

CUMPLIMIENTO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2009

MINISTERIO	MINISTERIO DE HACIENDA	PARTIDA	08
SERVICIO	DIRECCION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	CAPÍTULO	15

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
<p>•Políticas de gestión de personas para los servicios públicos.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentajes de áreas temáticas definidas en el Modelo de Gestión Estratégica de RRHH con orientaciones de políticas</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((Total de áreas temáticas definidas en el modelo con orientaciones de políticas en el año /Totalde áreas temáticas definidas en el Modelo de Gestión Estratégica de RRHH)*100)</p>	n.c.	18 %	29 %	41 %	41 %	SI	100%	10%	<p><u>Reportes/Informes</u> Oficios y/o correos electrónicos emanados de la Dirección Nacional del Servicio Civil a Jefes de Servicio remitiendo documento con orientaciones de políticas.</p>	
<p>•Asesoría en gestión directiva y de personas en el sector público.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>Porcentaje de Asesorías a Servicios Públicos en materias referidas a Gestión de RRHH</p> <p>Aplica Enfoque de Género: NO</p>	<p>((N° total de asesorías realizadas en el año/N° total de asesorías solicitadas en el año)*100)</p>	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	SI	100%	5%	<p><u>Reportes/Informes</u> Informes trimestrales de asesorías de la Subdirección de Desarrollo de las Personas.</p>	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Asesoría en gestión directiva y de personas en el sector público.	<i>Eficiencia/Producto</i> Porcentaje asesorías en materias referidas a Gestión de RRHH con nivel de percepción satisfactorio/muy satisfactorio Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de asesorías en materias referidas a Gestión de RRHH con nivel de percepción satisfactorio/ muy satisfactorio/N° total de asesorías con respuesta de encuesta de satisfacción)*100)	n.c.	n.c.	n.c.	100 %	75 %	SI	133%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe anual de evaluación de satisfacción de asesorías realizadas por la Subdirección de Desarrollo de las Personas.	1
•Supervisión de prácticas e instrumentos relativos a la gestión de personas en el sector público.	<i>Eficacia/Producto</i> Promedio de actividades de seguimiento de los Sistemas de PMG de Capacitación y Evaluación de Desempeño respecto del total de servicios públicos adscritos a supervisión Aplica Enfoque de Género: NO	(Total de actividades de seguimiento en sistemas de PMG de Capacitación y Evaluación de Desempeño /Total de servicios públicos adscritos a supervisión)	n.c.	6 número	5 número	7 número	6 número	SI	122%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe anual de actividades de seguimiento de los Sistemas de PMG de Capacitación y Evaluación de Desempeño.	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Supervisión de prácticas e instrumentos relativos a la gestión de personas en el sector público.	<u>Eficacia/Producto</u> Promedio de actividades de seguimiento de los Planes trienales de Código de Buenas Prácticas laborales respecto del total de servicios públicos adscritos a supervisión Aplica Enfoque de Género: NO	(Total de actividades de seguimiento de los Planes trienales de Código de Buenas Prácticas laborales /Total de servicios públicos adscritos a supervisión)	n.c.	4 número	4 número	6 número	6 número	SI	100%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Informe anual de actividades de seguimiento de los Planes Trienales de Código de Buenas Prácticas Laborales.	
•Formación y capacitación en gestión directiva y de personas en el sector público.	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de Altos Directivos Públicos que han participado en actividades de formación realizadas Aplica Enfoque de Género: NO	((Total de ADP de I y II nivel jerárquico que han participado en actividades de formación realizadas /Total de ADP de I y II nivel jerárquico nombrados a la fecha de realización de las actividades de formación)*100)	73 %	61 %	50 %	73 %	70 %	SI	104%	10%	<u>Reportes/Informes</u> informes de actividades realizadas	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Formación y capacitación en gestión directiva y de personas en el sector público.	<i>Eficacia/Producto</i> Porcentaje de servicios con jefaturas y/o profesionales área RRHH capacitados Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de servicios públicos con jefaturas y/o profesionales del área de RRHH capacitados en el año t/Total de servicios públicos)*100)	n.c.	45 %	59 %	64 %	50 %	SI	128%	10%	Formularios/Fichas Informe Anual con Estadísticas de capacitación a jefaturas y/o profesionales área RRHH.	3
•Formación y capacitación en gestión directiva y de personas en el sector público.	<i>Eficiencia/Producto</i> Porcentaje de jefaturas y profesionales área RRHH de los servicios públicos con nivel de percepción satisfactorio /muy satisfactorio con respecto a la calidad de la capacitación Aplica Enfoque de Género: NO	((N° de jefaturas y profesionales área RRHH de los servicios públicos con nivel de percepción satisfactorio/ muy satisfactorio respecto de la capacitación realizada/N° total de jefaturas y profesionales de unidades de RRHH de los servicios públicos que responden encuesta)*100)	n.c.	88 %	86 %	91 %	85 %	SI	108%	10%	Reportes/Informes Informe anual de evaluación de satisfacción de capacitación a jefaturas y/o profesionales área RRHH.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple SI-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Selección de Directivos Públicos.	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de duración de concursos de ADP de I nivel jerárquico desde la publicación de la convocatoria hasta el envío de la nomina de candidatos elegibles a la autoridad, de los concursos con nominas durante el año en curso. Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria del número de días corridos desde la fecha de publicación de la convocatoria hasta la fecha del oficio del envío de la nómina de candidatos a la autoridad para cargos de I nivel jerárquico/Total de concursos con envío de nómina durante el año para cargos de I nivel jerárquico.)	87 días	103 días	91 días	83 días	98 días	SI	117%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte del sistema de postulaciónOficio con envío de nómina	
•Selección de Directivos Públicos.	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de duración de concursos de ADP de II nivel jerárquico desde la publicación de la convocatoria hasta el envío de la nomina de candidatos elegibles a la autoridad, de los concursos con nominas durante el año en curso. Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria del número de días corridos desde la fecha de publicación de la convocatoria hasta la fecha del oficio de envío de la nómina de candidatos a la autoridad para cargos de II nivel jerárquico/total de concursos con envío de nominas en el año para cargos de II nivel jerárquico)	110 días	118 días	111 días	95 días	112 días	SI	118%	5%	<u>Reportes/Informes</u> Reporte del sistema de postulaciónOficio con envío de nómina	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Selección de Directivos Públicos.	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de cargos de I y II nivel jerárquico que han iniciado la concursabilidad a través del sistema de ADP, con respecto al universo total de cargos adscritos al sistema de Alta Dirección Pública Aplica Enfoque de Género: NO	((Número de cargos de I y II nivel jerárquico que han iniciado la concursabilidad a través del sistema de ADP /Número total de cargos de I y II nivel jerárquico adscritos al sistema de ADP)*100)	58 %	50 %	64 %	73 %	73 %	SI	100%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Oficio de solicitud de inicio de concursos	
•Selección de Directivos Públicos.	<u>Calidad/Producto</u> Tiempo promedio de duración de concursos de Altos Directivos Públicos de I y II nivel jerárquicos desde la definición del porcentaje de ADP, hasta la publicación del concurso Aplica Enfoque de Género: NO	(Sumatoria de número de días corridos desde la fecha de definición del porcentaje de ADP por parte de la DIPRES hasta la fecha de publicación para cargos de I y II nivel jerárquico./Total de concursos publicados en el año para cargos de I y II nivel jerárquico y enviados a Dipres para aprobación de porcentaje.)	10 días	10 días	5 días	9 días	9 días	SI	95%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Oficio de DIPRES y avisos de publicación en Diarios t a través del sistema de Postulación.	

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2006	Efectivo 2007	Efectivo 2008	Efectivo 2009	Meta 2009	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Medios de Verificación	No-Tas (9)
•Selección de Directivos Públicos.	<u>Eficacia/Producto</u> Porcentaje de asesorías realizadas a servicios públicos sobre concursos de tercer nivel jerárquico en el año t, respecto del total de asesorías a concursos de tercer nivel jerárquico solicitadas en el plazo establecido Aplica Enfoque de Género: NO	((N° total de asesorías realizadas a servicios públicos sobre concursos de tercer nivel jerárquico en el año t/N° total de asesorías a concursos de tercer nivel jerárquico solicitadas en el plazo establecido en el año t)*100)	100 %	100 %	100 %	99 %	90 %	SI	110%	10%	<u>Reportes/Informes</u> Informes trimestrales de asesorías sobre concursos de tercer nivel jerárquico realizados por la Subdirección de Desarrollo de las Personas.	

(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.-De acuerdo a las encuestas respondidas, el 100% de las asesorías en materias referidas a Gestión de RRHH fueron evaluadas como satisfactorias/ muy satisfactorias. No obstante, la meta establecida para el periodo correspondía a un 75%, por lo que se registra un 133% de cumplimiento. Inicialmente se consideró una sobre demanda de asesorías, que potencialmente implicaba posibles no conformidades con la entrega del servicio por parte de los profesionales que prestan la asesoría, no obstante, esta situación finalmente no ocurrió ya que la totalidad de asesorías fueron evaluadas satisfactoriamente. Asimismo, durante el primer semestre del año, se aplicó un levantamiento de procesos que documentó todo el flujo involucrado, donde participaron los profesionales de la Subdirección de Desarrollo de las Personas. Esto sirvió para fortalecer la mecánica de atención, y el procedimiento asociado, y por lo tanto, en la satisfacción respecto a las expectativas de cada cliente.

2.-Se registró un promedio de 7 actividades de seguimiento a los Sistemas del PMG de Capacitación y Evaluación del Desempeño, lo que refleja un cumplimiento de 122% respecto a la meta de 6 actividades establecida para el periodo. El número de actividades de seguimiento corresponde a 1.371 de un total de 194 servicios adscritos a supervisión de PMG de estos sistemas. Es importante señalar que el diferencial entre el valor efectivo y la meta comprometida es bastante bajo, ya que sólo es de una actividad más por sobre las 6 programadas. La actividad adicional corresponde al

Informe Cuantitativo del Sistema PMG Evaluación del Desempeño, que se incorpora en la medida que toma relevancia en el proceso de retroalimentación a los servicios públicos. De acuerdo a las proyecciones realizadas, las actividades de seguimiento experimentaron un aumento durante el último trimestre producto del proceso de validación de los sistemas PMG.

3.-Se registró un 64% de servicios con jefaturas y/o profesionales área RRHH capacitados, siendo la meta un 50%. El total de servicios públicos con jefaturas y/o profesionales del área de RRHH capacitados corresponden a 157, de un total de 245 servicios. Estas instancias se perciben por parte de jefaturas y profesionales de áreas RRHH, como de gran relevancia para el desarrollo y generación de redes de apoyo, lo que genera una alta convocatoria. El sobre cumplimiento se explica principalmente a que, inicialmente se contemplaba sólo una versión del Diploma en Gestión de Personas. Debido a gestiones con el BID, se pudieron utilizar fondos para una versión adicional en el marco del Proyecto de Fortalecimiento Institucional DNSC. De esta forma, hubo un adicional de 36 profesionales de servicios públicos, lo que aportó a superar la meta. Otro punto fue la convocatoria al IV Encuentro Nacional de Desarrollo de Personas, que superó con creces la asistencia de años anteriores.