

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2015

## I. IDENTIFICACIÓN

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

## II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	Prioridad	Ponderador
			Etapas de Desarrollo o Estados de Avance		
			I		
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	O	Alta	100.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
-------	----------------------	----------	------	-------	---

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

1. Indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios). Ponderación objetivo 1: 70.00%

Nº	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de Facturas y/o Boletas de Servicios remitidas a pago a las regiones y/o disponibles en tesorería, en un plazo no superior a 25 días respecto de total de Facturas y/o Boletas recepcionadas conforme	(Nº de facturas y/o boletas de servicios remitidas a la Unidad de tesorería del Departamento de Administración y Finanzas y/o Regiones en un plazo no superior a 25 días corridos/Nº total de facturas y/o boletas de servicios recepcionadas conforme por el Servicio de Bienestar)*100	90 %	Alta	15.00	1
2	Porcentaje de procesos de negocio implementados a nivel Ministerial, respecto del total de procesos de negocio identificados en el Mapa de Procesos del MOP.	(Nº de procesos de negocio MOP implementados al año t/Nº total de procesos de negocio identificados en el Mapa de Procesos del MOP)*100	39 %	Mediana	5.00	2
3	Porcentaje de ejecución de compras mandatadas y centralizadas a nivel MOP.	(Nº de compras mandatadas y centralizadas a nivel MOP ejecutadas en período t/Nº de compras mandatadas y centralizadas a nivel MOP ingresadas en período t)*100	83 %	Alta	12.00	3
4	Porcentaje de reclamos ciudadanos	(Nº total de reclamos	92 %	Alta	10.00	4

	interpuestos al MOP en el año t, respondidos hasta en 10 días hábiles.	respondidos hasta en 10 días hábiles/Nº total de reclamos recibidos por el MOP en el año t)*100				
5	Porcentaje de horas de disponibilidad de la red de datos para todos los enlaces del Ministerio.	(1-(Sumatoria de las horas de falla para todos los enlaces del Ministerio/Total de horas en que la red debe estar disponible para todos los enlaces del ministerio))*100	99.5 %	Mediana	13.00	5
6	Porcentaje de funcionarios nuevos ingresados al MOP con proceso de inducción completo aplicado en el período t, respecto del total de funcionarios nuevos ingresados al MOP en el período t.	(Nº de funcionarios nuevos ingresados al MOP con proceso de inducción completo aplicado en el período t/Nº total de funcionarios nuevos ingresados al MOP en el período t)*100	67 %	Alta	15.00	6

- 1 El alcance de esta Meta es a todas las Boletas y/o Facturas con el RUT del Servicio de Bienestar. El Período corresponde a todas las Boletas y/o Facturas recibidas a partir del 02 de Enero de 2015 al 30 de Noviembre de 2015. No considera facturas correspondientes al ejercicio del año anterior.
- 2 Corresponde al levantamiento de procesos en el marco de un Sistema de Gestión de la Calidad Ministerial, con enfoque de "Mejora Continua" de los procesos transversales identificados en el Manual del Sistema de Gestión de la Calidad Ministerial. El alcance del Sistema de Gestión de la Calidad, incluye los procesos de las áreas de negocio, identificados a través de un diagnóstico de la calidad que permitió reconocer y priorizar aquellos procesos comunes a las actividades realizadas por las Direcciones, logrando así, desarrollar una iniciativa y modelo de Gestión de la Calidad integral del Ministerio. Considera el levantamiento de procesos acumulados para la totalidad del Sistema de Gestión de Calidad MOP de acuerdo a lo establecido en el plan trienal actualizado.
- 3 Las compras mandatadas deben ser aceptadas por la SOP para ser consideradas para la medición del indicador. Los requerimientos deberán ser aceptados conforme a más tardar al 30.06.2015 en la Subdivisión de Abastecimiento, para ser considerados en la medición de este indicador, ya que se estima que estos procesos tardan aprox. 6 meses en resolverse. Esta fecha de aceptación será la que se considerará para registrar el inicio del proceso. Para que un requerimiento sea aceptado conforme, deberá cumplir con las formalidades exigidas para ello, tales como plazo de entrega, especificaciones técnicas adecuadas, financiamiento asignado por Hacienda, criterios de evaluación correspondientes y de acuerdo a los formatos definidos. No se considerará aquel requerimiento que sea impugnado por los Tribunales de Justicia o por el Tribunal de Compras Públicas, objetado por la CGR, o dejado sin efecto a causa de recurso jerárquico. Para considerar un proceso como ejecutado, se registrará la fecha de la resolución que adjudica, deserta o declara inadmisibles las ofertas u oficio del Servicio que desestime el requerimiento.
- 4 El indicador mide la gestión de reclamos del Ministerio de Obras Públicas, en términos de tiempo y cobertura de reclamos cerrados. 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 Coordinación de Concesiones de Obras Públicas. 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 cierre de la medición hasta el 31 de diciembre del 2015.
- 5 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.
- 6 Aplica al personal nuevo, planta y a contrata. Se entiende realizado el proceso de inducción, sólo cuando éste se aplica en las 4 etapas que comprende (1.- Inducción Institucional; 2.- Inducción cargo; 3.- Inducción Social y 4.- Evaluación de la Inducción). Informes con carácter acumulativo. La medición incluye todas las Direcciones del MOP y el Instituto Nacional de Hidráulica, para el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de Octubre de 2015. No se consideran en la medición del Indicador de Inducción, los ingresos nuevos a cargos pertenecientes a Autoridades (Ministro/a, Subsecretario/a, Directores/as de Servicio, SEREMIS); a los cargos de Alta Dirección Pública; ingresos por suplencias, reemplazos, prácticas profesionales, comisiones de servicio; y aquellos ingresos cuya permanencia sea inferior a dos meses.

2. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 2). Ponderación Objetivo 2: 30.00%

N°	Indicador
1	Tasa de siniestralidad por incapacidades temporales en el año t
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t
4	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t
5	Porcentaje de compromisos del Plan de Seguimiento de Auditorías implementados en el año t
6	Porcentaje de trámites digitalizados respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2014
7	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t
8	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t
9	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001 en el año t
10	Porcentaje de iniciativas para la descentralización del Plan de Descentralización implementadas en el año t

3. Indicadores de desempeño transversales (Objetivo 3). Ponderación Objetivo 3: 0.00%

N°	Indicador	Meta	Prioridad	Ponderador
----	-----------	------	-----------	------------