

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

MINISTERIO	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	PARTIDA	12
SERVICIO	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Obras Publicas	CAPÍTULO	01

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	40.00	4
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	25.00	2
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	4
Total		100.00	10

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución de compras mandatadas y centralizadas a nivel MOP.	$(\text{N}^\circ \text{ de compras mandatadas y centralizadas a nivel MOP ejecutadas en periodo t} / \text{N}^\circ \text{ de compras mandatadas y centralizadas a nivel MOP ingresadas en periodo t}) * 100$	100 % [[3 / 3 ]*100]		10.00	1
2	Porcentaje de funcionarios nuevos ingresados a la SOP con proceso de inducción completo aplicado en el período t, respecto del total de funcionarios nuevos ingresados a la SOP en el período t.	$(\text{N}^\circ \text{ de funcionarios nuevos ingresados a la SOP con proceso de inducción completo aplicado en el periodo t} / \text{N}^\circ \text{ total de funcionarios nuevos ingresados a la SOP en el periodo t}) * 100$	87 % [[41 / 47 ]*100]		10.00	2
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo}) * 100$	100 % [[4 / 4 ]*100]		15.00	
4	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t} / \text{N}^\circ \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}) * 100$	24 % [[27 / 114 ]*100]		5.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$	100 % [[4823877000 / 4823877000 ]*100]		5.00	3

2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	15 % [(3363570057 /22850498468 )*100]		20.00	
---	---	---	--	--	-------	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de horas de disponibilidad de la red de datos para todos los enlaces del Ministerio.	(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	99.5 % [(1-(7446.0 /1489200.0 )) *100]		10.00	4
2	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	7 días [2513 /384 ]		10.00	5
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	100 % [(242 /242 )*100]		10.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	100 % [(1 /1 )*100]		5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	5
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	27	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	1	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete el Objetivo de eficiencia institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador de eficiencia energética.
Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.

Notas:

- 1 El indicador mide la gestión de "compras mandatadas y centralizadas" efectuadas por la Subdivisión de Abastecimiento de la Subsecretaría de Obras Públicas, en conformidad al Decreto Supremo N°263/2017, que modifica y fija el texto refundido del D. S. N°1.141/2006 otorgando a la Subsecretaría, atribuciones exclusivas para resolver: procesos de compra y contratación que superen las 14.000 UTM y todas las compras centralizadas, que obedezcan a un plan común de adquisiciones para dos o más servicios del Ministerio.  
Forman parte de la medición, las compras mandatadas cuyo requerimiento haya sido aceptado conforme por la Subdivisión de Abastecimiento entre el 01-01-2019 y el 30-04-2019 y, las compras centralizadas definidas en el proceso de planificación de compras.  
El período de medición considera: el plazo mínimo estimado de 150 días hábiles de gestión de un proceso de compra y/o contratación; los plazos mínimos entre la publicación del llamado y la recepción de ofertas (según modificaciones al Decreto Supremo N°250/2004): que incluyen consultas al Mercado (Request for Information RFI) para compras mayores a 5.000 UTM y aquellas de carácter complejo.  
Para que un requerimiento sea aceptado conforme, deberá: cumplir con el plazo antedicho; ser acompañado de los antecedentes pertinentes totalmente tramitados (Decreto u otro instrumento válido con la aprobación presupuestaria, planes de manejo forestal, convenios mandato, Ficha IDI, etc.); contar con especificaciones técnicas adecuadas; financiamiento acorde a los valores de mercado, incluyendo, si corresponde, los respectivos estudios de mercado; criterios de evaluación correspondientes, y de acuerdo a los formatos definidos.  
Para considerar un proceso como ejecutado, éste deberá resolverse a más tardar el 31-12-2019, para lo cual se considerará la fecha de la resolución que adjudique, deserte, declare inadmisibles las ofertas, revoque o suspenda el proceso. Los actores que intervienen en el proceso corresponden a: clientes internos (todos los Servicios MOP a excepción del Instituto Nacional de Hidráulicas y la Superintendencia de Servicios Sanitarios (Servicios relacionados); Subdivisión de Abastecimiento, Unidad de Asesoría Jurídica, División de Administración y Secretaría General, y Gabinete, todos de la Subsecretaría de Obras Públicas y la Contraloría General de la República.  
No se considerará en la medición, aquel requerimiento que sea impugnado por los Tribunales de Justicia o por el Tribunal de Compras Públicas, representado por la Contraloría General de la República, dejado sin efecto a causa de recurso de reposición o jerárquico, o devuelto por la División de Administración y Secretaría General de la Subsecretaría.
- 2 Aplica al personal nuevo, planta, contrata y honorarios, que ingresa por primera vez a la Subsecretaría de Obras Públicas (SOP). Se entiende realizado el proceso de inducción, sólo cuando éste se aplica en las 3 etapas que comprende A.- Inducción Institucional; B.- Inducción al Cargo; C.- Inducción Social. La Medición aplica a la SOP a nivel nacional para el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de Diciembre de 2019, para lo cual se considerará el personal ingresado hasta el último día hábil del mes de noviembre de 2019, a objeto de posibilitar la medición. No se consideran en la medición, los ingresos nuevos a cargos pertenecientes a Autoridades, esto es Ministro/a, Subsecretario/a, SEREMIS, personal del 2° Nivel Jerárquico del Servicio, asesores directos de la autoridad, ingresos por suplencias, reemplazos, prácticas profesionales, comisiones de servicio; y aquellos ingresos cuya permanencia sea inferior a dos meses.
- 3 Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
- 4 La red de datos del MOP está conformada por nodos, que corresponden a las oficinas y recintos MOP, los cuales son interconectados mediante enlaces que utilizan distintos medios, como: líneas de cobre, fibra óptica, radio, satélites, lo que implica disponer de herramientas y equipos de soporte técnico para el monitoreo y registro de su indisponibilidad mensualmente. Las acciones desarrolladas para las mediciones de la disponibilidad de la red, permiten evaluar y determinar las causas que originan la falta de servicio, generando la oportunidad de una mejora continua en lo técnico (proveedor de servicio), en la operación y administración de la plataforma de comunicaciones (Subdirección de Informática y telecomunicaciones de la Subsecretaría de Obras Públicas), y en los usuarios MOP (utilización adecuada de la infraestructura).  
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. No se consideran para las mediciones aquellas fallas ocasionadas por desastres naturales, fuerza mayor o actos vandálicos, que afecten la conectividad.  
El numerador se obtiene con las fallas en los enlaces que generan indisponibilidad de servicio, el que es registrado en minutos para cada uno de los eventos que los afectan esto se totaliza en una sumatoria expresada en horas de indisponibilidad de todos los enlaces afectados, durante el mes medido, excluyendo indisponibilidades del servicio provocadas por acciones programadas. El denominador por su parte, del indicador se genera considerando que los enlaces al estar operativos suponen una disponibilidad expresada en horas, que está dada por el producto entre la cantidad de días de cada mes y la cantidad de enlaces existentes.  
No se consideran para las mediciones aquellas fallas ocasionadas por desastres naturales, fuerza mayor o actos vandálicos (Artículos 45 del Código Civil), y cortes de energía de eléctrica que afecten la conectividad. Además, se excluyen de las mediciones las indisponibilidades producidas por las actividades de mantenciones
- 5 El trámite seleccionado es "Gestión de respuesta a Consultas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones ciudadanas", el trámite inicia cuando es recepcionado por el servicio a través de la plataforma SIAC y termina cuando se da respuesta al ciudadano por medio de la misma plataforma.