

## FORMULACIÓN DE LAS METAS DE EFICIENCIA INSTITUCIONAL AÑO 2020

|            |   |          |    |
|------------|---|----------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE HACIENDA                      | PARTIDA  | 08 |
| SERVICIO   | DIRECCION DE COMPRAS Y CONTRATACION PUBLICA | CAPÍTULO | 07 |

### Objetivos de Gestión

| N°         | Objetivos de Gestión         | Ponderación | N° Indicadores |
|------------|------------------------------|-------------|----------------|
| Objetivo 1 | 1.- Gestión Eficaz           | 22.00       | 2              |
| Objetivo 2 | 2.- Eficiencia Institucional | 21.00       | 3              |
| Objetivo 3 | 3.- Calidad de Servicio      | 57.00       | 6              |
| Total      |                              | 100.00      | 11             |

#### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 22.00%)

| N° | Nombre del indicador  | Fórmula   | Meta 2020 / Mide                    | Ponderador | Nota |
|----|---|---|-------------------------------------|------------|------|
| 1  | Porcentaje de Cobertura Observatorio ChileCompra año t  | $(N^{\circ} \text{ Procesos mayores a } 1000 \text{ UTM monitoreados en el año } t / N^{\circ} \text{ Procesos mayores a } 1000 \text{ UTM generados el año } t) * 100$   | 46.0 %<br>[[6900.0 / 15000.0 ]*100] | 12.00      | 1    |
| 2  | Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t | $(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año } t \text{ implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año } t / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año } t \text{ seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$ | 100 %<br>[(5 / 5 ) * 100]           | 10.00      |      |

#### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 21.00%)

| N° | Nombre del indicador  | Fórmula   | Meta 2020 / Mide                              | Ponderador | Nota |
|----|---|---|---|------------|------|
| 1  | Índice de eficiencia energética.  | $\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo } t$ | Mide  | 8.00       |      |
| 2  | Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t                 | $(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año } t / \text{Total de gastos ejecutados en el año } t) * 100$   | 14.00 %<br>[[1369274.00 / 9780525.00 ] * 100] | 8.00       |      |
| 3  | 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 | $(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año } t / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año } t) * 100$                       | Mide  | 5.00       |      |

#### Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 57.00%)

| N° | Nombre del indicador                       | Fórmula   | Meta 2020 / Mide                                | Ponderador | Nota |
|----|--|---|---|------------|------|
| 1  | Uptime Sistema de Compras Públicas (año t) | $(\text{Segundos Disponibles Sistema de Compras Públicas (año } t) / \text{Segundos Totales del año } t) * 100$   | 99.50 %<br>[[31464288.00 / 31622400.00 ] * 100] | 12.00      | 2    |
| 2  | Tiempo promedio de trámites finalizados    | $\text{Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año } t / N^{\circ} \text{ Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año } t$ | 4.00 días<br>[1000.00 / 250.00 ]                | 12.00      | 3    |

|   |  |   |                                    |       |  |
|---|--|---|------------------------------------|-------|--|
| 3 | Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución  | Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)-Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7) | Mide                               | 5.00  |  |
| 4 | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t   | (Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100  | 99.12 %<br>[(337.00 /340.00 )*100] | 12.00 |  |
| 5 | Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t | (N° de trámites digitalizados al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100  | 85.71 %<br>[(6.00 /7.00 )*100]     | 6.00  |  |
| 6 | Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.                  | (N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100  | 78.00 %<br>[(390.00 /500.00 )*100] | 10.00 |  |

#### Compromisos Indicadores Transversales

| Sistema                | Nombre Indicador Transversal   | N° de Compromisos |
|------------------------|--|-------------------|
| Equidad de Género      | Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t          | 5                 |
| Trámites Digitalizados | Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t | 6                 |

#### Modificación de Contenido Programa Marco

| Objetivo                 | Indicador/Sistema   | Modificación  |
|--------------------------|---|---|
| Eficiencia Institucional | 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 | El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 351, no obstante el indicador 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, se compromete para Medir correctamente. |

#### Notas:

- La cobertura del Observatorio ChileCompra contempla el monitoreo de los procesos de licitaciones y/o procesos de grandes compras mayores a 1000 UTM que sean realizados por un grupo acotado de aproximadamente 190 Organismos Públicos. Se entiende por monitoreo como la revisión en los procesos de licitaciones y/o procesos de grandes compras, en una o más de sus fases, con el objeto de prevenir irregularidades durante dichos procesos de licitaciones. Las fases de los procesos de licitaciones son: publicada, cerrada, adjudicada, desierta, revocada y suspendida.
- Esta medición apunta a la disponibilidad de la plataforma [www.mercadopublico.cl](http://www.mercadopublico.cl) en régimen 24 hrs y 7 días a la semana, sin contabilizar como caída de sistema los periodos en que se estén realizando trabajos programados sobre la plataforma. La medición del Tiempo Disponible del Sistema es realizada en segundos.
- Nombre del producto: Solicitud de certificado de indisponibilidad  
Nombre del Trámite: Solicitud de certificado de indisponibilidad  
ID del trámite: 200060006  
Hito de inicio: Usuario ingresa a sitio <http://servicioalusuario.chilecompra.cl/> sección "Solicitudes, reclamos y denuncias", selecciona el motivo de consulta "Solicitud de certificado de indisponibilidad" y completa información requerida en formulario.  
Hito de finalización: Usuario recibe respuesta a correo electrónico ingresado en solicitud, en donde se indica si se acepta o rechaza emisión de certificado de indisponibilidad. En caso de aceptación, se adjunta certificado correspondiente.