

Indicadores de desempeño año 2027

LEY DE PRESUPUESTOS 2026

La información contenida en el actual reporte contempla los indicadores de desempeño planteados por los servicios públicos, con el carácter de primera versión.

Ministerio	MINISTERIO DE OBRAS PUBLICAS	Partida	12
Servicio	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL Ministerio de Obras Publicas	Capítulo	01

MATRIZ DE INDICADORES

Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2025	Estimado 2026	Estimado 2027	Notas
Objetivo 4. Mejorar la oportunidad de la respuesta institucional del MOP a la ciudadanía, autoridades y actores relevantes, mediante comunicaciones, atención ciudadana y transparencia.	—	Eficacia/ Producto 1. Porcentaje de solicitudes respondidas a actores relevantes, respecto de las solicitudes de actores relevantes recibidas al año t	(N° de solicitudes respondidas por la SOP a actores relevantes en el año t/Total de solicitudes de actores relevantes recibidas en la SOP al año t)*100	90.10 %	64.20 %	74.30 %	1
Objetivo 3. Asegurar la continuidad operacional de los servicios ministeriales de carácter transversal que utilizan las Direcciones y sus funcionarios/as, mediante la administración de recursos, ciberseguridad, gestión documental y la provisión de servicios tecnológicos y generales.	—	Eficacia/ Producto* 2. Porcentaje de interrupciones de servicios tecnológicos críticos de infraestructura Ministerial restablecidos oportunamente en el año t.	(N° de interrupciones de servicios tecnológicos críticos de infraestructura restablecidos oportunamente en el año t /N° total de interrupciones de servicios tecnológicos críticos de infraestructura registradas en el año t)*100	67.00 %	0.00 %	60.00 %	2
Objetivo 2. Mejorar la oportunidad de los servicios de desarrollo y gestión de personas entregados a funcionarios/as y Servicios del MOP, mediante políticas, programas y procesos ministeriales de inducción, bienestar, cuidado, capacitación y seguridad laboral.	—	Eficacia/ Producto* 3. Porcentaje de participantes aprobados en actividad con costo del Programa Transversal de Capacitación respecto del total de inscritos con un estándar mínimo de aprobación del 70% en el año t.	(N° de participantes aprobados en actividad con costo al programa transversal de capacitación en el año t/ N° total de participantes inscritos en actividades con costo al programa transversal de capacitación en el año t)*100	85.96 %	69.98 %	69.70 %	3
Objetivo 2. Mejorar la oportunidad de los servicios de desarrollo y gestión de personas entregados a funcionarios/as y Servicios del MOP, mediante políticas, programas y procesos ministeriales de inducción, bienestar, cuidado, capacitación y seguridad laboral.	—	Eficiencia/ Producto* 4. Gasto promedio de capacitación por persona funcionaria capacitada en el año t.	Total de presupuesto vigente en actividades de capacitación transversal MOP en el año t/N° total de participaciones de personas funcionarias del MOP capacitadas en el año t.	\$ 103333.00	\$ 98853.00	\$ 64186.00	4
Objetivo 1. Asegurar la entrega oportuna de información de gestión ministerial para la toma de decisiones de las autoridades, mediante el monitoreo de la ejecución presupuestaria, indicadores institucionales, compromisos de gestión, planes especiales y compromisos Gubernamentales.	—	Eficacia/ Producto* 5. Porcentaje de mediciones de indicadores de gestión ministerial que cumplen el estándar anual de seguimiento en el año t.	(N° de mediciones de indicadores de gestión ministerial que cumplen el estándar anual de seguimiento en el año t /N° total de mediciones de indicadores de gestión ministerial definidas para seguimiento en el año t)*100	1.00 %	1.00 %	1.00 %	5

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

MATRIZ DE INDICADORES · CONTINUACIÓN							
Objetivo Estratégico al que se Vincula	Variable de Medición Asociada al Objetivo Estratégico	Indicador	Fórmula de Cálculo	Efectivo 2025	Estimado 2026	Estimado 2027	Notas
Objetivo 3. Asegurar la continuidad operacional de los servicios ministeriales de carácter transversal que utilizan las Direcciones y sus funcionarios/as, mediante la administración de recursos, ciberseguridad, gestión documental y la provisión de servicios tecnológicos y generales.	—	Eficiencia/ Producto* 6. Porcentaje de licitaciones con 2 o menos oferentes en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	52.03 %	49.21 %	49.21 %	6

* Indicador nuevo a partir de 2027

Indicadores de desempeño 2027

Continuación

NOTAS METODOLÓGICAS

1	1. El indicador tiene como objetivo dar respuesta a las solicitudes de actores relevantes recibidas que sean de responsabilidad de la Subsecretaría de Obras Públicas. 2. El denominador estará compuesto por aquellas solicitudes de actores relevantes recibidas entre el 01 de enero y 31 de diciembre del año t, incluidas aquellas solicitudes que estén sin responder en el año t-1. 3. Se entenderá como solicitudes de actores relevantes respondidas por la Subsecretaría de Obras Públicas aquellas que sean de exclusiva responsabilidad de la Subsecretaría, es decir, que tengan respuesta del Ministro, el Subsecretario y SEREMIS con respuesta directa entre el 01 de enero y el 31 de diciembre del año t. 4. Se entenderán como actores relevantes a los siguientes: Diputados y Diputadas, Comisión de Diputados y Diputadas, Senadores, Gobernadores, Delegados Presidenciales, Municipalidades y Presidencia SIGOB. 5. Se excluyen aquellas solicitudes de actores relevantes que hayan sido respondidas a través de la Ley N° 20.285 y/o N° 19.880, ya que han sido ingresadas mediante otros canales, sistemas y corresponden a otras normativas.
2	1. El indicador tiene por objeto medir la capacidad institucional de la Subdivisión de Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (STIT) para restablecer oportunamente la operación normal de servicios tecnológicos críticos de infraestructura cuya indisponibilidad total o degradación severa afecte la continuidad operacional del Ministerio de Obras Públicas. La medición considera exclusivamente servicios tecnológicos transversales, infraestructura tecnológica centralizada y plataformas institucionales administradas por STIT cuya interrupción genere impacto significativo en los procesos institucionales o en los servicios entregados a los usuarios internos y externos. 2. Se entenderá por servicios tecnológicos críticos de infraestructura aquellos servicios, plataformas y componentes tecnológicos de carácter transversal administrados por STIT. Incluye, entre otros, servicios de red y telecomunicaciones, identidad y Directorio Activo, servidores, almacenamiento, plataformas de gestión, servicios de nube institucional, seguridad informática, respaldo y recuperación, y sitios web institucionales. 3. Se entenderá por interrupción servicios tecnológicos críticos todo evento no planificado que provoque la indisponibilidad total o degradación severa de uno o más servicios tecnológicos críticos de infraestructura, afectando la continuidad operacional del Ministerio, como: - Caída de plataformas institucionales transversales. - Interrupción de servicios de autenticación, identidad o directorio. - Falla de infraestructura de almacenamiento. - Pérdida de conectividad principal del Data Center. - Interrupción de servicios de red o telecomunicaciones de carácter transversal. - Incidentes de ciberseguridad que generen indisponibilidad operacional. - Falla de energía eléctrica sin activación efectiva de mecanismos de continuidad. - Fallas de plataformas de respaldo o recuperación que comprometan la continuidad operacional. 4. Se entenderá que una interrupción servicios tecnológicos críticos ha sido restablecida oportunamente cuando el servicio afectado recupere su operación normal dentro del tiempo objetivo de recuperación (RTO transitorio) definido para su nivel de criticidad. Para cada interrupción servicios tecnológicos críticos deberá registrarse: - Fecha y hora de inicio, Fecha y hora de restablecimiento total del servicio, Nivel de criticidad asignado / Clasificación y Duración efectiva de la interrupción. Se considerará cumplimiento únicamente cuando la duración efectiva sea igual o inferior al tiempo objetivo definido para el nivel de criticidad correspondiente. - Nivel de criticidad: crítico; RTO: 6 horas. - Nivel de criticidad: alto; RTO: 12 horas. - Nivel de criticidad: Medio; RTO: 24 horas. 5. El universo de medición estará compuesto exclusivamente por interrupciones críticas cuya gestión, coordinación o resolución sea responsabilidad directa de los equipos de Operaciones, Infraestructura, Telecomunicaciones, Plataformas o Ciberseguridad de STIT, aun cuando participen proveedores externos en el proceso de recuperación. 6. Se excluyen expresamente del universo del indicador: - Requerimientos de servicio, Consultas funcionales de usuarios, Incidentes asociados exclusivamente a equipamiento individual o estaciones de trabajo, Solicitudes gestionadas por Mesa de Ayuda que no impliquen afectación de servicios críticos institucionales, Mantenciones programadas, ventanas de cambio autorizadas y/o pruebas de contingencia o ejercicios planificados, Interrupciones originadas por actualizaciones o pases a producción realizados por equipos de desarrolladores del MOP que no hayan contado con la aprobación formal (RFC) del Depto de Operaciones de STIT, Eventos que representen únicamente riesgo potencial de interrupción o indisponibilidad sin afectación efectiva de los servicios tecnológicos, Las contingencias ambientales (cortes eléctricos cubiertos por UPS, fallas de clima compensadas, falsas alarmas de incendio) que no produzcan degradación o caída lógica de los servicios y Eventos atribuibles exclusivamente a proveedores externos fuera del ámbito de control y gestión institucional. 7. En caso de no registrarse interrupciones críticas durante el período de medición, el indicador será informado como "Sin resultado por inexistencia de universo medible", sin que ello implique incumplimiento.
3	1. El universo de la medición estará conformado por todas las capacitaciones con costo establecidas en el PAC transversal del ministerio del periodo t, ajustándose a las modificaciones del PAC dentro del periodo de medición. 2. El indicador mide la aprobación de las capacitaciones en las actividades con costo del PAC transversal por parte de los participantes inscritos de cada Servicio MOP (Excluyendo al INH y la SISS). 3. Las inasistencias podrán ser justificadas con documento de respaldo de los siguientes casos: Licencia Médica, Feriado legal, permiso administrativo, comisión de servicio nacional o en el extranjero, egreso del Ministerio o fuerza mayor fundamentada por la jefatura directa a través de correo con razón fundada. 4. Las reprobaciones podrán ser por inasistencia, nota deficiente o deserción. La tasa de aprobación implica aprobar el curso tanto en el porcentaje mínimo de asistencia como en la nota mínima de aprobación. 5. El Indicador excluye, todas las actividades del Programa Transversal, relacionadas al Aula Virtual MOP.
4	1. El denominador considera el total de capacitaciones cursadas, por lo que se contabilizan todas las veces que una persona funcionaria participe y apruebe un curso en el año t, es decir, si una misma persona realiza y aprueba tres cursos en el año, se registran tres participaciones. 2. El numerador corresponde al gasto total devengado al 31 de diciembre del año t en el ítem presupuestario de capacitación de la SOP (Subtítulo 22, Ítem 11, Asignación 002 "Cursos de Capacitación"). 3. El indicador mide el gasto pedagógico directo de la actividad de capacitación y excluye viáticos o traslados asociados al curso o actividad de que se trate.
5	1. Universo: corresponde a las mediciones de indicadores de gestión contenidas en el Catastro de Indicadores del MOP de los 14 Servicios -dependientes y relacionados-, definido formalmente en mayo del año t como instrumento oficial para el seguimiento ministerial. Como referencia, el catastro actual contiene 339 indicadores únicos y 1.166 mediciones. 2. Instrumentos vigentes considerados en el Catastro: Formulario H, Convenios de Desempeño Colectivo (CDC) y Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG). 3. Medición de indicador: corresponde a un seguimiento de un indicador de gestión a un Servicio del MOP o a uno de sus equipos o unidades de trabajo. Por ello, un mismo indicador puede dar origen a más de una medición cuando su aplicación es transversal a distintos Servicios o equipos. 4. Estándar anual de seguimiento: realizar 3 instancias de seguimiento a un indicador durante el año t, considerando, según corresponda, su medición a la fecha, último resultado disponible y estado de cumplimiento. 5. En aquellos casos en que la frecuencia de medición del indicador sea inferior a tres veces al año, se utilizará el último resultado disponible, manteniendo la trazabilidad de su fecha de medición.
6	1. Las licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, consideran: - Todas las licitaciones realizadas en www.mercadopublico.cl por el organismo público que reporta, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t, independiente del estado posterior que adopte el mismo proceso de licitación. - La totalidad de sus unidades de compra, incluido los Servicios de bienestar, si corresponde. - Las "Informadas", que corresponden a las licitaciones que, no obstante encontrarse excluidas de la aplicación de la ley N°19.886 en virtud de su artículo 3°, son igualmente informadas a través del Sistema de Información por aplicación del artículo 21° de la misma. - Las licitaciones en estado "Revocada", siempre que dicha revocación se hubiera realizado con posterioridad al cierre de recepción de las ofertas. - Las licitaciones en estado "Suspendida", sólo deberá considerarse en el indicador si la suspensión es ordenada por un Tribunal con posterioridad al cierre de la recepción de ofertas. 2. Las licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas, no considera las re-adjudicaciones. 3. Los procesos en los cuales se cerró la recepción de ofertas con dos o menos oferentes, considera aquellas licitaciones realizadas en www.mercadopublico.cl, cuya fecha de cierre de recepción de ofertas haya ocurrido durante el año t y que no hayan recibido ofertas, esto es, licitaciones en estado "desierta" por falta de oferentes, y aquellas que hayan recibido 1 o 2 ofertas. 4. Operar en el portal de compras públicas www.mercadopublico.cl, según lo establece su normativa: Ley N°19.886, de Bases Sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios y su Reglamento.

Nota 1

La información contenida en el presente reporte corresponde a una primera versión de los indicadores de desempeño propuestos por los servicios públicos, los cuales se encuentran sujetos a evaluación y retroalimentación por parte de DIPRES.

En una versión posterior, se espera contar con indicadores de desempeño que cumplan con los requerimientos metodológicos establecidos por DIPRES, de manera que puedan ser reportados con información correspondiente al año 2026, durante enero de 2027.