

	ACUERDO DE NIVEL DE OPERACIÓN (OLA)	Código: DSPI-21.2
		Versión: 1.1
		Fecha: Enero 2022
		Página: 1 de 3

NIVEL DE OPERACIÓN							
DATOS DE CARÁCTER GENERAL DE LA ENTIDAD							
<p>Nombre de la Entidad: Secretaría Nacional de Planificación</p> <p>Fecha: 21/10/2022</p>							
<p>El presente documento representa un Acuerdo de Nivel de Operación (OLA) entre el/la Director/a de Planificación y Política Pública, y su equipo técnico asignado para la provisión del servicio.</p>							
<table border="1"> <tr> <td>Usuario Interno</td> <td>Dirección de Planificación y Política Pública.</td> </tr> <tr> <td>Servicio / Producto</td> <td>Actualización de estructuras institucionales en la herramienta informática y su plan anual comprometido</td> </tr> <tr> <td>Proceso</td> <td>Reimplementación de la planificación institucional en la herramienta gobierno por resultados.</td> </tr> </table>	Usuario Interno	Dirección de Planificación y Política Pública.	Servicio / Producto	Actualización de estructuras institucionales en la herramienta informática y su plan anual comprometido	Proceso	Reimplementación de la planificación institucional en la herramienta gobierno por resultados.	
Usuario Interno	Dirección de Planificación y Política Pública.						
Servicio / Producto	Actualización de estructuras institucionales en la herramienta informática y su plan anual comprometido						
Proceso	Reimplementación de la planificación institucional en la herramienta gobierno por resultados.						
<p>Alcance del Acuerdo</p>	<p>Este acuerdo debe aplicarse por todas las unidades internas que formen parte del proceso, en el marco del cumplimiento de la Norma Técnica de Gobierno Por Resultados.</p>						
<p>Vigencia del Acuerdo</p>	<p>El presente Acuerdo es válido desde el 21/10/2022 establecida en el documento y será válido hasta el 31/12/2025. El presente Acuerdo deberá ser revisado por lo menos una vez al año.</p>						
<p>Fórmulas de colaboración de las áreas internas en la mejora del proceso.</p>	<p>Los usuarios internos pueden colaborar en la mejora de los procesos a través de:</p> <p><i>Atención de opiniones, ideas y propuestas de mejora de los procesos a través de los siguientes canales:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Sistema de Gestión Documental: Memorando dirigido al Subsecretario/a de Planificación Nacional.</i> • <i>Correo electrónico: Dirigido al Director/a de Planificación y Política Pública.</i> • <i>Telf: 593-2 3 97-8900</i> 						

DATOS DEL PROCESO	
Cargo de Responsable del proveedor	Director/a de Planificación y Política Pública
Cargo del responsable de usuario interno	Director/a de Planificación y Política Pública
Nombre del Proceso	Reimplementación de la planificación institucional en la herramienta gobierno por resultados.
Nombre del Subproceso/s	N/A
Compromiso de Operación	El presente Acuerdo define los siguientes compromisos de operación internos para asegurar que éstos se presten en el tiempo y la forma previstos: La atención a todo requerimiento interno será en planta central y estará disponible en el horario de lunes a viernes de 08h00 a 17h00.
Indicadores de desempeño	Numero de requerimientos atendidos que fueron reasignados por la Subsecretaria de Planificación Nacional Tiempo promedio del ciclo del proceso/tiempo del servicio
Nivel de Automatización	Parcialmente en Línea
Tiempo del ciclo del proceso	25,25 días laborables promedio
Estándar del Factor de calidad mejorado	Dimensión de Calidad.- Capacidad de respuesta. Factor de Calidad.- Tiempo de ciclo del proceso.

(f.)	(f.)
Nombre: Francisco Paucar Cargo: Analista de Planificación y Política Pública	Nombre: Víctor Araujo Cargo: Analista de Planificación y Política Pública
Elaboración	Elaboración



(f.)	(f.)
Nombre: Fernando Canseco Cargo: Especialista de Procesos, Servicios, Calidad, Gestión del Cambio y Cultura Organizativa	Nombre: Hugo García Cargo: Director de Procesos, Servicios, Calidad, Gestión del Cambio y Cultura Organizativa
Revisión Metodológica	Validación Metodológica

(f.)	(f.)
Nombre: Geovanna Orejuela Cargo: Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica	Nombre: Ramiro Vásquez Cargo: Director de Planificación y Política Pública
Aprobación Metodológica	Aprobación