

## INDICADORES DE DESEMPEÑO VERSIÓN PROYECTO DE LEY AÑO 2022

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2018	Efectivo 2019	Efectivo 2020	Efectivo a Junio 2021	Meta 2022	Notas
<p>•Políticas, planes y programas en el ámbito desarrollo y gestión de las personas a nivel MOP.</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>1 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.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(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</p>	<p>88 % (37/42)*100</p> <p>H: 76 (13/17)*100</p> <p>M: 96 (24/25)*100</p>	<p>94 % (44/47)*100</p> <p>H: 96 (24/25)*100</p> <p>M: 91 (20/22)*100</p>	<p>100 % (26/26)*100</p> <p>H: 100 (12/12)*100</p> <p>M: 100 (14/14)*100</p>	<p>93 % (14/15)*100</p> <p>H: 88 (7/8)*100</p> <p>M: 100 (7/7)*100</p>	<p>90 % (35/39)*100</p> <p>H: 84 (16/19)*100</p> <p>M: 95 (19/20)*100</p>	1
<p>•Política y gestión del gasto corriente, Abastecimiento de Bienes y Servicios y Recursos Físicos a nivel MOP</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 Porcentaje de ejecución de compras mandatadas y centralizadas a nivel MOP.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(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</p>	<p>100 % (1/1)*100</p>	<p>100 % (5/5)*100</p>	<p>100 % (2/2)*100</p>	<p>0 % (0/0)*100</p>	<p>100 % (3/3)*100</p>	2
<p>•Instrumentos de comunicación interna y externa</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>3 Porcentaje de reclamos ciudadanos interpuestos al MOP en el año t, respondidos hasta en 10 días hábiles.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° total de reclamos respondidos hasta en 10 días hábiles/N° total de reclamos recibidos por el MOP en el año t)*100</p>	<p>99.5 % (218.0/219.0)*100</p> <p>H: 99.1 (116.0/117.0)*100</p> <p>M: 100.0</p>	<p>92.3 % (362.0/392.0)*100</p> <p>H: 95.0 (96.0/101.0)*100</p> <p>M: 94.7</p>	<p>97.7 % (254.0/260.0)*100</p> <p>H: 96.0 (120.0/125.0)*100</p> <p>M: 99.3</p>	<p>96.5 % (137.0/142.0)*100</p> <p>H: 98.6 (69.0/70.0)*100</p> <p>M: 94.4</p>	<p>96.5 % (220.0/228.0)*100</p> <p>H: 97.1 (102.0/105.0)*100</p> <p>M: 95.9</p>	3

			(74.0/74.0)* 100	(72.0/76.0)* 100	(134.0/135.0) )*100	(68.0/72.0)* 100	(118.0/123.0) )*100	
<p>•Sistema Integral de Infraestructura Computacional, Informática y Telecomunicaciones del MOP</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>4 Porcentaje de Incidentes Resueltos en un plazo menor a 480 minutos corridos.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° incidentes resueltos en un plazo menor a 480 minutos corridos/Total incidentes resueltos en el periodo)*100</p>	N.M.	82.2 % (4212.0/5127.0)*100	78.0 % (2246.0/2878.0)*100	72.8 % (566.0/778.0)*100	75.0 % (3846.0/5128.0)*100	4

Notas:

1 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.

2 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°263/2016, 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, de acuerdo a lo establecido en el Artículo N°3 del mencionado Decreto.

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.

3 El indicador mide la gestión de reclamos que forman parte de las solicitudes generales del sistema integral de información y atención ciudadana (SIAC) respaldadas por la Ley 19.880, en términos de tiempo y cobertura de reclamos cerrados. Se entiende por reclamo a la solicitud para informar deficiencia en la calidad de la atención o incumplimientos en el servicio brindado por el MOP, respecto a la calidad de servicio comprometida o esperada. Dentro de los tres tipos de espacios de atención (Presencial, telefónica y Virtual) el ingreso se efectúa sólo a partir de la Plataforma. La gestión del indicador se inicia con el ingreso de un reclamo en la plataforma SIAC, y su posterior gestión vía sistema. Comprende la gestión del coordinador SIAC de la SOP hacia los responsables SIAC de cada Servicio MOP y el monitoreo constante para dar respuesta al ciudadano y cierre en la plataforma. Un reclamo, se encuentra cerrado cuando se entrega una respuesta al usuario. Incluye reclamos recibidos en período t, para todos los Servicios y Direcciones dependientes del Ministerio de Obras Públicas, con excepción de la Superintendencia de Servicios Sanitarios y la Dirección General de Concesiones de Obras Públicas. La entrega de respuestas se efectúa mediante carta, correo electrónico u otro formato especificado por el solicitante.

Considera alcance a nivel central, no incluye reclamos regionales. Se excluyen de la medición, los reclamos que al cierre del período de medición aún se encuentran en proceso de respuesta (es decir, aquellos reclamos que aún no han sido respondidos hasta el décimo día hábil). Se considerará el plazo de medición del indicador en el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de cada año.

- 4 1. El Objetivo del indicador es contribuir en la satisfacción de los funcionarios mediante la entrega oportuna y eficaz de soporte informático que permita resolver incidentes en los puestos de trabajo en relación hechos inesperados, garantizando así, la continuidad operacional de nuestra Subsecretaría.
2. Se entenderá por incidente: Una interrupción no planificada de un Servicio de TI.
3. El universo de medición son todos los "Incidente" registrados en plataforma ServiceTonic y que su solución es responsabilidad de la Subdivisión de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (SDIT).
4. Los Departamentos de la SDIT encargados de dar solución a los incidentes son: Desarrollo y proyecto, Gestion, Operaciones, Servicios Informaticos y Telecomunicaciones.
5. Se entenderá por incidente resuelto todos los "Incidente" que se encuentran en Estado "Cerrado".
6. El plazo de respuesta (menor a 480 minutos corridos) comienza a contabilizarse desde que el usuario o el analista de informática registra el ticket de la solicitud (fecha de creación), hasta que el incidente es declarado como solucionado (fecha de resolución).