

## INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2014

<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	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	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>Calidad/Producto</u></p> <p>Tiempo promedio de demora de los procesos de selección de personal del MOP.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>(Sumatoria de días utilizados en los procesos de selección de personal del MOP en el año t/N° total de procesos de selección en el MOP en el año t)</p>	0 días	33 días	41 días	0 días	40 días	40 días	12%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informes trimestrales enviados por los Servicios del MOP, con detalle del N° de procesos de selección realizados y el tiempo ocupado en cada uno de ellos</p> <p><u>Reportes/Informes</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
<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>Porcentaje de funcionarios nuevos ingresados al MOP con proceso de inducción completo aplicado en el período t, respecto del total de funcionarios nuevos ingresados al MOP en el período t.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI</p>	<p>((N° de funcionarios nuevos ingresados al MOP con proceso de inducción completo aplicado en el período t/N° total de funcionarios nuevos ingresados al MOP en el período t)*100)</p> <p>Mujeres:</p> <p>Hombres:</p>	6 %	12 %	75 %	0 %	35 %	65 %	12%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informes trimestrales enviados a la División de Recursos Humanos de la SOP por los Servicios del MOP, con detalle del ingresos y procesos de inducción aplicados</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe Semestral de procesos y su aplicación, visado por la División de Recursos Humanos de la SOP.</p>	2

<sup>1</sup> Para aquellos servicios que formulan PMG esta priorización forma parte de los requisitos técnicos señalados en el Documento “Medios de Verificación” del Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG) 2006, en la etapa 5 del sistema de Planificación / Control de Gestión.

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	No-tas
<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>Porcentaje de registros procesados del Sistema Contable de Control de Bienes MOP.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((Total de registros de activo fijo procesados/Total de registros de Activo fijo ingresados)*100)</p>	88 %	99 %	100 %	0 %	95 %	96 %	13%	<p><u>Reportes/Informes</u> Reportes mensuales de Registros Ingresados y no Procesados de las Direcciones que presenten registros pendientes.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> - Informe mensual de los Movimientos SIGAC, a los Directores Nacionales y Secretarios Regionales Ministeriales que presentan observaciones o registros en estado ingresados y no procesados, adjuntando: reporte de registros pendientes y movimientos del período.</p> <p><u>Reportes/Informes</u> - Listados de Movimientos mensuales (período), respecto a: Altas, Traspasos y Modificaciones.</p>	3
<p>•Beneficios, prestaciones y ayudas de bienestar a los funcionarios MOP y sus cargas familiares</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>Porcentaje de solicitudes de ampliación de bonificación resueltas en un plazo igual o inferior a 5 días hábiles.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>((N° de solicitudes de ampliación de bonificación resueltas en un plazo igual o inferior a 5 días hábiles /N° total de solicitudes de ampliación de bonificación médica)*100)</p>	62 %	91 %	60 %	0 %	85 %	85 %	13%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de disminución de tiempos de demora en el proceso de solicitud de ampliación de bonificación, visado por la Jefa Nacional del Servicio de Bienestar.</p>	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	No-tas
•Sistema de Planificación y Control de Gestión Estratégico Ministerial	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de procesos de negocio implementados a nivel Ministerial, respecto del total de procesos de negocio identificados en el Mapa de Procesos del MOP.  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((N° de procesos de negocio MOP implementados al año t/N° total de procesos de negocio identificados en el Mapa de Procesos del MOP)*100)	n.m.	12 %	24 %	0 %	29 %	33 %	12%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad Ministerial.	5
•Política y gestión del gasto corriente , Abastecimiento de Bienes y Servicios y Recursos Físicos a nivel MOP	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de ejecución de compras mandatadas y centralizadas a nivel MOP.  Aplica Desagregación por Sexo: NO	((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)	80 %	100 %	83 %	0 %	83 %	83 %	12%	<u>Reportes/Informes</u> Oficio circular SOP que establece las compras centralizadas para el período t  <u>Reportes/Informes</u> Solicitud de requerimiento formal de compra mandatada, aceptado por la Subsecretaría  <u>Reportes/Informes</u> Resolución de adjudicación, deserción o declara inadmisibles las ofertas respecto del proceso de compra o contratación  <u>Reportes/Informes</u> Oficio del Servicio desestimando el requerimiento solicitado	6

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo 2012	Efectivo a Junio 2013	Estimado 2013	Meta 2014	Ponderación <sup>1</sup>	Medios de Verificación	No-tas
•Instrumentos de comunicación interna y externa	<u>Calidad/Producto</u>  Porcentaje de reclamos ciudadanos interpuestos al MOP en el año t, respondidos hasta en 10 días hábiles.  Aplica Desagregación por Sexo: SI	((N° total de reclamos respondidos hasta en 10 días hábiles/N° total de reclamos recibidos por el MOP en el año t)*100)  Mujeres:  Hombres:	48 %  48%	90 %  85%	89 %  0%	0 %  0%	89 %  84%	90 %  88%	13%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de "Reclamos ciudadanos interpuestos al MOP", elaborado por la Unidad de Relación Ciudadana.	7
•Sistema Integral de Infraestructura Computacional, Informática y Telecomunicaciones del MOP	<u>Eficacia/Producto</u>  Porcentaje de horas de disponibilidad de la red de datos para todos los enlaces del Ministerio.  Aplica Desagregación por Sexo: 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 %	99.3 %	99.5 %	99.5 %	99.5 %	99.5 %	13%	<u>Reportes/Informes</u> Informe mensual de Gestión y Rendimiento de la Red Ministerial, visado por la Jefa de la Subdirección de Informática y Telecomunicaciones.	8

Notas:

1.-El proceso considera como tiempo de demora solo los días hábiles, desde la publicación del concurso, hasta la determinación del postulante seleccionado. Se excluyen de dicho proceso, los concursos de Alta Dirección Pública y los de Promoción. La medición incluye los concursos efectuados para todas las direcciones del MOP y Servicios relacionados, con excepción de Superintendencia de Servicios Sanitarios, terminados entre el 01 de enero y 31 de octubre de 2013.

2.-Aplica al personal nuevo, planta y a contrata. Se entiende realizado el proceso de inducción, sólo cuando éste se aplica en las 4 etapas que comprende (1.- Inducción Institucional; 2.- Inducción cargo; 3.- Inducción Social y 4.- Evaluación de la Inducción). Informes con carácter acumulativo. La medición incluye todas las direcciones del MOP, para el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de Octubre de 2014.

3.-El indicador considera los movimientos que corresponden a los registros ingresados de Altas, Traspasos y Modificaciones. Los Movimientos que no se incluyen en este indicador son los registros ingresados por Bajas con y sin enajenación. Las Direcciones y/ o Servicios Nacionales incluidos en la medición son: Arquitectura, Fiscalía, Vialidad, Obras Hidráulicas, Aeropuertos, Subsecretaría de Obras Públicas, Obras Portuarias, Contabilidad y Finanzas, Planeamiento, Dirección General de Aguas, Dirección General de Obras Públicas, Coordinación de Concesiones de Obras Públicas, Programa de Agua Potable Rural, Programa de Fortalecimiento Institucional y Dirección de fiscalización de obras Públicas y Secretarías Regionales Ministeriales, a Nivel Nacional.

4.-El proceso de ampliación de tope de bonificación médica, comienza desde que ingresa la solicitud a la Jefa del Depto. Desarrollo Social, hasta que es rechazada o aprobada por el Jefe Nacional del Servicio de Bienestar y termina informando al interesado(a). Todos los afiliados(as) del Bienestar que reúnan los requisitos establecidos en los criterios para ampliación de bonificación, pueden solicitar esta excepción. Para el cálculo del tiempo en el proceso de ampliación de tope de bonificación médica, se considerará sólo días hábiles.

5.-Corresponde a la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Ministerial, con enfoque de "Mejora de Procesos" asociados a la provisión de bienes y servicios.El alcance del sistema de gestión de calidad incluye los procesos de negocio indicados por el MOP, que se encuentran identificados en el Mapa de Proceso del Ministerio. Considera la implementación de procesos acumulados para la totalidad del Sistema de Gestión de Calidad MOP de acuerdo a lo establecido en el plan trienal actualizado.

6.-Las compras mandatadas deben ser aceptadas por la SOP para ser consideradas para la medición del indicador.Los requerimientos deberán ser aceptados conforme a más tardar al 30.06.2013 en la Subdivisión de Abastecimiento, para ser considerados en la medición de este indicador, ya que se estima que estos procesos tardan aprox. 6 meses en resolverse. Esta fecha de aceptación será la que se considerará para registrar el inicio del proceso.Para que un requerimiento sea aceptado conforme, deberá cumplir con las formalidades exigidas para ello, tales como plazo de entrega, especificaciones técnicas adecuadas, financiamiento asignado por Hacienda, criterios de evaluación correspondientes y de acuerdo a los formatos definidos. No se considerará aceptado conforme aquel requerimiento que sea impugnado por los Tribunales de Justicia o cuestionado por la CGR.Para considerar un proceso como ejecutado, se registrará la fecha de la resolución que adjudica, deserta o declara inadmisibles las ofertas u oficio del Servicio que desestime el requerimiento.Un proceso podrá considerarse como no ejecutado, y por lo tanto no considerado en el cálculo del indicador cuando:1.- Por variaciones o modificaciones presupuestarias provenientes de Hacienda no permitan continuar con el proceso.2.- Por exceder los plazos estimados o establecidos en el cronograma del proceso, producto de la visación y toma de razón de la Contraloría General de la República.3.- Por existir demandas externas (Tribunal de Compras u otro), que retrasen o suspendan el proceso.Las compras mandatadas corresponden a grandes compras superiores a 7.000 UTM

7.-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. 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. Considera alcance nivel central, no incluye reclamos regionales. Se considerará el plazo de cierre de la medición hasta el décimo día hábil del mes de enero del 2015.

8.-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.