

INDICADORES ESTRATÉGICOS DE DESEMPEÑO
AÑO 2024
VERSIÓN LEY DE PRESUPUESTOS 2024

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

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2021	Efectivo 2022	Estimado 2023	Estimado 2024	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 MOP	<u>Calidad/Producto</u> 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	78.60 % (1418.00 / 1803.00)*100	73.70 % (795.00 / 1079.00)*100	75.00 % (750.00 / 1000.00)*100	80.00 % (2127.00 / 2659.00)*100	1
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	Funcionarios con inducción Institucional	<u>Calidad/Producto</u> 2. 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 del total de funcionarios nuevos ingresados al MOP en el período t.	(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 funcionarios nuevos ingresados al MOP en el período t)*100	NM	NM	80.00 % (400.00 / 500.00)*100	80.00 % (218.00 / 273.00)*100	2

inclusión y equidad de género.								
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.	Reportes entregados oportunamente a las autoridades MOP	<u>Eficacia/Producto</u> 3. 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 seguimiento a la 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	96.00 % (23.00 / 24.00)*100	97.00 % (35.00 / 36.00)*100	3
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 de presidencia ingresadas al MOP.	<u>Calidad/Producto</u> 4. Porcentaje de solicitudes de presidencia respondidas en un plazo máximo de 30 días hábiles en el año t.	(N° total de solicitudes de presidencia respondidas en un plazo máximo de 30 días hábiles en el año t/N° total de solicitudes de presidencia respondidas en el año t)*100	NM	NM	40.00 % (40.00 / 100.00)*100	40.00 % (42.00 / 105.00)*100	4

Notas:

- 1 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, Gestión, Operaciones, Servicios Informáticos 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).
- 2 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, Jefatura superior de Servicio Nacionales y Regionales, personal del 2° 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 a los/las nuevos/as funcionarios/as, comenzarán a regir desde su fecha de ingreso al Servicio.
- 3 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/la Ministro/a de Obras Públicas, Subsecretario/a de Obras Públicas y Jefaturas superiores de Servicios MOP.
 3. El periodo de medición del indicador será desde el 01 de enero al 31 de diciembre del año t.
 - 4.- Se entenderá por entrega oportuna, el envío de 3 reportes mensuales a las autoridades ministeriales durante el año t.
 5. El universo de medición será de 36 reportes de seguimiento a la ejecución presupuestaria MOP a enviar a las autoridades ministeriales durante el año t.
 - 4 1. En concordancia con el rol transversal que tiene la Subsecretaría de Obras Públicas, el indicador medirá los tiempos de respuesta de las solicitudes de presidencia que sean 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 Superintendencia de Servicios Sanitarios (SISS).
 2. El universo de medición está compuesto por aquellas solicitudes de presidencia que hayan sido respondidas por el MOP entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año t, independiente de su fecha de ingreso.
 3. Los plazos de respuestas se comenzarán a contabilizar desde la fecha de ingreso de la solicitud de presidencia hasta la fecha de envío de la respuesta registrada en la plataforma de actores relevantes.