

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2011

MINISTERIO	MINISTERIO DE AGRICULTURA	PARTIDA	13
SERVICIO	OFICINA DE ESTUDIOS Y POLITICAS AGRARIAS	CAPÍTULO	02

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
<ul style="list-style-type: none"> •Servicio de información estadística, técnica y de mercados agropecuarios. •Servicios de información especializada a la Alta Autoridad para la gestión de las políticas sectoriales. 	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 Promedio de visitas web a artículos (durante los primeros 30 días) publicados en el año t</p> <p><small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small></p>	(Total de visitas web registradas a artículos durante los primeros 30 días después de publicado en el año t/Cantidad de artículos publicados durante el año t)	0 número	355 número (27653/78)	419 número (31879/76)	396 número (13054/33)	0 número	395 número (26070/66)	20%	Reportes/Infor <u>mes</u> Sistema de registro de visitas del sitio web Institucional, reporte específico elaborado por el Depto. de Computación.	1	1
<ul style="list-style-type: none"> •Servicios de información especializada a la Alta Autoridad para la gestión en materia de política y comercio internacional. 	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de satisfacción con la calidad de los informes de situación comercial y de cooperación técnica entregados a la alta autoridad en el año t respecto al Total de informes evaluados por la alta autoridad en el año t</p> <p><small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</small></p>	(N° de Informes evaluados en nivel de satisfacción superior por la alta autoridad /Total de informes evaluados por la alta autoridad)*100	0 %	N.M.	N.M.	N.M.	0 %	80 % (20/25)*100	20%	Reportes/Infor <u>mes</u> Encuestas e informe con datos tabulados	2	2
<ul style="list-style-type: none"> •Servicio de información estadística, técnica y de mercados agropecuarios. 	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de estudios</p>	(Numero de estudios difundidos y publicados en	0 %	100 % (37/37)*100	100 % (33/33)*100	100 % (8/8)*100	0 %	100 % (5/5)*100	20%	Reportes/Infor <u>mes</u> Informe de publicaciones	3	3

<ul style="list-style-type: none"> •Servicios de información especializada a la Alta Autoridad para la gestión de las políticas sectoriales. •Servicios de información especializada a la Alta Autoridad para la gestión en materia de política y comercio internacional. •Servicios de información especializada a la Alta Autoridad para la gestión jurídica y presupuestaria. 	<p>difundidos y publicados en el año t respecto al total de estudios realizados durante el año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>el año t/Total de estudios realizados durante el año t)*100</p>								<p>en pagina web de ODEPA, que describa nombre del estudio y fecha de publicación.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> •Servicio de información estadística, técnica y de mercados agropecuarios. •Servicios de información especializada a la Alta Autoridad para la gestión de las políticas sectoriales. •Servicios de información especializada a la Alta Autoridad para la gestión en materia de política y comercio internacional. •Servicios de información especializada a la Alta Autoridad para la gestión en materia de política y comercio internacional. 	<p><u>Calidad/Resultado Intermedio</u></p> <p>4 Porcentaje de usuarios/as de Alta Dirección que califican los servicios de asesoría de ODEPA en nivel superior de satisfacción en año t respecto al total de usuarios/as totales de Alta Dirección que responden la consulta en año t</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Número de usuarios de Alta Dirección que califican los servicios de asesoría de ODEPA en nivel superior de satisfacción en año t/Número de usuarios totales de Alta Dirección que responden la consulta en año t)*100</p>	<p>79 % (62/78)*100</p> <p>H: 0 M: 0</p>	<p>86 % (61/71)*100</p> <p>H: 0 M: 0</p>	<p>91 % (74/81)*100</p> <p>H: 92 (45/49)*100</p> <p>M: 91 (29/32)*100</p>	<p>S.I.</p>	<p>83 % (58/70)*100</p> <p>H: 80 (39/49)*100</p> <p>M: 71 (15/21)*100</p>	<p>86 % (60/70)*100</p> <p>H: 80 (39/49)*100</p> <p>M: 71 (15/21)*100</p>	<p>20%</p>	<p>Reportes/Informes</p> <p>Informe de resultados, preparado por la consultora que realiza la evaluación. Este informe es validado por ODEPA y contiene: análisis de datos, mejoras al instrumento y propuestas de implementación para año siguiente para mejorar los niveles de satisfacción del cliente. Disponible en</p>	<p>4</p>	<p>4</p>

Autoridad para la gestión jurídica y presupuestaria.										la Unidad de Programación y evaluación en formato digital.		
•Servicio de información estadística, técnica y de mercados agropecuarios.	<u>Calidad/Producto</u> 5 Porcentaje de usuarios que declara satisfacción con la calidad de la oferta de información de ODEPA (web) en los temas consultados en el año t respecto al total de usuarios consultados en año t Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(Número de usuarios que declara satisfacción con la oferta de información en servicios Web de ODEPA en año t/N° total de usuarios consultados en año t)*100	75.5 % (289.0/383.0)*100 H: 0.0 M: 0.0	79.0 % (668.0/846.0)*100 H: 0.0 M: 0.0	97.7 % (879.0/900.0)*100 H: 63.6 (572.0/900.0)*100 M: 36.4 (328.0/900.0)*100	S.I.	81.1 % (702.0/866.0)*100 H: 82.3 (529.0/643.0)*100 M: 72.2 (161.0/223.0)*100	87.5 % (758.0/866.0)*100 H: 87.4 (562.0/643.0)*100 M: 87.4 (195.0/223.0)*100	20%	<u>Reportes/Informes</u> Documento con resultados y análisis de encuesta de calidad de los servicios de información , efectuada en el mes de Octubre, disponible en la Unidad de Programación y Gestión	5	5

Notas:

1 Este indicador mide el interés de los usuarios por los artículos e indirectamente la calidad de ellos.

Indicador Nuevo: dentro de los lineamientos estratégicos de ODEPA está la presencia y la difusión de más y mejor información. Dado lo anterior se ha determinado medir las lecturas que se realizan de las publicaciones de ODEPA, ya que constituyen un producto estratégico prioritario para la oficina y además tiene un impacto directo en la entrega de servicios a nuestros clientes. Este indicador se ha estado midiendo internamente en el SIG este año y se cuenta con información base para establecer una meta racional para 2011.

2 Nota 28.12.2010: Este indicador mide la percepción de la alta autoridad (Ministro/a, Subsecretario/a y Director/a ODEPA) respecto de la calidad de los informes sobre situación comercial y cooperación técnica elaborados por Odepa. No todos los informes son evaluados por la alta autoridad (Ministro/a, Subsecretario/a y Director/a ODEPA) dada su ajustada agenda y cantidad de actividades que realizan dentro y fuera del país.

Las demandas de información son variables y se entiende que la meta es un estimado en base a un comportamiento histórico, pero que puede cambiar de acuerdo a la autoridad demandante.

Este indicador se genera a partir del proceso de mejora continua de la Oficina que incorpora al Sistema de gestión de la calidad los productos estratégicos. Asimismo, dentro de los lineamientos estratégicos de ODEPA está la presencia y la difusión de más y mejor información. Dado lo anterior se ha determinado evaluar la satisfacción respecto de la información entregada al cliente (Ministro/a, Subsecretario/a y Director/a ODEPA) de una manera directa y periódica dado el impacto directo en la entrega de servicios a nuestros clientes.

3 Nota 29.12.2010: Tanto el número de estudios programados como ejecutados podrían presentar modificaciones dependiendo de las necesidades y requerimientos de las Altas Autoridades.

3. Indicador Nuevo: si bien no se presenta información histórica, el indicador mide la difusión de estudios realizados por ODEPA. Cada año ODEPA realiza una cierta cantidad de estudios dependiendo de las prioridades de la Dirección, del Ministerio y del Gobierno, además de la capacidad presupuestaria (en 2008 se realizaron 37 estudios, en 2009 33 estudios y para el año 2010 se han realizado 8 estudios, la realización depende tanto del costo del estudio como de la disponibilidad presupuestaria y de las prioridades ministeriales y de la Dirección de ODEPA, por eso no se puede establecer un número determinado de estudios para 2011). Este indicador se propone a petición de las nuevas autoridades ya que los anteriores no median lo relevante del negocio.

4 22.07.2010: El indicador no presenta medición al mes de junio ya que históricamente este indicador se mide en el último trimestre del año. Respecto de la información desagregada por sexo, no es posible conocerla dada la política de acceso a la información pública y la privacidad de los datos del/a usuario/a.

5 1) 22/7/2010: El indicador no presenta medición al mes de junio ya que históricamente este indicador se mide en el último trimestre del año. Respecto de la información desagregada por sexo, no es posible conocerla dada la política de acceso a la información pública y la privacidad de los datos del/a usuario/a.

2) Por el lado de los instrumentos de evaluación de los servicios de información, tradicionalmente se consultó a una muestra total de 380 casos, segmentados entre usuarios del sitio Web, Publicaciones y Centro de Información Silvoagropecuaria. Con base en el taller efectuado en 2007, también se acordó:

a) Considerar en la muestra de 380 casos únicamente a usuarios del sitio Web, ya que en su conjunto representan más del 95% de los usuarios de los servicios de información de ODEPA.

b) El ajuste antes expresado permite mejorar las estimaciones pues con un 95% de confianza, con supuesto de varianza máxima se alcanza un error máximo del 5%.

c) En esta evaluación no se consideran segmentaciones según región, pues los servicios ofrecidos por el sitio Web son unitarios y universales para todos los usuarios, independientemente del lugar desde donde se conecten al portal.

En suma, el conjunto de ajustes efectuados para 2007 busca precisar la calidad de las evaluaciones en orden a alcanzar resultados fiables y útiles para que ODEPA consolide una gestión de calidad.

A partir del año 2008, la encuesta de satisfacción de los usuarios de los Servicios de Información (web) se realizará internamente, por recomendación de los estudios anteriores. Con esta nueva modalidad el número de consultados, no necesariamente será igual al número de personas que responden la encuesta, como ocurría en los años anteriores. Por lo tanto se considerará el total de respuestas que declara satisfacción en relación a los que respondieron la encuesta.

Form.2009 (27.11.2008): A partir del año 2008, el servicio decide que la encuesta de satisfacción a usuarios web que cada año se contrata de manera externa, se realizará cada 3 años. En los años que no se contrate la encuesta de manera externa, el servicio se encargará de realizar una medición de manera interna (2008 y 2009). Para el año 2008 se midió la satisfacción del usuario web de manera interna durante el período comprendido entre enero y septiembre.

Supuesto Meta:

1 Que se mantenga el comportamiento de los usuarios por visitar los artículos en el primer mes de publicación

2 Supuestos 28.12.2010: Que el número de evaluaciones sea equivalente al número de informes demandados.

3 Supuesto 29.12.2010: Que el presupuesto asignado a ODEPA para el año 2011 sea suficiente para financiar los estudios programados y que las prioridades de las Altas Autoridades no cambien en cuanto a cantidad y temáticas de estudios.

4 Supuesto 28.12.2010: Que los requerimientos sean formulados en forma clara, precisa y oportuna y que el número de encuestas respondidas sea representativa de la alta Dirección.

5 Supuesto 28.12.2010: Que existan los recursos financieros para contratar externamente un estudio de percepción; que respondan la entrevista un número representativo de encuestados.