*100	6 (28/500)*100	8%	Reportes/Infor mes Informe de accidentabilidad	7	4

	Aplica Gestión Territorial: --											
<p>•Políticas, planes y programas en el ámbito de la gestión de los Recursos Humanos a nivel MOP y acciones a nivel SOP.</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>8 Porcentaje de encuestas con un resultado mínimo de 75% de satisfacción en talleres de desarrollo organizacional</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de encuestas satisfactorias/ N° de encuestas realizadas)*100</p>	N.C.	N.C.	0 (0/420)*100	100 (21/21)*100	76 (194/256)*100	80 (205/256)*100	8%	Reportes/Informes Informe Resultado de encuestas aplicadas	8	5
<p>•Políticas, planes y programas en el ámbito de la gestión de los Recursos Humanos a nivel MOP y acciones a nivel SOP.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>9 Porcentaje de Servicios MOP que implementan propuesta de sistema de información para la capacitación</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de Servicios que implementan propuesta/N° total de Servicios MOP)*100</p>	N.C.	N.C.	0 (0/0)*100	0 (0/12)*100	25 (3/12)*100	33 (4/12)*100	8%	Reportes/Informes Informe aplicación de propuesta a Servicios MOP	9	6
<p>•Proyecto implementado de Modernización del sistema de abastecimiento de la Subsecretaría; Sistema de Información para la Gestión Financiera - Presupuestaria por Centro de Costos; Políticas y procedimientos en el ámbito de la gestión de los Recursos Físicos y Financieros del MOP.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>10 Porcentaje de informes de ejecución presupuestaria remitidos a las Autoridades los primeros 20 días del mes siguiente al que se informa</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</p>	<p>(N° de meses en que el informe de ejecución presupuestaria es enviado a las autoridades durante los primeros 20 días del mes siguiente al que se informa/12)*100</p>	N.C.	N.C.	0 (0/12)*100	50 (6/12)*100	83 (10/12)*100	92 (11/12)*100	12%	Formularios/Fichas Informe mensual ejecución PPTo.	10	7
<p>•Procedimientos estandarizados para entregar beneficios y</p>	<p><u>Eficiencia/Producto</u></p>	<p>(1-(N° Bonificaciones otorgadas t-</p>	N.C.	N.C.	0 (1-(0/0)*10	7 (1-(13298/142	2 (1-(62559/638	5 (1-(27000/28	8%	Reportes/Informes	11	8

prestaciones de bienestar de calidad, a través del uso eficiente de los recursos disponibles.	11 Variación en el N° de bonificaciones Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	1/N° Bonificaciones otorgadas t))*100			0	60))*100	10))*100	520))*100		Informe bonificaciones otorgadas, versus programadas		
•Procedimientos estandarizados para entregar beneficios y prestaciones de bienestar de calidad, a través del uso eficiente de los recursos disponibles.	<u>Eficacia/Productos</u> 12 N° promedio de atenciones por socios y cargas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(1-(N° atenciones t- 1/N° atenciones t))*100	N.C.	N.C.	0 (1-(0/0))*100	22 (1-(6263/8011))*100	5 (1-(16548/17375))*100	5 (1-(16548/17375))*100	8%	<u>Reportes/Informes</u> Informe N° de atenciones por socios y cargas versus N° total de atenciones	12	9

Notas:

1 El N° de auditorías a realizar, es estimado, ya que el Plan anual de auditoría 2005 se define antes del 15 de diciembre de 2004, por la Autoridad.

Las auditorías están referidas al área Administrativa, de Personal, Abastecimiento, Técnica, Servicio de Bienestar, Area Técnica y SEREMIS propendiendo a prevenir riesgos, el buen uso de los recursos humanos, financieros y materiales. Se busca la eficiencia y racionalización de estos recursos.

2 Las solicitudes que provienen del Congreso, se refieren mayoritariamente a consultas sobre obras y/o proyectos que ejecutan las Direcciones operativas. La Subsecretaría realiza los siguiente:

- Revisa competencia de respuesta y deriva las consultas a quien corresponda

- Si la consulta debe ser respondida por alguna Dirección MOP, gestiona dicha respuesta, la analiza técnicamente y redacta el Oficio respuesta, que por lo general es del Ministro a los Senadores y/o Diputados.

3 Por documentos devueltos se entiende todas aquellas Ordenes de Pago enviadas a la DCyF para su pago, que son devueltas formalmente por errores de imputación presupuestaria. Una orden de pago, es aquel documento a través del cual se remiten facturas, boletas, resoluciones, etc., para el pago respectivo.

La meta está en relación a la cantidad de documentos enviados y devueltos en el año.

Los documentos que se envían son preferentemente órdenes de pago, con su respectiva documentación adjunta, la cual debe entregarse en la oportunidad y calidad requerida, a modo de que se cumpla el sistema de administración financiero contable. La información remitida a DCYF es básica para la contabilidad gubernamental.

4 Se consideran los accidentes que ocurren a causa o con ocasión del trabajo en el nivel central, que le ocurran a los funcionarios y trabajadores (obreros) de la SOP o funcionarios y trabajadores de otros servicios MOP pero que trabajan en la sop.

No incluye a no funcionarios (honorarios) que tienen accidentes dentro, fuera del mop o ambos.

Si se incluyen los accidentes que le ocurran a los funcionarios sop. Que tienen accidentes dentro o fuera del mop y que sean a causa o con ocasión del trabajo en el nivel central y a los funcionarios y trabajadores de otros servicios MOP pero que trabajan en la sop.

Se considera funcionario a todo trabajador contratado que se rija por el estatuto administrativo o código del trabajo y que en cualquier calidad jurídica (planta, contrata, jornales permanentes, transitorios) presta servicios en la sop., por el cual recibe una remuneración y el mop., además, le cancela el seguro obligatorio contra accidentes del trabajo y enfermedades profesionales. (ley n° 16.744). Se exceptúan los honorarios asimilados a grados, a suma alzada por lo señalado anteriormente.

5 Los talleres son evaluados a través de un cuestionario diseñado por la Unidad de Desarrollo Organizacional que se aplica a la totalidad de los participantes. Desde aquí, se obtienen datos cuantitativos que permiten desde una perspectiva objetiva, crear indicadores de gestión para este tipo de capacitaciones.

Además, el cuestionario cuenta con una pregunta abierta a objeto de conocer las sugerencias de los participantes para optimizar este tipo de actividades y hacerlas congruentes con las necesidades del Servicio y de los funcionarios.

El cuestionario también incluye una pregunta cerrada desde la perspectiva de género que toma en cuenta el juicio de los oyentes acerca si el taller abarca las necesidades de hombres y mujeres equitativamente, sin favorecer a un género por sobre el otro.

Las preguntas del cuestionario de evaluación son diseñadas sobre la base de una escala de medición de actitudes, de Likert. Este escalamiento consiste en "...un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicio ante los cuales se pide la reacción de los sujetos" (Hernández, Fernández, Baptista, 1998).

El cuestionario consta de seis ítem, cada uno posee una escala numérica de 1 a 5 puntos (Muy Bueno = 5; Bueno = 4; Normal = 3; Regular = 2 y Deficiente =1). Así, es posible obtener mediante puntuaciones métricas la evaluación a cada juicio (ítem) propuesto en el cuestionario.

Los ítems son los siguientes:

1. Impresión general del curso
2. Posibilidad de aplicación
3. Metodología empleada
4. Participación e implicación de los asistentes
5. Dirección del curso por parte del expositor
6. Cumplimiento de los objetivos propuestos

Los resultados de la encuesta se consideran satisfactorios cuando las respuestas a los ítems tienen media y moda sobre 4, con una desviación estándar pequeña

6 a) El Departamento de Desarrollo de Recursos Humanos diseñó un Sistema de Control de Gestión del Proceso de Capacitación.

b) Este Sistema constituye el Sistema de Información aludido en la meta, que entregará información sobre la forma en que se está desarrollando el proceso de capacitación en el MOP. Su expresión es el instrumento de control de gestión a aplicar por parte de los Servicios participantes.

c) Este Sistema se propuso para su implementación a cuatro Servicios MOP (33%), de los 12 que lo componen (la Superintendencia no está incluida entre los Servicios MOP).

d) Implementar el Sistema significa aplicar el instrumento diseñado a la propia gestión de los tres Servicios participantes, y obtener resultados objetivos de la gestión.

7 EL numerador es: N° de meses en que el informe de ejecución presupuestaria es enviado a las autoridades durante los primeros 20 días del mes siguiente al que se informa

El Informe debe ser remitido al Jefe de Gabinete del Subsecretario de OO.PP y al Jefe de División de Administración y Secretaría General, mediante memo conductor.

Se considera que este indicador es de producto, pues para la Subsecretaría uno de sus cometidos relevantes es generar información para la toma de decisiones de la Autoridad y en este sentido es que el Depto. de Presupuesto maneja Centros de Costos, y a la Autoridad se le entrega mensualmente un Informe Ejecutivo con el comportamiento presupuestario de las Unidades que conforman el Servicio.

8 Las variables del indicador son las siguientes:

$$(1 - (\text{N}^\circ \text{ Bonificaciones otorgadas 2003} / \text{N}^\circ \text{ Bonificaciones otorgadas 2004})) * 100$$

Universo Bonificaciones: Bonificaciones otorgadas en el nivel central en efectivo

Bonificación: Subvención en dinero, equivalente a un porcentaje del monto total de la prestación: Medicamento: 30%, Consultas médicas y exámenes: 45%.

9 Las variables del indicador son las siguientes:

$$(1 - (\text{N}^\circ \text{ atenciones 2003} / \text{N}^\circ \text{ atenciones 2004})) * 100$$

Universo Atenciones: N° atenciones médicas otorgadas en el Policlínico del Servicio de Bienestar por socio y carga

Supuesto Meta:

- 1 Que no existan modificaciones al plan anual de auditoría aprobado previamente por la Autoridad
- 2 Que las solicitudes sean entregadas y respondidas en el periodo de 1 mes
- 3 Funcionarios OIRS nivel central
- 4 Que los funcionarios sean contratados por la Subsecretaría
- 5 Que los pacientes soliciten atenderse en el Policlínico Dental, mediante hora atención dental, en forma directa o telefónica
- 6 Que el proceso de análisis por concepto de gasto, sea realizado en forma correcta, asignándole la imputación correspondiente en el clasificador presupuestario.
Funcionarios con experiencia y conocimiento en materias contables-presupuestarias.
- 7 Que se mantengan las condiciones de evolución histórica del indicador. Además que no aumente significativamente el N° de trabajadores
- 8 Los talleres de desarrollo organizacional que imparte esta División son a requerimientos, es decir, responden a demandas puntuales que las distintas dependencias del Ministerio solicitan, conforme a sus necesidades. En este sentido, para cumplir esta meta se da por supuesto que este tipo de demandas por parte de los Servicios MOP continuará el año 2005, pues si no existen requerimientos no se realizarán talleres y por lo tanto no se podrán evaluar mediante las encuestas respectivas. A modo de ejemplo, el año 2003 se realizaron 18 talleres, es decir, se capacitaron 420 personas. En el año 2004, conforme a los talleres realizados y a los que están ya solicitados, se estima que se llevarán a cabo al menos 11 de este tipo de actividades.
- 9 Que los Servicios MOP participantes del año 2004, validen la aplicación y resultados entregados por el Sistema de capacitación
- 10 Que se obtenga de la Dirección de Contabilidad y Finanzas oportunamente la información oficial para la confección del informe; y que el proceso de análisis se realice en los tiempos programados.
- 11 Variación en el N° de beneficios: las desviaciones que pueden alterar el indicador, posiblemente puede ser; la disminución abrupta de los socios, por causas diversas, término de contratos, renuncias, avales inexistentes etc.
- 12 Que se mantenga constante la dotación del MOP