

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

<b>NIVEL DE OPERACIÓN</b>							
<b>DATOS DE CARÁCTER GENERAL DE LA ENTIDAD</b>							
<p><b>Nombre de la Entidad:</b> Secretaría Nacional de Planificación</p> <p><b>Fecha:</b> 21/10/2022</p>							
<p>El presente documento representa un Acuerdo de Nivel de Operación (OLA) entre el/la Director/a de Planificación de la Inversión, y su equipo técnico asignado para la provisión del servicio.</p>							
<table border="1"> <tr> <td><b>Usuario Interno</b></td> <td>Dirección de Planificación de la Inversión.</td> </tr> <tr> <td><b>Servicio / Producto</b></td> <td>Emisión de pertinencia de modificaciones y certificaciones presupuestarias</td> </tr> <tr> <td><b>Proceso</b></td> <td>Análisis de pertinencia de modificaciones y certificaciones presupuestarias</td> </tr> </table>	<b>Usuario Interno</b>	Dirección de Planificación de la Inversión.	<b>Servicio / Producto</b>	Emisión de pertinencia de modificaciones y certificaciones presupuestarias	<b>Proceso</b>	Análisis de pertinencia de modificaciones y certificaciones presupuestarias	
<b>Usuario Interno</b>	Dirección de Planificación de la Inversión.						
<b>Servicio / Producto</b>	Emisión de pertinencia de modificaciones y certificaciones presupuestarias						
<b>Proceso</b>	Análisis de pertinencia de modificaciones y certificaciones presupuestarias						
<p><b>Alcance del Acuerdo</b></p>	<p>El presente acuerdo establece la disponibilidad del equipo técnico a cargo del análisis referentes a las modificaciones y certificaciones presupuestarias.</p>						
<p><b>Vigencia del Acuerdo</b></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><b>Fórmulas de colaboración de las áreas internas en la mejora del proceso.</b></p>	<p>Los usuarios internos pueden colaborar en la mejora de los procesos a través de:</p> <p><i>Correo Electrónico: Dirigido al Director/a de Planificación de la Inversión.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Sistema de Gestión Documental: Memorando dirigido al Subsecretario/a de Planificación Nacional.</i></li> <li>• <i>Correo electrónico: Dirigido al Director/a de Planificación de la Inversión.</i></li> <li>• <i>Telf: 593-2 3 97-8900</i></li> </ul>						

DATOS DEL PROCESO	
<b>Cargo de Responsable del proveedor</b>	Director/a de Planificación de la Inversión.
<b>Cargo del responsable de usuario interno</b>	Director/a de Planificación de la Inversión.
<b>Nombre del Proceso</b>	Análisis de pertinencia de modificaciones y certificaciones presupuestarias
<b>Nombre del Subproceso/s</b>	N/A
<b>Compromiso de Operación</b>	El presente Acuerdo define los siguientes compromisos de operación internos para asegurar que éstos se presten en el tiempo y la forma previstos:  El procesamiento de la información se realizará en horas laborables de 8H00 a 17H00 por parte del equipo técnico asignado.
<b>Indicadores de desempeño</b>	Número de analistas asignados al equipo técnico para atender los requerimientos.  Tiempo promedio del ciclo del proceso/tiempo del servicio.
<b>Nivel de Automatización</b>	Parcialmente en Línea
<b>Tiempo del ciclo del proceso</b>	5,74 días laborables promedio para emisión de dictámenes de pertinencia de modificaciones presupuestarias. 7,39 días laborables promedio para emisión de criterio de pertinencia para la obtención de certificación presupuestaria plurianual.
<b>Estándar del Factor de calidad mejorado</b>	<b>Dimensión de Calidad.-</b> Capacidad de respuesta <b>Factor de Calidad.-</b> Rapidez de respuesta

(f.)	(f.)
Nombre: Jossue Troya Cargo: Analista de Planificación de la Inversión	Nombre: Fernando Canseco Cargo: Especialista de Procesos, Servicios, Calidad, Gestión del Cambio y Cultura Organizativa
<b>Elaboración</b>	<b>Revisión Metodológica</b>

(f.)  Nombre: Hugo García Cargo: Director de Procesos, Servicios, Calidad, Gestión del Cambio y Cultura Organizativa	(f.)  Nombre: Geovanna Orejuela Cargo: Coordinadora General de Planificación y Gestión Estratégica
<b>Validación Metodológica</b>	<b>Aprobación Metodológica</b>

(f.)  Nombre: Roberto Vargas Cargo: Director de Planificación de la Inversión
<b>Aprobación</b>