

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

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	45.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	35.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	20.00	1
Total		100.00	7

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	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	$(N^{\circ} \text{ total de solicitudes de servicio de transporte realizado por el Subdepartamento de Movilización, ejecutadas durante el año } t / N^{\circ} \text{ total de solicitudes del servicio de transporte realizadas por los usuarios de la Institución durante el año } t) * 100$	98.5 % [[11820.0 / 12000.0]*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 % [(67.0 / 67.0) * 100]		20.00	2
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	$(N^{\circ} \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año } t / N^{\circ} \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año } t) * 100$	65 % [(74 / 114) * 100]		5.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año } t / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año } t) * 100$	100 % [(7677350 / 7677350) * 100]		5.00	3
2	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t / Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	25.00	

3	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	17 % [(3321004 /19535317) *100]		5.00	
---	---	---	-------------------------------------	--	------	--

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

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	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	1.8 horas [396.0 /220.0]		20.00	4

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	74	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión Eficaz	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t.
Calidad de Servicio	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios Proporcionados a los Usuarios/Ciudadanos, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t.
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	El Servicio compromete el Objetivo 3 de calidad de servicio, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t, respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1
Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
Calidad de Servicio	Tiempo promedio de trámites finalizados	El Servicio compromete el Objetivo 3 de calidad de servicio, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador de Tiempo promedio de trámites finalizados

Notas:

- 1
 1. El servicio de transporte es prestado de acuerdo a las solicitudes realizadas a través de la intranet, correos electrónicos y de manera presencial y/o telefónica.
 2. Una vez recepcionada la solicitud se procede a revisar las características de ésta, tales como, transporte de personas o carga, 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, el cual, debe mantener la limpieza y efectuar la revisión diaria obligatoria al vehículo que esté a su cargo, para determinar si cumple con el estándar mínimo requerido para prestar adecuadamente el servicio. Para lo anterior, registra en una planilla de inspección, información referida a la fecha, conductor, patente, kilometraje, revisión de niveles, presión de neumáticos, combustible, accesorios, documentos, daños, entre otros.
 4. Finalizada la prestación del servicio, el conductor registra los antecedentes en la bitácora, la que es traspasada al Sistema Computacional Solicitud de Servicio de Transporte.
 5. Toda la información referida al servicio otorgado queda registrada en el sistema, del cual, se obtiene el listado mensual de solicitudes de los servicios prestados.
- 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. Siendo oportuna, cuando dicha evaluación se realice según lo programado.
 2. Los contratos suscritos, posterior a la fecha de presentación del Programa anual de Evaluación de Proveedores con Suscripción de contrato año t, no serán considerados para este proceso.
 3. Las evaluaciones se realizarán de acuerdo a lo siguiente:
 - 3.1. Para aquellos contratos superiores a 12 meses, se realizará una evaluación anual.
 - 3.2. Para aquellos contratos entre 6 y 12 meses se realizarán a lo menos dos evaluaciones durante la vigencia del contrato.
 - 3.3. Para aquellos contratos inferiores a 6 meses se realizará una evaluación al término de éste.
- 3

Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
- 4
 1. Las solicitudes de soporte computacional de prioridad alta corresponden a solicitudes efectuadas por los clientes de los productos estratégicos (Presidente de la República, Primera Dama y Equipo de apoyo a las actividades presidenciales) y son recepcionadas 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 aquellas solicitudes dentro del horario de oficina (días hábiles de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 hrs.). Aquellas solicitudes fuera de este horario, se gestionarán al día hábil siguiente.