

CONVENIO DE DESEMPEÑO

ANTECEDENTES GENERALES

Nombre : Verónica Patricia Valle Saráh
 Cargo : Jefe División Clientes
 Institución : Dirección de Compras y Contratación Pública
 Dependencia Directa del Cargo : Director Nacional
 Período de Desempeño del Cargo: 7 de enero de 2008 a 6 de enero de 2011

Fechas de evaluación del presente Convenio:

Fecha primera evaluación : Enero 2008
 Fecha segunda evaluación : Enero 2009
 Fecha tercera evaluación : Enero 2010
 Evaluación Final : Enero 2010

CONVENIO DE DESEMPEÑO

Año 2008

Meta 1: Cumplimiento Acuerdo Niveles de Servicio (SLA) en resolución de consultas e incidentes.					
Ponderación:50%					
	Objetivo de resultado	Ponderación	Indicador	Medio de Verificación	Supuestos Básicos
1	Disminuir los tiempos de atención de las consultas ingresadas a través del correo electrónico sopORTE@chilecompra.cl durante el último trimestre del año 2008.	20%	El 70% de los incidentes que ingresan por este canal se atenderán antes de 24 horas hábiles.	Sistema de gestión interna de incidentes desarrollado al interior de la DCCP denominado KRM	La plataforma www.meradopublico.cl posee una evolución normal en su desempeño sin presentar problemas de intermitencia o caídas que provoquen aumento considerable de las consultas tanto escritas como telefónicas.
2	Disminución de los tiempos de derivación de los reclamos ingresados, a la plataforma de reclamos, por un proveedor en contra de algún organismo público por temas relacionados a probidad o pago, durante el último trimestre del año 2008.	30%	El 80% de los reclamos que ingresan a la Plataforma de Reclamos se derivarán antes de 24 horas hábiles.	Plataforma de Reclamos que posee el Sistema ChileCompra	No hay cambios en las Condiciones de Uso del Sistema de Compras Públicas.
	Subtotal	50%			

Meta 2: Habilitar a los compradores del Sistema en el uso de la nueva plataforma www.mercadopublico.cl

Ponderación: 50%

	Objetivo de resultado	Ponderación	Indicador	Medio de Verificación	Supuestos Básicos
1	Capacitar a los usuarios compradores del Sistema de Compras en la nueva plataforma www.mercadopublico.cl a lo largo de todo el país durante el período de salida de la nueva plataforma.	40%	Capacitar en el uso del nuevo portal durante el mes en que salga a producción la nueva plataforma a 1.500 usuarios compradores a lo largo de todo el país, lo que representa cerca del 30% de los compradores activos del Sistema.	Informe de Gestión de la Unidad de Formación.	La nueva plataforma www.mercadopublico.cl salga a producción dentro del año 2008.
2	Elaborar y publicar manuales explicativos sobre las funcionalidades de la nueva plataforma www.mercadopublico.cl tanto para usuarios compradores como proveedores.	10%	Manuales para Compradores y Proveedores publicados en www.chilecompra.cl a la fecha de salida a producción de la nueva plataforma	Sistema ChileCompra	La nueva plataforma www.mercadopublico.cl salga a producción dentro del año 2008.
	Subtotal	50%			

Año 2009

Meta 1: Cumplimiento Acuerdo Niveles de Servicio (SLA) en resolución de consultas e incidentes.					
Ponderación: 20%					
	Objetivo de resultado	Ponderación	Indicador	Medio de Verificación	Supuestos Básicos
1	Implementar la recepción de consultas e incidentes a través de los formularios web que se encuentran en el portal www.chilecompra.cl y disminuir los tiempos de atención de dichos casos en relación al año 2008.	10%	El 80% de los incidentes que ingresan por este canal se atenderán antes de 24 horas hábiles.	Sistema de gestión interna que se determine al interior de la DCCP (KRM o CRM)	Desarrollo de las aplicaciones necesarias en el sistema para integrar los formularios web a los sistemas de gestión internos.
2	Disminución de los tiempos de derivación de los reclamos ingresados, a la plataforma de reclamos, por un proveedor en contra de algún organismo público por temas relacionados a probidad o pago, durante el último trimestre del año 2008.	10%	El 90% de los reclamos que ingresan a la Plataforma de Reclamos se derivarán antes de 24 horas hábiles.	Plataforma de Reclamos que posee el Sistema ChileCompra	No hay cambios en las Condiciones de Uso del Sistema de Compras Públicas.
Subtotal		20%			

Meta 2: Incorporar en usuarios habilidades y conocimientos en gestión de abastecimiento y utilización de las plataformas de ChileCompra					
Ponderación: 30%					
	Objetivo de resultado	Ponderación	Indicador	Medio de Verificación	Supuestos Básicos
1	Implementar Etapa Básica de la Malla de Gestión de Abastecimiento	10%	3.000 usuarios compradores hayan cursado durante el año 2009 la etapa básica de la Malla de Gestión de Abastecimiento	Listas de asistencia de los cursos que están contenidos en la Malla.	No hay cambio de prioridades
2	Aplicación del sistema de acreditación de competencias en gestión de contratación pública, a usuarios compradores del Sistema.	20%	8.000 usuarios compradores acreditados a diciembre de 2009.	Informe de Gestión de la Unidad de Formación.	No hay cambio de prioridades
Subtotal		30%			

Meta 3: Implementación del Sistema de Información para la gestión de incidentes y ciclo de vida de los usuarios del Sistema (CRM)					
Ponderación: 40%					
	Objetivo de resultado	Ponderación	Indicador	Medio de Verificación	Supuestos Básicos
1	Implementación de la herramienta de gestión CRM en la Dirección ChileCompra para la atención de consultas e incidentes de nuestros usuarios.	40%	Todos los incidentes son ingresados y escalados a los distintos niveles de atención, a través de esta herramienta a diciembre 2009.	Reporte de Gestión de Incidentes elaborado por el Departamento de Soporte.	Desarrollo de las aplicaciones necesarias para la implementación y utilización del software adquirido a Microsoft

Meta 4: Ampliar el Mercado de las Compras Públicas aumentando el monto transado en el portal por la incorporación de nuevas instituciones					
Ponderación: 10%					
	Objetivo de resultado	Ponderación	Indicador	Medio de Verificación	Supuestos Básicos
1	Incorporar nuevos compradores al mercado de las compras públicas tales y aumentar las transacciones de organismos que hoy no transan completamente la compra de bienes y servicios a través del Sistema.	10%	Instituciones que no estén operando a diciembre de 2008, hayan transado a diciembre de 2009, 80 millones de dólares.	Sistema ChileCompra	No hay cambio de normativa ni prioridades.

Año 2010

Meta 1: Satisfacción con la Atención de la Mesa de Ayuda o SLA en todo tipo de incidentes					
Ponderación: 50%					
	Objetivo de resultado	Ponderación	Indicador	Medio de Verificación	Supuestos Básicos
1	Mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Mesa de Ayuda.	20%	70% de satisfacción neta de los usuarios de la mesa de ayuda de la Dirección ChileCompra.	Resultado anual de la encuesta de satisfacción general realizada por un tercero externo.	No hay cambios en el operador de la Mesa de Ayuda.
2	Aumentar la cantidad de casos respondidos satisfactoriamente en la primera llamada a la Mesa de Ayuda del Sistema	30%	El 80% de las llamadas que son atendidas en la Mesa de Ayuda son respondidos satisfactoriamente en la primera llamada.	Sistema de gestión interna que se determine al interior de la DCCP (KRM o CRM) o sistema de control de llamadas que utiliza el proveedor Atento.	No hay cambios en el operador de la Mesa de Ayuda.
Subtotal		50%			

Meta 2: Incorporar en usuarios habilidades y conocimientos en gestión de abastecimiento y utilización de las plataformas de ChileCompra					
Ponderación: 40%					
	Objetivo de resultado	Ponderación	Indicador	Medio de Verificación	Supuestos Básicos
	Implementar Etapa Avanzada de la Malla de Gestión de Abastecimiento	10%	1.000 usuarios compradores hayan cursado durante el año 2010 la etapa avanzada de la Malla de Gestión de Abastecimiento	Listas de asistencia de los cursos que están contenidos en la Malla.	No hay cambio de prioridades
	Aplicación del sistema de acreditación de competencias en gestión de contratación pública, a usuarios compradores del Sistema.	30%	50% de usuarios compradores registrados en el Sistema han sido acreditados a diciembre de 2010.	Informe de Gestión de la Unidad de Formación.	No hay cambio de prioridades
Subtotal		40%			

Meta 3: Ampliar el Mercado de las Compras Públicas aumentando el monto transado en el portal por la incorporación de nuevas instituciones

Ponderación: 10%

	Objetivo de resultado	Ponderación	Indicador	Medio de Verificación	Supuestos Básicos
1	Incorporar nuevos compradores al mercado de las compras públicas tales y aumentar las transacciones de organismos que hoy no transan completamente la compra de bienes y servicios a través del Sistema.	10%	Instituciones que no estén operando a diciembre de 2009, hayan transado a diciembre de 2010, 150 millones de dólares.	Sistema ChileCompra	No hay cambio de normativa ni prioridades.

APOYO DEL SUPERIOR

Indicar y describir los apoyos que el jefe del directivo involucrado en el presente convenio se compromete a brindar y que son considerados claves para el cumplimiento satisfactorio de los resultados a alcanzar.

- Recursos equivalentes a los disponibles actualmente, atendidas iguales funciones de la Dirección de Compras y Contratación Pública.
- No fijación de prioridades intermedias que desvíen la carta gantt de la División.
- No cambio en la política de atención de usuarios definida al comienzo del período.

FACTORES EXTERNOS

En la medida que sea relevante, indicar y describir los principales factores externos que eventualmente pueden afectar el cumplimiento del convenio de Desempeño y que se consideran previsibles.

- Cambio en el Plan Estratégico 2008-2010 que la Dirección declaró a comienzos del año 2008.
- Modificaciones legales que impliquen un cambio en las funciones que actualmente desarrolla la Dirección de Compras, con aumento de atribuciones en la División Clientes.



Felipe Goya Goddard
Director



Verónica Valle Saráh
Jefe División Clientes