

CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2008

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMIA, FOMENTO Y RECONSTRUCCION	PARTIDA	07
SERVICIO	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADISTICAS	CAPITULO	07

II. FORMULACIÓN PMG

Áreas de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión										Prioridad	Ponderador	Cumple
		Etapas de Desarrollo o Estados de Avance												
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X			
Recursos Humanos	Capacitación							O				ALTA	12.00%	✓
	Higiene-Seguridad y Mejoramiento de Ambientes de Trabajo						O					MEDIANA	7.00%	✓
	Evaluación de Desempeño					O						MEDIANA	8.00%	✓
Calidad de Atención a Usuarios	Sistema Integral de Atención a Cliente(a)s, Usuario(a)s y Beneficiario(a)s							O				MEDIANA	7.00%	✓
	Gobierno Electrónico						O					ALTA	12.00%	✓
Planificación / Control / Gestión Territorial	Planificación / Control de Gestión									O		ALTA	12.00%	✓
	Auditoría Interna						O					MEDIANA	8.00%	✓
	Gestión Territorial				O							MENOR	5.00%	✓
Administración Financiera	Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público						O					MENOR	5.00%	✓
	Administración Financiero-Contable					O						ALTA	12.00%	✓
Enfoque de Género	Enfoque de Género				O							ALTA	12.00%	✓

Porcentaje Total de Cumplimiento : 100.00

III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACION DE CONTENIDO DE ETAPA

Sistemas	Justificación
----------	---------------

Cumplimiento Indicadores de Desempeño Ley de Presupuestos 2008

MINISTERIO	MINISTERIO DE ECONOMÍA, FOMENTO Y RECONSTRUCCIÓN	PARTIDA	07
SERVICIO	INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICAS	CAPÍTULO	07

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Dimensión / Ámbito	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008 ¹	Meta 2008	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Aplica Causa Externa (Sí / No) ²	Medios de Verificación	No-Tas ³
Estadísticas del Trabajo – Encuesta Nacional del Empleo (ENE), Pertenece a los indicadores de coyuntura económica y corresponde a una medición mensual a nivel de hogares seleccionados según una muestra a nivel nacional y regional, mide las variables del mercado laboral.	1. 1 Porcentaje de usuarios que se declaran satisfechos o muy satisfechos con la calidad de la Encuesta Nacional del Empleo (ENE) sobre el total de usuarios encuestados Aplica Desagregación por Sexo: NO	<u>Calidad/Producto</u>	((N° de usuarios que se declaran satisfechos o muy satisfechos con la calidad de la Encuesta Nacional del Empleo (ENE) /N° total de usuarios encuestados)*100)	93%	88,5%	90%	SÍ	98,33%	10%	NO	Formularios/Fichas Encuestas realizadas a los Usuarios Formularios/Fichas Entrevista realizada a usuarios	1

1 En el proceso de Pre-Validación del 31 de octubre de 2008 debe informarse el valor efectivo al 30 de septiembre de 2008. En el proceso de Validación de enero de 2009, debe informarse el valor efectivo al 31 de diciembre de 2008.

2 Esta columna sólo aplica para el proceso de Validación de enero de 2009.

3 En esta sección señalar el número de nota que corresponde al Análisis de Resultados del Indicador. Dicho análisis de resultados debe realizarse respecto de metas no cumplidas (cumplimiento inferior a 95%), metas sobre-cumplidas (cumplimiento superior a 120%) y metas cumplidas. En los dos primeros casos, se debe señalar las razones de dichos resultados, explicando la causa de éstos. En el caso de los indicadores cumplidos, se debe señalar si el comportamiento de dichas metas podría ser mejorado en los procesos siguientes, si mantener el nivel de cumplimiento es una exigencia para la institución u otro aspecto que se estime necesario resaltar.

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Dimensión / Ámbito	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008 ¹	Meta 2008	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Aplica Causa Externa (Sí / No) ²	Medios de Verificación	No-Tas ³
Estadísticas de Precios – Índice de Precios al Consumidor (IPC), Pertenece a los indicadores de coyuntura económica y es una muestra, corresponde a una medición mensual de la variación de los precios de una canasta de productos consumidos por los hogares del Gran Santiago, a nivel de establecimientos comerciales.	2. 2 Porcentaje de usuarios que se declaran satisfechos o muy satisfechos con la calidad del Índice de Precios al Consumidor (IPC) sobre el total de usuarios encuestados Aplica Desagregación por Sexo: NO	<u>Calidad/Resultado Intermedio</u>	((N° de usuarios que se declaran satisfechos o muy satisfechos con la calidad del Índice de Precios al Consumidor (IPC) /N° total de usuarios encuestados)*100)	99%	90,30%	91%	SÍ	99,23%%	10%	NO	Formularios/Fichas Encuestas realizadas a los Usuarios Formularios/Fichas	1
Plan Nacional de Recopilación Estadísticas	3. Nota promedio con la cual los usuarios encuestados califican el valor público del Plan Nacional de Recopilación Estadística (PNRE) Aplica Desagregación por Sexo: NO	<u>Calidad/Resultado Intermedio</u>	((Sumatoria de notas sobre la calificación del valor público otorgada por los usuarios al Plan Nacional de Recopilación Estadística (PNRE) /N° total de usuarios que califican))	5.3 número	5,38 número.	5.5 número	SÍ	97,73%	15%	NO	Formularios/Fichas Encuestas realizadas usuarios	2

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Dimensión / Ámbito	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008 ¹	Meta 2008	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Aplica Causa Externa (Sí / No) ²	Medios de Verificación	No-Tas ³
Estudios y Proyectos Especiales en el Ámbito Estadístico – Plan de las Estadísticas Públicas	4. Grado de Satisfacción del Consejo Interinstitucional de Estadísticas Públicas- Plan 2005-2008 con el avance del Plan de Estadísticas Públicas 2005-2008 Aplica Desagregación por Sexo: NO	<u>Calidad/Resultado Intermedio</u>	((N° de personas que participan en Consejo Interinstitucional de Estadísticas Públicas que se declara satisfecho o muy satisfecho con el avance del Plan de Estadísticas Públicas 2005-2008/N° total de personas)*100)	100%	100%	75%	SÍ	133%	10%	NO	Formularios/Fichas Encuestas realizadas a los consejeros	3
Estudios y Proyectos Especiales en el Ámbito Estadístico – Convenios para la producción estadística con otras entidades publicas	5. Grado general de Satisfacción de los usuarios que han suscrito convenios de producción de estadísticas publicas Aplica Desagregación por Sexo: NO	<u>Calidad/Resultado Intermedio</u>	((N° Total de usuarios que se declaran satisfechos o muy satisfechos con los convenios suscritos/Total de usuarios que suscriben convenios)*100)	n.c.	93,3%	60%	SÍ	155,5%	10%	NO	Reportes/Informes Encuesta de Satisfacción al usuario	4

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Dimensión / Ámbito	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008 ¹	Meta 2008	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Aplica Causa Externa (Sí / No) ²	Medios de Verificación	No-Tas ³
<ul style="list-style-type: none"> •Estadísticas de Precios •Estadísticas del Trabajo •Estadísticas de Educación, Ciencias y Tecnología, Cultura y Medios de Comunicación •Estadísticas Industriales y de la Construcción •Estadísticas Territoriales •Estadísticas Demográficas •Estadísticas de Comercio y Servicio •Estadísticas Agropecuarias •Censos •Estadísticas de Transporte •Estadísticas de Pequeña y Medianas Empresas 	<p>Porcentaje mínimo de usuarios que se declaran satisfechos o muy satisfechos con la</p> <p>OPORTUNIDAD EN LA ENTREGA DE LOS PRODUCTOS ESTRATÉGICOS sobre el total de usuarios encuestados</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p><u>Calidad/Resultado Intermedio</u></p>	<p>((N° mínimo de usuarios que se declaran satisfechos o muy satisfechos con la oportunidad en la entrega de los productos estratégicos/N° total de usuarios encuestados)*100)</p>	n.c.	89,95%.	85%	SÍ	105,82%	10%	NO	<p>Reportes/Informes</p> <p>Encuesta de satisfacción al usuario</p>	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Dimensión / Ámbito	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008 ¹	Meta 2008	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Aplica Causa Externa (Sí / No) ²	Medios de Verificación	No-Tas ³
<ul style="list-style-type: none"> •Estadísticas de Precios •Estadísticas del Trabajo •Estadísticas de Educación, Ciencias y Tecnología, Cultura y Medios de Comunicación •Estadísticas Industriales y de la Construcción •Estadísticas Territoriales •Estadísticas Demográficas •Estadísticas de Comercio y Servicio •Estadísticas Agropecuarias •Censos •Estadísticas de Transporte •Estadísticas de Pequeña y Medianas Empresas 	<p>7 Porcentaje mínimo de usuarios que se declaran satisfechos o muy satisfechos con la</p> <p>ACCESIBILIDAD A LOS PRODUCTOS ESTRATÉGICOS</p> <p>sobre el total de usuarios encuestados</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<p><u>Calidad/Resultado Intermedio</u></p>	<p>((N° mínimo de usuarios que se declaran satisfechos o muy satisfechos con la accesibilidad a los productos estratégicos/N° total de usuarios encuestados)*100)</p>	n.c.	86,10%	85%	SÍ	101,29%	10%	NO	<p>Reportes/Informes</p> <p>Encuesta de satisfacción al usuario</p>	5

Producto Estratégico al que se Vincula	Indicador	Dimensión / Ámbito	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2007	Efectivo 2008 ¹	Meta 2008	Cumple Si-No	% de cumplimiento	Ponderación	Aplica Causa Externa (Sí / No) ²	Medios de Verificación	No-Tas ³
<ul style="list-style-type: none"> •Estadísticas de Precios •Estadísticas del Trabajo •Estadísticas de Educación, Ciencias y Tecnología, Cultura y Medios de Comunicación •Estadísticas Industriales y de la Construcción •Estadísticas Territoriales •Estadísticas Demográficas •Estadísticas de Comercio y Servicio •Estadísticas Agropecuarias •Censos •Plan Nacional de Recopilación Estadísticas •Estadísticas de Transporte •Estadísticas de Pequeña y Medianas Empresas 	<p>Porcentaje máximo de enmiendas en las publicaciones oficiales.</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<u>Calidad/Resultado Intermedio</u>	((N° de publicaciones enmendadas/N° total de publicaciones)*100)	n.c.	4,55%	6%	SÍ	133%	10%	NO	Reportes/Informes Informe sobre publicaciones enmendadas	6
Institucional	<p>Porcentaje de ingresos propios generados</p> <p>Aplica Desagregación por Sexo: NO</p>	<u>Economía/Producto</u>	((Ingresos propios generados en año t/Ingresos totales en el año t)*100)	7%	8,93%	9%	SÍ	99,22%	15%	NO	Reportes/Informes Informe mensual de ejecución presupuestaria	7

Nota 1: Los valores correspondientes a la meta son los valores MÍNIMOS a los que como INE esperamos obtener como satisfacción de usuarios respecto a la ENE y el IPC, es decir que cualquier valor tendiente al 100% es lo ideal para nuestra institución y nuestra meta es no bajar del 90% de usuarios que se declaran satisfechos con la Encuesta Nacional del Empleo y en un 91% en el caso del IPC. Los resultados se obtuvieron a través de la aplicación de una encuesta electrónica enmarcada en la construcción del índice Integrado de Satisfacción de Usuarios (IISU), este índice reemplaza a la metodología anterior tanto en su cuestionario como en su muestra, aumentando los niveles de respuesta y permitiéndonos focalizar la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios. Este índice basa su construcción en la Metodología KANO que establece para cada requerimiento del cliente, la relación entre satisfacción y funcionalidad, permitiendo discriminar y clasificar los requerimientos. La cobertura de usuarios encuestados a nivel nacional alcanzó 793 usuarios, en cuanto a lo regional se tiene que el mayor número de usuarios encuestados se presentó en Metropolitana de Santiago, Valparaíso y Biobío, correspondientes a las regiones que presentan mayor concentración de usuarios. Finalmente la muestra generada para la construcción del IISU permite una desagregación por sexo de los clientes / usuarios y beneficiarios que responden la encuesta.

Nota 2: Corresponde al promedio de nota cuya escala es de 1,0 a 7,0. Este indicador se mide al final del periodo 2008 una vez concluida la ejecución del Plan Nacional de Recopilación Estadística, aplicándose una encuesta a una muestra de los miembros del Sistema Estadístico Nacional, que son los usuarios primarios de este producto Estratégico. La meta definida es el valor Mínimo esperado, por lo que el año 2009 se realizarán acciones específicas con el fin de aumentar el valor obtenido.

Nota3: Este indicador se comportó según lo planificado obteniéndose los resultados esperados. Vale decir, que la meta de este indicador es el Mínimo esperado por el Servicio en relación al nivel de Satisfacción de los miembros del Consejo Interinstitucional. Para el año 2009 se integrará la información obtenida a través de la encuesta para dar respuesta a los requerimientos del Consejo. En el ámbito metodológico se consideran 3 Instituciones, Ministerio de Economía, Ministerio de Hacienda y Banco Central de Chile, para mantener la objetividad de los resultados no se ha considerado al INE dentro de esta evaluación, a pesar de ser miembro integrante del Consejo.

Nota 4: El indicador obtuvo resultados sobre lo esperado, esto radica en las acciones concretas realizadas por el Servicio, tendientes a mejorar la satisfacción de nuestros usuarios, como por ejemplo, la liberación de bases de datos a Centros de Investigación y Universidades para la producción estadística, generando gran aceptación de éstos con la iniciativa. Cabe señalar, que la meta es el valor Mínimo esperado, por lo que al contar con una mediación actualizada permitirá realizar mejores estimaciones de la meta para los años siguientes. Adicionalmente, se realizó una mejora en el instrumento de captura de información, destacándose principalmente la mejora en la asertividad de las respuestas de los usuarios.

Nota 5: Los resultados se obtuvieron a través de la aplicación de una encuesta electrónica enmarcada en la construcción del Índice Integrado de Satisfacción de Usuarios (IISU), para más antecedentes remitirse a la Nota 1.

Nota 6: Este indicador debe tener desviaciones positivas siempre, ya que la meta establece el valor máximo de publicaciones con enmiendas (errores) que el Servicio está dispuesto a entregar a los usuarios para su uso, con el objeto de mantener y mejorar la calidad de la información del INE. Lo anterior se refleja en el resultado obtenido, debido a que los procesos y procedimientos definidos para la ejecución y el control de las publicaciones han sido efectivos, destacándose el fortalecimiento de la Subdirección Técnica en su rol analítico de las publicaciones (control de calidad de la información).

Nota 7: Este indicador se ha comportado según lo planificado, por lo que no se presentaron mayores desviaciones respecto de la meta 2008. Cabe mencionar, que parte de la estrategia de mejoramiento continuo organizacional, es generar nueva información estadística sobre la base de las demandas de los usuarios

gubernamentales generando alianzas estratégicas para la producción de nuevos índices e indicadores, adicionalmente se consideraron también otros ingresos basados en la capacidad del Servicio para gestionar su incorporación a los Ingresos propios del Servicio.

Porcentaje de cumplimiento informado por el servicio	100%
Suma de ponderadores de metas no cumplidas con justificación válida	0%
Porcentaje de cumplimiento global del servicio	100%