

INDICADORES DE DESEMPEÑO AÑO 2023  
PROYECTO DE LEY DE PRESUPUESTOS 2023

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

**1. INDICADORES DE DESEMPEÑO DE CONTINUIDAD**

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
Mejorar la eficiencia de los recursos financieros, físicos, materiales y tecnológicos que permitan entregar servicios de calidad y mantener la continuidad operacional de los Servicios dependientes del Ministerio.	Incidentes tecnológicos.	<i>Calidad/Productos</i>  1. Porcentaje de Incidentes Resueltos en un plazo menor a 480 minutos corridos.	(N° incidentes resueltos en un plazo menor a 480 minutos corridos/Total incidentes resueltos en el periodo)*100	78.00 % (2246.00 / 2878.00)*100	78.60 % (1418.00 / 1803.00)*100	75.00 % (750.00 / 1000.00)*100	75.00 % (750.00 / 1000.00)*100	4

**2. INDICADORES DE DESEMPEÑO NUEVOS AÑO 2023**

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2020	Efectivo 2021	Estimado 2022	Estimado 2023	Notas
Coordinar e implementar políticas, planes y programas de desarrollo y gestión de personas, que apunten a mejorar el compromiso, identificación institucional, calidad de vida, bienestar, cuidado y seguridad de las personas del Ministerio, promoviendo en nuestro quehacer institucional la inclusión y	Funcionarios con inducción Institucional	<i>Calidad/Productos</i>  1. Porcentaje de funcionarios nuevos ingresados al MOP con la etapa de inducción Institucional aplicada hasta 30 días hábiles posteriores a su ingreso en el período t, respecto	(N° de funcionarios nuevos ingresados al MOP con la etapa de Inducción Institucional aplicada hasta 30 días hábiles posteriores a su ingreso/N° total de	NM	NM	70.00 % (350.00 / 500.00)*100	80.00 % (400.00 / 500.00)*100	5

equidad de género.		del total de funcionarios nuevos ingresados al MOP en el período t.	funcionarios nuevos ingresados al MOP en el período t)*100					
Entregar información confiable, oportuna y precisa que permita facilitar la toma de decisiones de las Autoridades Ministeriales y generar políticas, lineamientos y directrices estratégicas para integrar transversalmente la gestión de los Servicios.	Información oportuna a la Autoridad	<u>Eficacia/Producto</u>  2. Porcentaje de reportes de seguimiento a la ejecución presupuestaria del MOP entregados oportunamente a las Autoridades Ministeriales en el año t.*	(N° de reportes de ejecución presupuestaria del MOP entregados oportunamente a las Autoridades Ministeriales durante el año t/N° total de reportes de seguimiento a la ejecución presupuestaria del MOP a ser entregados a las Autoridades Ministeriales en el año t)*100	NM	NM	NM	96.00 % (23.00 / 24.00)*100	6
Consolidar la comunicación del Ministerio con la ciudadanía, así como coordinar y difundir de manera inclusiva y con perspectiva de género, el quehacer de nuestra institución, a través de los diferentes canales de comunicación internos y externos.	Respuestas a solicitudes ciudadana ingresadas al MOP.	<u>Calidad/Producto</u>  3. Porcentaje de solicitudes ciudadanas respondidas en un plazo máximo de 30 días hábiles en el año t.*	(N° total de solicitudes ciudadanas respondidas en un plazo máximo de 30 días hábiles en el año t/N° total de solicitudes ciudadanas respondidas en el año t)*100	NM	NM	35.00 % (35.00 / 100.00)*100	40.00 % (40.00 / 100.00)*100	7
Mejorar la eficiencia de los recursos financieros, físicos, materiales y tecnológicos que permitan entregar servicios de calidad y mantener la continuidad operacional de los Servicios dependientes del Ministerio.	Eficiencia de los recursos financieros, físicos, materiales y tecnológicos	<u>Calidad/Producto</u>  4. Porcentaje de procesos de compras ejecutados en plazo en el año t.*	(N° de procesos de compras ejecutados en plazo en el año t/N° total de procesos de compras ejecutados en el año t)*100	NM	NM	70.00 % (105.00 / 150.00)*100	80.00 % (120.00 / 150.00)*100	8

### **3. INDICADORES DE DESEMPEÑO SOLICITADOS POR EL SERVICIO A ELIMINAR DEL FORMULARIO H**

<b>Indicador</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>Efectivo 2021</b>	<b>Notas</b>
<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>1. Porcentaje de ejecución de compras mandatadas y centralizadas a nivel MOP.*</p>	<p>(N° de compras mandatadas y centralizadas a nivel MOP ejecutadas en período t/N° de compras mandatadas y centralizadas a nivel MOP ingresadas en período t)*100</p>	<p>0.00 % (0.00 / 0.00)*100</p>	<p>1</p>
<p><i>Calidad/Producto</i></p> <p>2. Porcentaje de reclamos ciudadanos interpuestos al MOP en el año t, respondidos hasta en 10 días hábiles.*</p>	<p>(N° total de reclamos respondidos hasta en 10 días hábiles/N° total de reclamos recibidos por el MOP en el año t)*100</p>	<p>97.90 % (333.00 / 340.00)*100</p>	<p>2</p>
<p><i>Eficacia/Producto</i></p> <p>3. Porcentaje de funcionarios nuevos ingresados a la SOP con proceso de inducción completo aplicado en el período t, respecto del total de funcionarios nuevos ingresados a la SOP en el período t.*</p>	<p>(N° de funcionarios nuevos ingresados a la SOP con proceso de inducción completo aplicado en el período t/N° total de funcionarios nuevos ingresados a la SOP en el período t)*100</p>	<p>100.00 % (42.00 / 42.00)*100</p>	<p>3</p>

\* El Indicador se encuentra en revisión en el marco de la formulación definitiva del Formulario H versión Ley de Presupuestos 2023, ya sea por observaciones metodológicas o en virtud de la pertinencia de ser eliminado.

Notas:

1 El indicador mide la gestión de "compras mandatadas y centralizadas" efectuadas por la Subdivisión de Abastecimiento de la Subsecretaría de Obras Públicas, en conformidad al Decreto Supremo N°263/2016, que modifica y fija el texto refundido del D. S. N°1.141/2006 otorgando a la Subsecretaría, atribuciones exclusivas para resolver: procesos de compra y contratación que superen las 14.000 UTM y todas las compras centralizadas, que obedezcan a un plan común de adquisiciones para dos o más servicios del Ministerio, de acuerdo a lo establecido en el Artículo N°3 del mencionado Decreto.

El periodo de medición del indicador comprende entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de cada año. Por un lado, formarán parte de la medición, las compras mandatadas cuyo requerimiento haya sido aceptado conforme por la Subdivisión de Abastecimiento entre el 01 de enero y el 28 de febrero de cada año. Para que un requerimiento sea aceptado conforme, deberá: cumplir con el plazo antedicho; ser acompañado de los antecedentes pertinentes totalmente tramitados (Decreto u otro instrumento válido con la aprobación presupuestaria, planes de manejo forestal, convenios mandato, Ficha IDI, etc.); contar con especificaciones técnicas adecuadas; financiamiento acorde a los valores de mercado, incluyendo, si corresponde, los respectivos estudios de mercado; criterios de evaluación correspondientes, y de acuerdo a los formatos definidos. En relación a las compras centralizadas, serán parte del indicador todas aquellas compras que hayan sido ingresadas a la Subdivisión de Abastecimiento SOP, entre el 01 de enero y el 28 de febrero de cada año.

Para considerar un proceso como ejecutado, éste deberá resolverse a más tardar el 31 de diciembre de cada año, para lo cual se considerará la fecha de la resolución que adjudique, deserte, declare inadmisibles las ofertas, revoque o suspenda el proceso. Los actores que intervienen en el proceso corresponden a: clientes internos (todos los Servicios MOP a excepción del Instituto Nacional de Hidráulicas y la Superintendencia de Servicios Sanitarios (Servicios relacionados); Subdivisión de Abastecimiento, Unidad de Asesoría Jurídica, División de Administración y Secretaría General, y Gabinete, todos de la Subsecretaría de Obras Públicas y la Contraloría General de la República.

No se considerará en la medición, aquel requerimiento que sea impugnado por los Tribunales de Justicia o por el Tribunal de Compras Públicas, representado por la Contraloría General de la República, dejado sin efecto a causa de recurso de reposición o jerárquico, o devuelto por la División de Administración y Secretaría General de la Subsecretaría.

2 El indicador mide la gestión de reclamos que forman parte de las solicitudes generales del sistema integral de información y atención ciudadana (SIAC) respaldadas por la Ley 19.880, en términos de tiempo y cobertura de reclamos cerrados. Se entiende por reclamo a la solicitud para informar deficiencia en la calidad de la atención o incumplimientos en el servicio brindado por el MOP, respecto a la calidad de servicio comprometida o esperada. Dentro de los tres tipos de espacios de atención (Presencial, telefónica y Virtual) el ingreso se efectúa sólo a partir de la Plataforma. La gestión del indicador se inicia con el ingreso de un reclamo en la plataforma SIAC, y su posterior gestión vía sistema. Comprende la gestión del coordinador SIAC de la SOP hacia los responsables SIAC de cada Servicio MOP y el monitoreo constante para dar respuesta al ciudadano y cierre en la plataforma. Un reclamo, se encuentra cerrado cuando se entrega una respuesta al usuario. 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 Dirección General de Concesiones de Obras Públicas. La entrega de respuestas se efectúa mediante carta, correo electrónico u otro formato especificado por el solicitante.

Considera alcance a nivel central, no incluye reclamos regionales. Se excluyen de la medición, los reclamos que al cierre del período de medición aún se encuentran en proceso de respuesta (es decir, aquellos reclamos que aún no han sido respondidos hasta el décimo día hábil). Se considerará el plazo de medición del indicador en el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de diciembre de cada año.

3 Aplica al personal nuevo, planta, contrata y honorarios, que ingresa por primera vez a la Subsecretaría de Obras Públicas (SOP). Se entiende realizado el proceso de inducción, sólo cuando éste se aplica en las 3 etapas que comprende A.- Inducción Institucional; B.- Inducción al Cargo; C.- Inducción Social. La Medición aplica a la SOP a nivel nacional para el período comprendido entre el 01 de enero y el 31 de Diciembre de cada año, para lo cual se considerará el personal ingresado hasta el último día hábil del mes de noviembre de cada año, a objeto de posibilitar la medición. No se consideran en la medición, los ingresos nuevos a cargos pertenecientes a Autoridades, esto es Ministro/a, Subsecretario/a, SEREMIS, personal del 2º Nivel Jerárquico del Servicio, asesores directos de la autoridad, ingresos por suplencias, reemplazos, prácticas profesionales, comisiones de servicio; y aquellos ingresos cuya permanencia sea inferior a dos meses.

4 1. El Objetivo del indicador es contribuir en la satisfacción de los funcionarios mediante la entrega oportuna y eficaz de soporte informático que permita resolver incidentes en los puestos de trabajo en relación hechos inesperados, garantizando así, la continuidad operacional de nuestra Subsecretaría.  
2. Se entenderá por incidente: Una interrupción no planificada de un Servicio de TI.  
3. El universo de medición son todos los "Incidente" registrados en plataforma ServiceTonic y que su solución es responsabilidad de la Subdivisión de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (SDIT).  
4. Los Departamentos de la SDIT encargados de dar solución a los incidentes son: Desarrollo y proyecto, Gestion, Operaciones, Servicios Informaticos y Telecomunicaciones.  
5. Se entenderá por incidente resuelto todos los "Incidente" que se encuentran en Estado "Cerrado".  
6. El plazo de respuesta (menor a 480 minutos corridos) comienza a contabilizarse desde que el usuario o el analista de informática registra el ticket de la solicitud (fecha de creación), hasta que el incidente es declarado como solucionado (fecha de resolución).

5 1. Aplica al personal nuevo, planta y contrata, que ingresa al Ministerio de Obras Públicas.  
2. La Etapa Institucional a aplicar será la contenida en el Procedimiento de Inducción vigente para el MOP  
3. La medición aplica a los Servicios MOP a nivel nacional, excluyendo a los Servicios relacionados (INH y SISS).  
4. El período de medición del indicador será entre el 01 de enero y el 31 de Diciembre de cada año, para lo cual se considerará sólo el personal ingresado entre el 1 de enero y hasta el último día del mes de octubre de cada año, a objeto de posibilitar la medición.  
5. No se consideran en la medición, los ingresos nuevos a cargos pertenecientes a Autoridades, esto es Ministro/a, Subsecretario/a, SEREMIS, Jefes de Servicio Nacionales y Regionales, personal del 2º Nivel Jerárquico del Servicio a nivel nacional, asesores directos de las autoridades, ingresos por suplencias, reemplazos, prácticas profesionales, comisiones de servicio; y aquellos ingresos cuya permanencia sea inferior a dos meses.  
6. Los plazos para la realización de la Inducción Institucional al nuevo funcionario/a, comenzarán a regir desde su fecha de ingreso al Servicio.

6 1. En concordancia con el rol transversal que tiene la Subsecretaría de Obras Públicas en la entrega de información confiable, oportuna y precisa a las Autoridades Ministeriales, el indicador medirá los reportes de seguimiento a la ejecución presupuestaria del MOP entregados oportunamente a las autoridades ministeriales en el año t.  
2. Se entenderán como autoridades ministeriales el Sr Ministro de Obras Públicas, Sr Subsecretario de Obras Públicas y Jefes de Servicio MOP.  
3. El periodo de medición del indicador será desde el mes de enero al mes de diciembre del año t.  
4.- Se entenderá por oportuno, la entrega de 2 reportes mensuales a las autoridades ministeriales durante el año t.

5. El universo de medición será de 24 reportes a enviar a las autoridades ministeriales durante el año t.
- 7 1. En concordancia con el rol transversal que tiene la Subsecretaría de Obras Públicas, el indicador medirá los tiempos de respuesta de las solicitudes ciudadanas que fueron recogidas por Presidencia y derivadas por la Dirección de Gestión Ciudadana de la Presidencia al Ministerio de Obras Públicas a través del Sistema de Información de Gobierno (SIGOB), con excepción de aquellas respondidas por la SISS.
2. El universo de medición está compuesto por aquellas solicitudes ciudadanas que hayan sido respondidas entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año t, independiente de su fecha de ingreso.
3. Los plazos de respuestas de la solicitudes ciudadanas se comenzarán a contabilizar desde la fecha de ingreso de la solicitud registrada en la plataforma interna de actores relevantes SOP hasta la fecha de envío de la respuesta al ciudadano registrada en la plataforma interna de actores relevantes SOP.
4. Para efectos de contabilizar los plazos se aplicará el artículo 25 de la Ley N°19.880, que Establece Bases de los Procedimientos Administrativos que Rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
- 8 1. El indicador medirá los procesos de compras que hayan sido ejecutados en plazos por parte de la Subsecretaría de Obras Públicas en las siguientes modalidades de compra: Licitación pública, trato directo y grandes compras.
2. El periodo de medición del indicador será entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año t.
3. El Universo de medición estará compuesto por todas las licitaciones públicas (L1,LE,LP,LQ y LR.), las grandes compras y tratos directos mayor a 1.000 UTM, ejecutados en el año t.
4. Para efectos de la medición, los plazos establecidos de cada uno de los procesos de compra iniciará cuando ingrese el requerimiento formal a la Subdivisión de Abastecimiento SOP.
5. Para considerar un proceso como ejecutado, éste deberá resolverse a más tardar el 31 de diciembre del año t, para lo cual la fecha de ejecución será conforme a la modalidad de compra, tal como se señala a continuación:
- a) Licitación pública: fecha de la resolución que adjudique, deserte, declare inadmisibles las ofertas, revoque o suspenda el proceso
- b) Trato directo: Fecha de resolución aprobatoria del contrato.
- c) Gran compra: Fecha de selección de la oferta.
- 6.- Se considerarán ejecutados en plazo cuando los procesos de compras no superen los plazos diferenciados y señalados a continuación:
- a) Licitación pública según clasificación:
- L1: 34 días hábiles
  - LE: 57 días hábiles
  - LP: 87 días hábiles
  - LQ: 173 días hábiles
  - LR: 197 días hábiles
- b) Trato Directo: 66 días hábiles
- c) Gran Compra: 83 días hábiles
- 7.-Con la finalidad de medir exclusivamente los tiempos de gestión de la Subsecretaría de Obras Públicas dentro del proceso, para efectos del indicador se deberá descontar los tiempos de tramitación de los procesos de compra que ocupa Contraloría General de la República para la toma de razón, en los casos que corresponda.