

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

MINISTERIO	PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	PARTIDA	01
SERVICIO	DIRECCION ADMINISTRATIVA PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	CAPÍTULO	01

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	50.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	30.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	20.00	1
Total		100.00	7

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje del servicio de transporte realizado por el Subdepartamento de Movilización, respecto del total de solicitudes realizadas por los usuarios de la Institución, ejecutadas durante el año t	$(N^{\circ} \text{ total de solicitudes de servicio de transporte ejecutadas por el Subdepartamento de Movilización, durante el año } t / N^{\circ} \text{ total de solicitudes del servicio de transporte realizadas por los usuarios de la Institución durante el año } t) * 100$	99.0 % [[12559.0 / 12686.0]*100]	20.00	1
2	Porcentaje de evaluaciones oportunas de contratos de bienes, productos y servicios que administra la Presidencia de la República, durante el año t	$(N^{\circ} \text{ total de evaluaciones oportunas de contratos de bienes, productos y servicios que administra la Presidencia de la República, durante el año } t / N^{\circ} \text{ total evaluaciones de contratos planificadas durante el año } t) * 100$	100.0 % [[60.0 / 60.0]*100]	20.00	2
3	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	$(\text{Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año } t / \text{Promedio anual de trabajadores en el año } t) * 100$	Mide	10.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t	Mide	10.00	
2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año } t / \text{Total de gastos ejecutados en el año } t) * 100$	16.00 % [[3127301.00 / 19545632.00]*100]	10.00	
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	10.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Promedio de horas transcurridas desde que las solicitudes de soporte computacional de prioridad alta son recibidas hasta su cierre en el sistema, durante el año t	Suma de horas transcurridas desde que las solicitudes de soporte computacional de prioridad alta son recibidas hasta su cierre en el sistema, durante el año t / N° total de solicitudes de soporte computacional de prioridad alta, recibidas durante el año t	1.4 horas [378.0 /270.0]	20.00	3

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
---------	------------------------------	-------------------

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión Eficaz	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	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, con excepción del indicador 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.
Calidad de Servicio	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, con excepción del indicador Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t.
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, con excepción del indicador Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t.
Calidad de Servicio	Tiempo promedio de trámites finalizados	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, con excepción del indicador Tiempo promedio de trámites finalizados.

Notas:

- 1
 1. El servicio de transporte es prestado de acuerdo a las solicitudes realizadas a través de una plataforma tecnológica que registra dichos requerimientos, los cuales son gestionados por el subdepartamento de Movilización.
 2. Una vez recepcionada la solicitud se procede a revisar las características de ésta, tales como, transporte de personas o carga, cantidad de personas, destino, duración, entre otros, a fin de verificar si dicha solicitud puede o no ser atendida, de acuerdo a disponibilidad de vehículos y/o conductores.
 3. Luego se asigna al conductor.
 4. Finalizada la prestación del servicio, el conductor registra los antecedentes en la bitácora, la que es traspasada a la plataforma tecnológica utilizada para el servicio de transporte.

- 2
 1. El listado de las evaluaciones de contratos de bienes y servicios que administra la Presidencia de la República a realizar durante el año t, será aquel informado en el Programa Anual de Evaluación de Proveedores con Suscripción de Contrato año t. Dicha evaluación será oportuna cuando se realice según lo programado.
 2. Los contratos suscritos dentro del segundo semestre del año t no serán considerados para el proceso de evaluación.
 3. Los contratos serán evaluados una vez al año, de acuerdo a los plazos establecidos en el Programa Anual de Evaluación de Proveedores con Suscripción de Contrato año t.

- 3
 1. Las solicitudes de soporte computacional de prioridad alta corresponden a solicitudes efectuadas por el Gabinete Presidencial, Gabinete Primera Dama y Dirección Asesoría Presidencial, a través de una plataforma tecnológica (mesa de ayuda) que registra dichos requerimientos, los cuales son gestionados por el subdepartamento de operaciones y soporte.
 2. Una vez recibida la solicitud, el administrador de la plataforma asigna a un técnico de dicho subdepartamento para atender la solicitud, desde ese momento comienza un contador de tiempo, el cual se detiene una vez que el técnico soluciona el problema y da por cerrada la solicitud en la plataforma.
 3. Se considerarán todas aquellas solicitudes recibidas en días hábiles. En los casos de solicitudes que se reciban después del horario laboral (18:00 hrs.) y no puedan ser atendidas el mismo día, serán atendidas el día hábil siguiente.