

**INDICADORES DE DESEMPEÑO**  
**VERSIÓN PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTO AÑO 2013**

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

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
<p>•Políticas, planes y programas en el ámbito de la gestión de los Recursos Humanos a nivel MOP</p>	<p><u>Calidad/Producto</u></p> <p>1 Tiempo promedio de demora de los procesos de selección de personal del MOP.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>Sumatoria de días utilizados en los procesos de selección de personal del MOP en el año t/N° total de procesos de selección en el MOP en el año t</p>	45 días 9255/205	0 días 0/0	33 días 5580/168	N.C.	40 días 5600/140	<p><u>Reportes/Informes</u> Informes trimestrales enviados por los Servicios del MOP, con detalle del N° de procesos de selección realizados y el tiempo ocupado en cada uno de ellos</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe semestral de tiempo promedio utilizado en los procesos de selección por cada Servicio del MOP visado por la División de RRHH</p>	1	1
<p>•Políticas, planes y programas en el ámbito de la gestión de los Recursos Humanos a nivel MOP</p>	<p><u>Eficacia/Producto</u></p> <p>2 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.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(N° de funcionarios nuevos ingresados al MOP con proceso de inducción completo aplicado en el período t/N° total de funcionarios nuevos ingresados al MOP en el período t)*100</p>	N.M.	6 % (2/33)*100	12 % (52/443)*100	N.C.	35 % (157/450)*100	<p><u>Reportes/Informes</u> Informes trimestrales enviados por los Servicios del MOP, con detalle del ingresos y procesos de inducción aplicados</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Informe semestral de procesos y su aplicación</p>	2	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
<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>3 Porcentaje de registros procesados del Sistema Contable de Control de Bienes MOP.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(Total de registros de activo fijo procesados/Total de registros de Activo fijo ingresados)*100</p>	N.M.	88 % (58080/66000)*100	99 % (60086/60605)*100	N.C.	95 % (62370/66000)*100	<p><u>Reportes/Informes</u> Reportes mensuales de Registros Ingresados y no Procesados, por Direcciones Nacionales.- Listados de Movimientos mensuales, respecto a: Altas, Traspasos y Modificaciones.- Informe mensual de los Movimientos SIGAC, a los Directores Nacionales y Secretarios Regionales Ministeriales.</p>	3	3
<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>4 Porcentaje de ejecución de compras mandatadas y centralizadas a nivel MOP.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO</p>	<p>(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</p>	73 % (11/15)*100	80 % (4/5)*100	100 % (11/11)*100	N.C.	83 % (5/6)*100	<p><u>Reportes/Informes</u> Oficio circular SOP que establece las compras centralizadas para el período t</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Solicitud de requerimiento formal de compra mandatada, aceptado por la Subsecretaría</p> <p><u>Reportes/Informes</u> Resolución de adjudicación, deserción o declara inadmisibles las ofertas respecto del proceso de compra o contratación</p>	4	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Supuestos	Notas
•Beneficios, prestaciones y ayudas de bienestar a los funcionarios MOP y sus cargas familiares	<u>Calidad/Producto</u>  5 Porcentaje de solicitudes de ampliación de bonificación resueltas en un plazo igual o inferior a 6 días hábiles.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de solicitudes de ampliación de bonificación resueltas en un plazo igual o inferior a 6 días hábiles /N° total de solicitudes de ampliación de bonificación médica)*100	57 % (35/61)*100	62 % (40/65)*100	91 % (51/56)*100	N.C.	85 % (34/40)*100	<u>Reportes/Informes</u> Informe de disminución de tiempos de demora en el proceso de solicitud de ampliación de bonificación, visado por Jefe Nacional del Servicio de Bienestar.	5	5
•Instrumentos de comunicación interna y externa	<u>Calidad/Producto</u>  6 Porcentaje de reclamos ciudadanos interpuestos al MOP en el año t, respondidos hasta en 10 días hábiles.  Aplica Desagregación por Sexo: SI Aplica Gestión Territorial: NO	(N° total de reclamos respondidos hasta en 10 días hábiles/N° total de reclamos recibidos por el MOP en el año t)*100	45 % (544/1210)*100  H: 47 (404/862)*100  M: 40 (140/348)*100	48 % (995/2079)*100  H: 48 (677/1414)*100  M: 48 (318/665)*100	90 % (973/1081)*100  H: 92 (678/735)*100  M: 85 (295/346)*100	N.C.	89 % (445/500)*100  H: 91 (310/340)*100  M: 84 (135/160)*100	<u>Reportes/Informes</u> Reporte Sistema de Gestión de Solicitudes OIRS	6	6
•Sistema de Planificación y Control de Gestión Estratégico Ministerial	<u>Eficacia/Producto</u>  7 Porcentaje de procesos de negocio implementados a nivel Ministerial, respecto del total de procesos de negocio identificados en el Mapa de Procesos del MOP.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de procesos de negocio MOP implementados al año t/N° total de procesos de negocio identificados en el Mapa de Procesos del MOP)*100	N.M.	N.M.	12 % (4/34)*100	12 % (4/34)*100	29 % (10/35)*100	<u>Reportes/Informes</u> Informe de implementación del Sistema de gestión de la Calidad Ministerial.	7	7

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2009	Efectivo 2010	Efectivo 2011	Efectivo a Junio 2012	Meta 2013	Medios de Verificación	Su-puestos	No-tas
•Política y gestión del gasto corriente , Abastecimiento de Bienes y Servicios y Recursos Físicos a nivel MOP	<u>Calidad/Producto</u>  8 Porcentaje de informes mensuales con ejecución de gasto común, enviados a los Servicios MOP dentro de los cinco primeros días hábiles del mes siguiente a su ejecución.  Aplica Desagregación por Sexo: NO Aplica Gestión Territorial: NO	(N° de informes mensuales de ejecución de gasto común enviados a los Servicios MOP dentro de los cinco primeros días hábiles del mes siguiente a su ejecución/N° de informes mensuales de ejecución del gasto común enviados a Servicios MOP en el año t)*100	50 % (6/12)*100	75 % (9/12)*100	83 % (10/12)*100	N.C.	92 % (11/12)*100	Reportes/Informes Reporte sistematizado con Informes enviados a Direcciones MOP con detalle de ejecución del gasto común	8	8

Notas:

1 El proceso considera como tiempo de demora desde la publicación del concurso, hasta la determinación del postulante seleccionado. Se excluyen de dicho proceso, los concursos de Alta Dirección Pública y los de Promoción.  
- Considera días hábiles.  
- No incluye los procesos declarados desiertos.  
- La medición incluye los concursos efectuados para todas las direcciones del MOP y Servicios relacionados, con excepción de Superintendencia de Servicios Sanitarios, terminados (considera desde la publicación del concurso, hasta determinación del postulante seleccionado) entre 01 de enero y 31 de octubre de 2013.

2 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). Las mediciones de los años 2010 y 2011, consideran aplicaciones parciales y/o totales del proceso de inducción efectuado, es decir, hay funcionarios nuevos ingresados que pasaron por algunas de las 4 etapas, y otros a quienes se les aplicaron las 4.

3 El indicador considera los movimientos que corresponden a los registros ingresados de Altas, Traspasos y Modificaciones. Los Movimientos que no se incluyen en este indicador son los registros ingresados por Bajas con y sin enajenación.

Las Direcciones y/ o Servicios Nacionales incluidos en la medición son: Arquitectura, Fiscalía, Vialidad, Obras Hidráulicas, Aeropuertos, Subsecretaría de Obras Públicas, Obras Portuarias, Contabilidad y Finanzas, Planeamiento, Dirección General de Aguas, Dirección General de Obras Públicas, Coordinación de Concesiones de Obras Públicas, Programa de Agua Potable Rural, Programa de Fortalecimiento Institucional y Dirección de fiscalización de obras Públicas y Secretarías Regionales Ministeriales, a Nivel Nacional.

La actualización de esta información a nivel ministerial permite que a los registros procesados, se les pueda aplicar anualmente los cálculos de Corrección Monetaria y Depreciaciones, reflejando los valores actualizados de las cuentas de activo fijo del MOP, lo que permite efectuar los Balances Financieros del MOP, incluyendo la valorización de los bienes activos fijos corregidos y depreciados.

Se realizan Capacitaciones anuales programadas específicas, para mejorar la administración del Sistema.

En términos globales, impacta directamente en la gestión a nivel ministerial y en el negocio de la Subsecretaría MOP, en términos de calidad, cantidad y oportunidad de la información que se está entregando para calcular la corrección monetaria y depreciación del activo fijo.

4 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 30.06.2013 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, criterios de evaluación correspondientes y de acuerdo a los formatos definidos.

Para considerar un proceso como ejecutado, se registrará la fecha de la resolución que adjudica, deserta o declara inadmisibles las ofertas.

Las compras mandatadas corresponden a grandes compras superiores a 7.000 UTM

5 Considera procesos de ampliación de tope de bonificaciones médicas.

El proceso de ampliación de bonificaciones médicas, considera desde que ingresa la solicitud a la Jefa del Depto. Desarrollo Social, hasta que es rechazada o aprobada por el Jefe Nacional del Servicio de Bienestar y comunicado al interesado(a).

Todos los afiliados(as) del Bienestar que reúnan los requisitos establecidos en los criterios para ampliación de bonificación, pueden solicitar esta excepción.

Todas las solicitudes (nivel nacional) deben ser evaluadas por la Jefa del Depto. Desarrollo Social y visadas por el Jefe Nacional de Bienestar.

6 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 en los tiempos definidos.

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 nivel central, no incluye reclamos regionales.

Se considerara el plazo de cierre de la medición hasta el décimo día hábil del mes de enero del 2014.

7 Corresponde a la implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad Ministerial, en relación a la Norma ISO 9001-2008 para los procesos asociados a la provisión de bienes y servicios y para los procesos del Sistema Integral de Información y Atención Ciudadana del Programa de Mejoramiento de la Gestión.

El alcance del sistema de gestión de calidad incluye los procesos de negocio indicados por el MOP, que se encuentran identificados en el Mapa de Proceso del Ministerio.

Considera la implementación de procesos acumulados para la totalidad del Sistema de Gestión de Calidad MOP de acuerdo a lo establecido en el plan trienal actualizado.

En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad MOP se prevé la contratación de una consultoría de apoyo para la mantención del sistema y la implementación de los procesos proyectados para el 2013.

8 El indicador apunta a entregar reporte del nivel de ejecución de gasto común, a cargo de la Subsecretaría de Obras Públicas, respecto de los aportes entregados por las Direcciones MOP.

#### Supuesto Meta:

1 La meta no se cumple si la jefatura responsable de tomar la decisión final sobrepasa el tiempo destinado a esta etapa. La meta no se cumple si el proveedor externo a cargo del proceso de evaluación psicolaboral no respeta plazos, requerimientos y condiciones establecidos. Hay casos en los que dependiendo de lo clave y estratégico de un cargo, la autoridad dispone urgencia extraordinaria al proceso de selección, en cuyo caso, los días son menores a los estimados.

2 El indicador supone un alineamiento de los Servicios MOP con las instrucciones y el Programa de Inducción Transversal. El indicador supone que la Dirección Nacional de Servicio Civil no entregue instrucciones distintas o encontradas a las definiciones sobre inducción del MOP.

3 El indicador no cumple su meta si existen Direcciones y/o Servicios del MOP sin encargado de Control de Bienes, si existe información incompleta de respaldo de movimientos de bienes, si hay fallas en el Sistema de Control de Bienes o caídas del Servidor del Sistema. Eventualmente pueden existir procesos de mantención y actualización en la base de datos, lo que implica la paralización de los procesos y el retraso del cumplimiento de actividades con normalidad. Detención por uso del Sistema por actualización.

4 La meta no se cumple, en el caso de las compras mandatadas, si hay variaciones presupuestarias y/o modificaciones de carácter técnico que impliquen un retraso a la ejecución del proceso, cuando ello sea de responsabilidad del Servicio mandante.

-La meta no se cumple si hay cambio de políticas en la programación de compras centralizadas del año 2013.

-La meta no se cumple si los tiempos de aprobación de documentos por parte de otras entidades, exceden los plazos estimados y/o establecidos, según cronograma del proceso (incluye Contraloría General de la República).

-La meta no se cumple en caso de existir demandas externas (Tribunal de Compras u otros) que retrasen el proceso o establezcan la suspensión del mismo, según corresponda.

-La meta no se cumple si hay cambios en las disposiciones del Servicio mandante.

5 La meta del indicador no se cumple en caso que las solicitudes de Ampliación de Bonificación, no cuenten con los respaldos correspondiente asociados a la documentación exigida.

6 El indicador no se cumple oportunamente si se presentan fallas en los sistemas informáticos dependientes de otras direcciones de este Ministerio que soportan el proceso de tratamiento de solicitudes y reclamos. La meta no se cumple si existen demoras excesivas en el tratamiento y elaboración de respuestas que esten fuera de los plazos legales por parte de actores intervinientes en los procesos, externos al MOP.

7 El Servicio no identifica variables externas que pudiesen afectar el cumplimiento de la meta comprometida. Esto no significa que no existan situaciones no previstas que pudiesen afectar el cumplimiento y que obedezcan a factores externos.

8 La meta no se cumple si ocurren casos en los cuales el Sistema de Administración Financiera (SAFI), el cual corresponde a la fuente de origen de información para la elaboración de los informes, no se encuentre disponible para operar. Sistema administrado por la Dirección de Planeamiento del MOP.