

## FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2015

<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 2011	Efectivo 2012	Efectivo 2013	Efectivo a Junio 2014	Estimado 2014	Meta 2015	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 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 Aplica Gestión Territorial: NO</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>12 % (52/443)*100</p> <p>H: 12 (30/256)*100</p> <p>M: 12 (22/187)*100</p>	<p>75 % (325/436)*100</p> <p>H: 0</p> <p>M: 0</p>	<p>91 % (401/442)*100</p> <p>H: 0</p> <p>M: 0</p>	<p>66 % (122/186)*100</p> <p>H: 58 (62/107)*100</p> <p>M: 76 (60/79)*100</p>	<p>65 % (292/450)*100</p> <p>H: 70 (175/250)*100</p> <p>M: 59 (117/200)*100</p>	<p>67 % (302/450)*100</p> <p>H: 73 (182/250)*100</p> <p>M: 60 (120/200)*100</p>	15%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>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></p> <p>Informe Semestral de procesos y su aplicación, visado por la División de Recursos Humanos de la SOP.</p>	1
<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>2 Porcentaje de Facturas y/o Boletas de Servicios remitidas a pago a las regiones y/o disponibles en tesorería, en un plazo no superior a 25 días respecto de total de Facturas y/o Boletas recepcionadas conforme</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p>(N° de facturas y/o boletas de servicios remitidas a la Unidad de tesorería del Departamento de Administración y Finanzas y/o Regiones en un plazo no superior a 25 días corridos/N° total de facturas y/o</p>	0 %	0 % (0/0)*100	29 % (4/14)*100 0	29 % (4/14)*100	86 % (12/14)*100 0	90 % (18/20)*100 00	20%	<p><u>Reportes/Informes</u></p> <p>Informe Trimestral con V°B° Jefa del Servicio de Bienestar de Facturas/Boletas remitidas a la Unidad de tesorería del Departamento de Administración y Finanzas en un plazo no superior a 25 días corridos.</p>	2

	Aplica Gestión Territorial: NO	boletas de servicios recepcionadas conforme por el Servicio de Bienestar)*100									
<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>3 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>100 % (11/11)*100</p>	<p>83 % (5/6)*100</p>	<p>88 % (7/8)*100</p>	<p>0 % (0/3)*100</p>	<p>83 % (5/6)*100</p>	<p>83 % (5/6)*100</p>	<p>20%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Oficio circular SOP que establece las compras centralizadas para el período t</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Solicitud de requerimiento formal de compra mandatada, aceptado por la Subsecretaría</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Resolución de adjudicación, deserción o declara inadmisibles las ofertas respecto del proceso de compra o contratación</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Oficio del Servicio desestimando el requerimiento solicitado</p>	<p>3</p>
<p>•Instrumentos de comunicación interna y externa</p>	<p><u>Calidad/Productos</u></p> <p>4 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 % (973/1081)*100</p> <p>H: 92 (678/735)*100</p>	<p>89 % (357/399)*100</p> <p>H: 0 M: 0</p>	<p>90 % (244/271)*100</p> <p>H: 0 M: 0</p>	<p>96 % (128/133)*100</p> <p>H: 0 (0/0)*100 M: 0</p>	<p>90 % (450/500)*100</p> <p>H: 91 (310/340)*100</p>	<p>92 % (460/500)*100</p> <p>H: 93 (315/340)*100</p>	<p>15%</p>	<p><u>Reportes/Informes</u> Informe de "Reclamos ciudadanos interpuestos al MOP", elaborado por la Unidad de Relación Ciudadana.</p>	<p>4</p>

			M: 85 (295/346) *100			(0/0)*100	M: 88 (140/160)* 100	M: 91 (145/160) *100			
•Sistema de Planificación, Monitoreo y Control de Gestión Ministerial	<u>Eficacia/Productos</u>  5 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 Aplica Gestión Territorial: 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	12 % (4/34)*10 0	24 % (8/34)*10 0	34 % (12/35)*1 00	32 % (12/38)*10 0	33 % (12/36)*10 0	39 % (15/38)*1 00	15%	<u>Reportes/Informes</u> Informe de implementación del Sistema de Gestión de la Calidad Ministerial.	5
•Sistema Integral de Infraestructura Computacional, Informática y Telecomunicaciones del MOP	<u>Eficacia/Productos</u>  6 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	99.3 % (1- (9578.0/1 376736.0) )*100	99.5 % (1- (2915.0/6 29952.0)) *100	0.0 % (1- (0.0/0.0)) *100	99.2 % (1- (5855.7/76 8888.0))*1 00	99.5 % (1- (6920.4/13 84080.0))* 100	99.5 % (1- (6920.4/1 384080.0) )*100	15%	<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.	6

Notas:

1 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 y el Instituto Nacional de Hidráulica, para el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de Octubre de 2015.

No se consideran en la medición del Indicador de Inducción, los ingresos nuevos a cargos pertenecientes a Autoridades (Ministro/a, Subsecretario/a, Directores/as de Servicio, SEREMIS); a los cargos de Alta Dirección Pública; ingresos por suplencias, reemplazos, prácticas profesionales, comisiones de servicio; y aquellos ingresos cuya permanencia sea inferior a dos meses.

2 El alcance de esta Meta es a todas las Boletas y/o Facturas con el RUT del Servicio de Bienestar.

El Período corresponde a todas las Boletas y/o Facturas recibidas a partir del 02 de Enero de 2015 al 30 de Noviembre de 2015.

No considera facturas correspondientes al ejercicio del año anterior.

3 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 30.06.2015 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 aquel requerimiento que sea impugnado por los Tribunales de Justicia o por el Tribunal de Compras Públicas, objetado por la CGR, o dejado sin efecto a causa de recurso jerárquico.

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.

4 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 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 cierre de la medición hasta el 31 de diciembre del 2015.

5 Corresponde al levantamiento de procesos en el marco de un Sistema de Gestión de la Calidad Ministerial, con enfoque de "Mejora Continua" de los procesos transversales identificados en el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad Ministerial.

El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluye los procesos de las áreas de negocio, identificados a través de un diagnóstico de la calidad que permitió reconocer y priorizar aquellos procesos comunes a las actividades realizadas por las Direcciones, logrando así, desarrollar una iniciativa y modelo de Gestión de la Calidad integral del Ministerio.

Considera el levantamiento de procesos acumulados para la totalidad del Sistema de Gestión de Calidad MOP de acuerdo a lo establecido en el plan trienal actualizado.

6 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.