

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

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 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Efectivo a Junio 2010	Estimación 2012	Meta 2011	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
<p>•Políticas, planes y programas en el ámbito de la gestión de los Recursos Humanos a nivel MOP</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Tiempo promedio de demora de los procesos de selección de personal del MOP.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>Sumatoria de días utilizados en los procesos de selección de personal del MOP en el año t/Nº total de procesos de selección en el MOP en el año t</p>	0 días	N.M.	45 días 9255/205	44 días 6028/137	0 días	42 días 8400/200	20%	<p><u>Reportes/Infor mes</u> Informes trimestrales enviados por los Servicios del MOP, con detalle del Nº de procesos de selección realizados y el tiempo ocupado en cada uno de ellos</p> <p><u>Reportes/Infor mes</u> Informe semestral de tiempo promedio utilizado en los procesos de selección por cada Servicio del MOP visado por la División de RRHH</p>	1	1
<p>•Instrumentos de comunicación interna y externa</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de reclamos ciudadanos interpuestos al</p>	<p>(Nº total de reclamos respondidos en 10 días hábiles/Nº</p>	0 %	N.M.	85 % (1275/1500)*100	90 % (765/850)*100	0 %	92 % (1472/1600)*100	20%	<p><u>Reportes/Infor mes</u> Reporte Sistema de Gestión de</p>	2	2

	MOP en el año t, respondidos en 10 días hábiles. Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	total de reclamos recibidos por el MOP en el año t)*100	H: 0 M: 0		H: 85 (765/900) *100 M: 85 (510/600) *100	H: 90 (459/510)* 100 M: 90 (306/340)* 100	H: 0 M: 0	H: 92 (883/960) *100 M: 92 (589/640) *100		Solicitudes		
•Política y gestión del gasto corriente , Abastecimiento de Bienes y Servicios y Recursos Físicos a nivel MOP	<u>Eficacia/Productos</u> 3 Porcentaje de ejecución de las compras mandatadas por las Direcciones del MOP. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de compras por mandato de las Direcciones del MOP realizadas/Nº total de compras por mandato solicitadas por las Direcciones MOP)*100	N.M.	75 % (3/4)*100	83 % (5/6)*100	0 % (0/2)*100	83 % (5/6)*100	100 % (3/3)*100	15%	<u>Reportes/Informes</u> Resolución de adjudicación o de compra realizada. <u>Reportes/Informes</u> Solicitud de requerimiento formal de Direcciones MOP del producto, bien o servicio a comprar.	3	3
•Política y gestión del gasto corriente , Abastecimiento de Bienes y Servicios y Recursos Físicos a nivel MOP	<u>Calidad/Productos</u> 4 Porcentaje de informes mensuales con ejecución de gasto común, enviados a los Servicios MOP dentro de los diez primeros días hábiles del mes siguiente a su ejecución. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Nº de informes mensuales de ejecución de gasto común enviados a los Servicios MOP dentro de los diez primeros días hábiles del mes siguiente a su ejecución/Nº de informes mensuales de ejecución del gasto común enviados a Servicios	N.M.	33 % (4/12)*100	50 % (6/12)*100	42 % (5/12)*100	75 % (9/12)*100	83 % (10/12)*100	20%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte sistematizado con Informes enviados a Direcciones MOP con detalle de ejecución del gasto común	4	4

		MOP en el año t)*100										
•Beneficios y prestaciones de bienestar a los funcionarios MOP y sus cargas familiares	<u>Calidad/Productos</u> 5 Tiempo promedio de pago de reembolsos dentales a socios/as del Servicio de Bienestar del MOP en el año t. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	Sumatoria de días de demora en el pago de reembolsos dentales/N° total de reembolsos dentales pagados a socios/as del Servicio de Bienestar en el año t	N.C.	7 días 4018/574	4 días 3376/783	3 días 1314/469	3 días 780/256	2 días 1876/938	15%	Reportes/Informes Informe de disminución de tiempos de demora en reembolsos dentales visado por Jefe de Bienestar	5	5
•Beneficios y prestaciones de bienestar a los funcionarios MOP y sus cargas familiares	<u>Economía/Productos</u> 6 Porcentaje de recuperación efectiva de deuda de préstamos de auxilio. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(Deuda recuperada de préstamos de auxilio/Monto efectivo a recuperar de la deuda por préstamos de auxilio en el año t)*100	N.M.	98.63 % (3290015 19.00/333 580486.0 0)*100	98.49 % (3268839 54.00/331 893805.0 0)*100	68.93 % (22854355 6.00/33154 3485.00)*1 00	98.00 % (39200000 0.00/40000 0000.00)*1 00	98.56 % (3942400 00.00/400 000000.0 0)*100	10%	Reportes/Informes Informe de recuperación de deuda Depto. Finanzas visado por Jefa de Bienestar	6	6

Notas:

1 El proceso considera como tiempo de demora desde el día del término de las postulaciones hasta la determinación del postulante seleccionado. Se excluyen de dicho proceso, los concursos de Alta Dirección Pública y los de Promoción.

Considera días hábiles.

No incluye los procesos declarados desiertos.

La medición incluye los concursos efectuados para todas las direcciones del MOP y Servicios relacionados, con excepción de Superintendencia de Servicios Sanitarios, terminados (considera desde de término de postulaciones hasta determinación del postulante seleccionado) entre 01 de enero y 31 de octubre de 2011.

2 El indicador mide la gestión de reclamos del Ministerio de Obras Públicas, en términos de tiempo y cobertura de reclamos cerrados.

Un reclamo se encuentra cerrado cuando se entrega una respuesta al usuario en los tiempos definidos.

Incluye reclamos recibidos en período t, para todos los Servicios y Direcciones dependientes del Ministerio de Obras Públicas, exceptuando la Superintendencia de Servicios Sanitarios.

Considera alcance nivel central. No incluye reclamos regionales.

3 Incluye compras sobre 7.000 UTM e importaciones sobre U\$4.000. El proceso contempla la solicitud de la dirección respectiva, proceso de licitación o importación según corresponda de acuerdo a la normativa vigente y la adjudicación.

Considera la recepción e ingreso del requerimiento en el primer semestre del período en curso.

a) La Resolución de adjudicación, como documento que determina el fin del proceso, comprende también las resoluciones de deserción o que declara inadmisibles las ofertas.

b) Los procesos de licitación e importación, deben ser considerados por separado y como procesos independientes.

c) El proceso de importación comienza con la resolución de adjudicación y termina con la liquidación de la importación.

Se estima que los procesos de licitación pueden tardar hasta 9 meses en resolverse.

- 4 El indicador apunta a entregar reporte del nivel de ejecución de gasto común, a cargo de la Subsecretaría de Obras Públicas, respecto de los aportes entregados por las Direcciones MOP.
- 5 Este indicador implica una mejora del proceso y su implementación en Nivel Central e impacta directamente a usuarios/as ya que tendrán una prestación de mayor calidad y oportunidad.
Considera solo días hábiles
- 6 Este indicador incluye todos los préstamos entregados entre 01 de enero y 30 de junio de 2011 inclusive y recuperados entre 01 de julio y 31 de diciembre de 2011 inclusive.

Supuesto Meta:

- 1 La meta no se cumple si la jefatura responsable de tomar la decisión final sobrepasa el tiempo destinado a esta etapa.
La meta no se cumple si el proveedor externo a cargo del proceso de evaluación psicolaboral no respeta plazos, requerimientos y condiciones establecidos.
- 2 El indicador no se cumple oportunamente si se presentan fallas en los sistemas informáticos que no dependen de los asociados a los tiempos oportunos de entrega de la respuesta al reclamo, para calificarlo cerrado.
- 3 La meta no se cumple si existen demoras que afecten el proceso debido a las etapas de responsabilidad de la Contraloría General de la República (trámite de Toma de Razón); Definiciones enviadas con retraso a la Subsecretaría de Obras Públicas por parte de las Direcciones MOP; Especificaciones técnicas deficientes o incompletas enviadas a la Subsecretaría de Obras Públicas por parte de las Direcciones MOP; Demoras en el proceso de preguntas y respuestas dependiente de los proveedores y Direcciones MOP que afecten al proceso de adquisición; Complejidades del proveedor(es) o el oferente(s) adjudicado(s), respecto del producto(s) por variables tales como: importación, crédito, traslado, garantía, entre otros factores, los cuales implican demora, incumplimiento o la no realización del proceso; Modificaciones legales que afecten el proceso.
- 4 La meta no se cumple si ocurren casos en los cuales el Sistema de Administración Financiera (SAFI), el cual corresponde a la fuente de origen de información para la elaboración de los informes, no se encuentre disponible para operar. Sistema administrado por la Dirección de Planeamiento del MOP.
- 5 Esta meta no se cumple si existe demora por parte del/la beneficiario/a en la recepción del pago (retiro de cheque o dinero de reembolso en ventanilla pagadora) o este no presenta la documentación correspondiente para la bonificación
- 6 Esta meta no se cumple si falla el sistema de descuentos automáticos administrado por la Subdirección de Informática DGOP, realizados a los socios que presentan deuda por concepto de préstamo de auxilio. Para el año 2011 se considera además, la implementación del nuevo sistema de cuentas corrientes administrado por la Subdirección de Informática DGOP, que pudiera afectar eventualmente el proceso de cobranza, generando problemas de rezago.