

FORMULARIO INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2008

MINISTERIO	MINISTERIO DE AGRICULTURA	PARTIDA	13
SERVICIO	OFICINA DE ESTUDIOS Y POLITICAS AGRARIAS	CAPÍTULO	02

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Formula de Cálculo	Efectivo 2004	Efectivo 2005	Efectivo 2006	Efectivo a Junio 2007	Estimación 2012	Meta 2008	Ponderación	Medios de Verificación	Su-pues-tos	No-tas
•Servicios de asesoría especializada a la Alta Dirección Ministerial para la gestión de las políticas sectoriales	<u>Calidad/Producto</u> 1 Tiempo promedio de respuesta en materias de política a requerimientos directos de Alta Dirección Ministerial <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(Sumatoria de Tiempo entre cada requerimiento y la entrega de respuesta /Número total de respuestas a requerimientos de la alta dirección)	N.M.	5.4 días (168.0/31.0)	5.1 días (102.0/20.0)	9.2 días (110.0/12.0)	6.5 días (130.0/20.0)	6.5 días (130.0/20.0)	10%	<u>Base de Datos/Softwar e</u> Registro de demandas en planilla excel, llevada por encargado de gestión del Dpto. de Políticas	1	1
•Servicio de información estadística, técnica y de mercados agropecuarios.	<u>Calidad/Producto</u> 2 Porcentaje de usuarios que declara satisfacción con la calidad de la oferta de información de ODEPA (web) en los temas consultados respecto al total de usuarios consultados <small>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --</small>	(Número de usuarios que declara satisfacción con la oferta de información en servicios Web de ODEPA/N° total de usuarios consultados)*100	73.3 % (220.0/300.0)*100	84.6 % (186.0/220.0)*100	76.8 % (169.0/220.0)*100	S.I.	75.0 % (165.0/220.0)*100	76.8 % (169.0/220.0)*100	5%	<u>Reportes/Infor mes</u> Documento con resultados y análisis de encuesta de calidad de los servicios de información , efectuada en el mes de Octubre, disponible en la Unidad de Programación y Gestión	2	2
•Servicios de asesoría especializada a la Alta Dirección Ministerial para la gestión presupuestaria y jurídica.	<u>Eficiencia/Producto</u> 3 Tiempo promedio de respuesta a los requerimientos de la alta	(Sumatoria tiempo entre cada requerimiento y la entrega de respuesta	N.M.	1.4 días (1974.0/1401.0)	1.4 días (2087.0/1526.0)	1.9 días (1138.0/600.0)	1.4 días (1470.0/1050.0)	1.4 días (1625.0/1150.0)	10%	<u>Base de Datos/Softwar e</u> Registro de productos y tiempos de respuesta en	3	3

-Asesoría jurídica y legislativa al Ministerio y sus servicios	dirección ministerial en materias jurídicas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	/Número total de respuestas a requerimientos de la alta dirección en materias jurídicas)								planilla excel, disponible en el Dpto. de Asesoría Jurídica		
<ul style="list-style-type: none"> •Servicios de asesoría especializada a la Alta Dirección Ministerial para la gestión de las políticas sectoriales •Servicios de asesoría especializada a la Alta Dirección Ministerial para la gestión en materia de comercio exterior del sector. •Servicios de asesoría especializada a la Alta Dirección Ministerial para la gestión presupuestaria y jurídica. 	<u>Calidad/Resultado Intermedio</u> 4 Porcentaje de usuarios que califican los servicios de asesoría de ODEPA en nivel superior de satisfacción respecto al total de usuarios totales de Alta Dirección que responden la consulta Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Número de usuarios de Alta Dirección que califican los servicios de asesoría de ODEPA en nivel superior de satisfacción/Número de usuarios totales de Alta Dirección que responden la consulta)*100	N.M.	68 % (15/22)*100	68 % (10/14)*100	S.I.	75 % (18/24)*100	76 % (19/25)*100	5%	<u>Reportes/Informes</u> Documento con resultados y análisis de encuesta de calidad, disponible en la Unidad de Programación y Gestión	4	4
<ul style="list-style-type: none"> •Servicios de asesoría especializada a la Alta Dirección Ministerial para la gestión de las políticas sectoriales 	<u>Eficacia/Productos</u> 5 Porcentaje de asesorías a la Alta Dirección en materia de políticas agrarias respecto al total de requerimientos de la Alta Dirección en materia de políticas agrarias Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Sumatoria de las respuestas a la Alta Dirección en materia de políticas agrarias/Total de requerimientos de la Alta Dirección en materia de políticas agrarias)*100	N.M.	100 % (13/13)*100	100 % (20/20)*100	100 % (12/12)*100	95 % (19/20)*100	100 % (20/20)*100	15%	<u>Base de Datos/Software</u> Sistema computacional de demandas y tiempos de respuesta	5	5
<ul style="list-style-type: none"> •Servicios de asesoría especializada a la Alta Dirección Ministerial para la gestión presupuestaria y 	<u>Eficacia/Productos</u> 6 Porcentaje de asesorías a la Alta Dirección en	(Sumatoria de respuestas a la Alta Dirección en materias jurídicas/Total	N.M.	95 % (1401/1480)*100	129 % (1526/1184)*100	100 % (600/600)*100	95 % (998/1050)*100	100 % (1150/1150)*100	10%	<u>Base de Datos/Software</u> Sistema computacional	6	6

jurídica.	materias jurídicas respecto al total de requerimientos de la Alta Dirección en materias jurídicas. Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	de requerimientos de la Alta Dirección en materias jurídicas)*100								de control de documentación jurídica		
•Servicios de asesoría especializada a la Alta Dirección Ministerial para la gestión en materia de comercio exterior del sector.	<u>Eficiencia/Producto</u> 7 Porcentaje de respuestas a demandas de la Alta Dirección en materias Comercio Exterior en los plazos solicitados respecto al total de demandas Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Número de demandas respondidas en los plazos solicitados/Número de demandas totales)*100	N.M.	N.M.	N.M.	100 % (14/14)*100	90 % (27/30)*100	100 % (25/25)*100	20%	Base de Datos/Software e Registro de demandas de la alta dirección	7	7
•Servicio de información estadística, técnica y de mercados agropecuarios.	<u>Eficiencia/Producto</u> 8 Porcentaje de informes diarios de frutas y hortalizas difundidos oportunamente en Internet respecto al total de diarios de frutas y hortalizas difundidos en Internet Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --	(Número de informes diarios de frutas y hortalizas difundidos antes de las 14:30 horas en Internet/Número total de informes diarios de frutas y hortalizas difundidos en Internet)*100	N.M.	N.M.	0 % (0/0)*100	99 % (124/125)*100	90 % (223/248)*100	94 % (237/252)*100	10%	Base de Datos/Software e Registro de Actualización de datos de frutas y hortalizas	8	8
•Servicio de información estadística, técnica y de mercados agropecuarios.	<u>Eficiencia/Producto</u> 9 Porcentaje de informes mensuales de precios e indicadores -fuente INE- contenidos en el sistema "series de precios" publicados oportunamente en Internet respecto al total de informes mensuales de precios e indicadores	(Número de informes mensuales difundidos hasta el día 8 en Internet/Número de informes mensuales totales)*100	N.M.	N.M.	N.M.	100 % (6/6)*100	92 % (11/12)*100	92 % (11/12)*100	15%	Base de Datos/Software e Tabla excel: Registor de precios INE y verificadores.	9	9

	publicados en Internet											
	Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: --											

Notas:

1 La medición de este indicador se realiza a través de un sistema computacional que considera: fecha de entrada de la demanda, plazo de respuesta a la demanda y fecha de envío de la respuesta. El sistema computacional entrega reportes, que permiten medir el tiempo promedio de respuesta respecto del total de demandas. La información se sistematiza en informes de avance trimestral que requiere y revisa la Unidad de Programación y Control de Gestión. Los "plazos límites" de respuesta de las asesorías son definidos por cada cliente, individualmente al momento de realizar la demanda.

-

2 Por el lado de los instrumentos de evaluación de los servicios de información, tradicionalmente se consultó a una muestra total de 380 casos, segmentados entre usuarios del sitio Web, Publicaciones y Centro de Información Silvoagropecuaria. Con base en el taller efectuado en 2007, también se acordó:

a) Considerar en la muestra de 380 casos únicamente a usuarios del sitio Web, ya que en su conjunto representan más del 95% de los usuarios de los servicios de información de ODEPA.

b) El ajuste antes expresado permite mejorar las estimaciones pues con un 95% de confianza, con supuesto de varianza máxima se alcanza un error máximo del 5%.

c) En esta evaluación no se consideran segmentaciones según región, pues los servicios ofrecidos por el sitio Web son unitarios y universales para todos los usuarios, independientemente del lugar desde donde se conecten al portal.

En suma, el conjunto de ajustes efectuados para 2007 busca precisar la calidad de las evaluaciones en orden a alcanzar resultados fiables y útiles para que ODEPA consolide una gestión de calidad.

3 La medición de este indicador se realiza a través de un sistema computacional que considera: fecha de entrada de la demanda, plazo de respuesta a la demanda y fecha de envío de la respuesta. El sistema computacional entrega reportes, que permiten medir el tiempo promedio de respuesta respecto del total de demandas. La información se sistematiza en informes de avance trimestral que requiere y revisa la Unidad de Programación y Control de Gestión. Los "plazos límites" de respuesta de las asesorías son definidos por cada cliente, individualmente al momento de realizar la demanda.

4 Con base en el taller efectuado en Marzo de 2007, se acordaron las siguientes medidas:

- Precisar los tópicos a ser consultados en la evaluación 2007 aplicada a los altos directivos públicos, pues el instrumento aplicado consultaba ámbitos de asesoría globales, que dificulta la vinculación entre los productos específicos de asesoría entregados y las demandas de los clientes.

- Establecer un ajuste en el instrumento para responder a lo anterior. Adicionalmente se constató que los reactivos aplicados en la evaluación podrían generar sesgos. Por lo anterior se acordó reemplazar la evaluación tradicional basada en puntajes de 0 a 100 puntos para cada categoría de evaluación, por una escala Likert.

- Aumentar el número mínimo de usuarios de asesoría consultados, puesto que en años anteriores se lograban respuestas efectivas de un porcentaje cercano al 20% del universo (entre 20 a 30 respuestas efectivas), lo que favorecía las distorsiones ya que si un servicio era evaluado negativamente por un usuario, los resultados ponderados eran afectados significativamente y en sentido negativo. En la medición de 2007 se ha establecido que sobre un universo de usuarios de 96 personas, el piso mínimo alcance las 60 evaluaciones efectivas (esto representa al 63% del universo).

- Por otra parte, para canalizar de mejor forma los grados de insatisfacción expresados por los SEREMIS de Agricultura, ODEPA sumaría a sus servicios de asesoría la realización de estudios a partir de la demanda específicas de las regiones.

5 Para el año 2007, se aumenta la meta de 92% (2006) a 95%.

6 No hay.

7 La medición de este indicador se realiza a través de un sistema computacional que considera: fecha de entrada de la demanda, plazo de respuesta a la demanda y fecha de envío de la respuesta. El sistema computacional entrega reportes, que permiten medir el tiempo promedio de respuesta respecto del total de demandas. La información se sistematiza en informes de avance trimestral que requiere y revisa la Unidad de Programación y Control de Gestión. Los "plazos límites" de respuesta de las asesorías son definidos por cada cliente, individualmente al momento de realizar la demanda.

8 - La expresión "oportunamente" se refiere a la ejecución de la acción que mide el indicador, dentro del período de tiempo señalado, es decir, antes de las 14:30 horas para el Informe Diario de Frutas.

9 La expresión "oportunamente" se refiere a la ejecución de la acción que mide el indicador, dentro del período de tiempo señalado, es decir, hasta el día 8 de cada mes para el Informe Mensual de Precios.

Supuesto Meta:

1 Que las demandas por asesoría de las Altas Autoridades en materias de políticas requieran respuestas de mayor profundidad en el análisis y más y mayores coordinaciones con otros Servicios del Minagri y de Gobierno, lo que podría aumentar el tiempo de respuesta.

2 Que la información requerida por los usuarios/os no se encuentre disponible por falta de información o información actualizada por parte de las fuentes de información primarias o generadoras de ésta.

3 Que las demandas por asesoría de las Altas Autoridades en materias jurídicas y legislativas requieran respuestas de mayor profundidad en el análisis y más y mayores coordinaciones con otros Servicios del Minagri y de Gobierno, lo que podría aumentar el tiempo de respuesta.

4 Que el número de respuesta a las encuestas de satisfacción por parte de las altas autoridades sea bajo o que éstas no estén debidamente informada sobre la gestión de ODEPA.

5 Que los requerimientos de las Altas Autoridades aumenten inesperadamente por asuntos coyunturales y/o estratégicos, y no se pueda responder a todos los requerimientos por sobrecarga de demandas y brechas de personal.

6 Que los requerimientos de las Altas Autoridades aumenten inesperadamente por asuntos coyunturales y/o estratégicos, y no se pueda responder a todos los requerimientos por sobrecarga de demandas y brechas de personal.

7 Que las demandas por asesoría de las Altas Autoridades en materias de comercio exterior requieran respuestas de mayor profundidad en el análisis y más y mayores coordinaciones con otros Servicios del Minagri y de Gobierno, lo que podría aumentar el tiempo de respuesta.

8 Que la información necesaria para elaborar los informes diarios no este disponible oportunamente por las fuentes (Mercados mayoristas).

El supuesto se refiere a que los mercados estén operando, de otra manera no habrán transacciones y por lo tanto tampoco información. Esto es lo que ocurre con los feriados que caen en días hábiles no programados, como fue el día 17 de Septiembre de este año. También alude a que este proceso depende de la entrega de información por parte de los agentes comerciales, acto que es voluntario y preferente a ODEPA.

9 Que la fuente de información –INE- no disponga oportunamente de la información, lo que impida publicar los informes en la forma programada.