

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

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	35.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	25.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40.00	4
Total		100.00	10

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución de compras mandatadas y centralizadas a nivel MOP.	(N° de compras mandatadas y centralizadas a nivel MOP ejecutadas en período t/N° de compras mandatadas y centralizadas a nivel MOP ingresadas en período t)*100	100 % [(3 /3 )*100]	5.00	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.	(N° de funcionarios nuevos ingresados a la SOP con proceso de inducción completo aplicado en el período t/N° total de funcionarios nuevos ingresados a la SOP en el período t)*100	88 % [(37 /42 )*100]	20.00	2
3	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	(Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual)*100	100 % [(4 /4 )*100]	10.00	

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

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	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	15.00 % [(392392247.00 /2615948312.00 )*100]	5.00	
2	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes /Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	9.5 % [(16.0 /168.0 )*100]	15.00	
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	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	Mide	5.00	

### Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta 2020 / Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de horas de disponibilidad de la red de datos para todos los enlaces del Ministerio.	$(1 - (\text{Sumatoria de las horas de falla para todos los enlaces del Ministerio} / \text{Total de horas en que la red debe estar disponible para todos los enlaces del ministerio})) * 100$	99.6 % [[ $(1 - (7244.6 / 1889200.0)) * 100$ ]]	20.00	3
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	Mide	5.00	4
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos al año t}) * 100$	98.44 % [[ $(63.00 / 64.00) * 100$ ]]	5.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	$(\text{N° de trámites digitalizados al año t} / \text{N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t}) * 100$	100.00 % [[ $(1.00 / 1.00) * 100$ ]]	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	4
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	1

#### Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	La Subsecretaría de Obras Públicas compromete el Objetivo 2 de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2020 definido en Decreto 286, con excepción del indicador Índice de eficiencia energética.
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 286, 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.
Calidad de Servicio	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	La Subsecretaría de Obras Públicas compromete el Objetivo 3 de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2020 definido en Decreto 286, con excepción del indicador Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t, ya que nos encontramos en buen desempeño de acuerdo a Comité técnico Tri-Ministerial.
Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	La Subsecretaría de Obras Públicas compromete el Objetivo 1 de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2020 definido en Decreto 286, con excepción del indicador Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
Calidad de Servicio	Tiempo promedio de trámites finalizados	La Subsecretaría de Obras Públicas solicita solo medir el indicador de tiempo promedio conforme a la fórmula de cálculo del Decreto N° 286, ya que solo desde 2019, hay registro de trámites finalizados (hito recepción usuario). Dado que los años anteriores, el servicio solo podría demostrar hasta el hito de envío de respuesta al usuario. Por lo tanto, durante el año 2020 está Subsecretaría realizará el levantamiento de datos para generar la información.

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°263/2017 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.

El periodo de medición del indicador comprende entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de cada año. Por un lado, formarán parte de la medición, las compras mandatadas cuyo requerimiento haya sido aceptado conforme por la Subdivisión de Abastecimiento entre el 01 de enero y el 28 de febrero de cada año. 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. En relación a las compras centralizadas, serán parte del indicador todas aquellas compras que hayan sido ingresadas a la Subdivisión de Abastecimiento SOP, entre el 01 de enero y el 28 de febrero de cada año.

Para considerar un proceso como ejecutado, éste deberá resolverse a más tardar el 31 de diciembre de cada año, 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 cada año, para lo cual se considerará el personal ingresado hasta el último día hábil del mes de noviembre de cada año, 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 

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
- 4 

Esta Subsecretaría de Obras Públicas aplicará la medición del indicador para el trámite:

Nombre de tramite: Gestión de respuesta a Consultas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones ciudadanas.  
Bien y/o Servicio: Gestión de respuesta a Consultas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones ciudadanas.  
ID RNT del trámite: 1001220000  
Hito de inicio: Inicia cuando la solicitud es recepcionada por el Servicio a través de la plataforma SIAC.  
Hito de termino: termina cuando se genera la fecha de recepción de respuesta a la solicitud del ciudadano por medio de la misma plataforma.