DIPRES
Dirección de
Presupuestos

# INFORME 2024

# Ministerio de Obras Públicas

## Introducción

El presente informe proporciona antecedentes sobre el cumplimiento de las metas del año 2023 y la formulación de los compromisos para el año 2024 del Ministerio de Obras Públicas (MOP) en el contexto de los mecanismos de incentivos de remuneraciones.

## ¿Cómo funcionan los mecanismos de incentivo de remuneraciones?

Desde fines de la década del noventa se aplican los mecanismos de incentivo de remuneraciones para mejorar la gestión en la administración pública del Gobierno Central. A través de un incremento variable en la remuneración de la dotación de una institución estatal asociado al logro de los objetivos, se incentiva a que las y los funcionarios brinden servicios de calidad a la comunidad con eficacia y eficiencia. Dicha asignación se otorga luego de la evaluación del cumplimiento de los compromisos por una entidad externa que es contratada por licitación pública. El pago es en una o más cuotas al año siguiente de su implementación.

De acuerdo con su ley las y los funcionarios de la dotación de los servicios públicos tienen derecho a un bono por desempeño institucional, que se paga por el cumplimiento de sus metas.

Por Ley se establece:

- La bonificación máxima.
- Los porcentajes mínimos de cumplimiento bajo el cual no dará derecho a la asignación.
- Los tramos de cumplimiento o proporcionalidad del bono según el porcentaje de cumplimiento.

La gobernanza de los mecanismos de incentivo está liderada por los ministerios de Interior y Seguridad Pública, Secretaría General de la Presidencia y Hacienda, que definen las temáticas que se considerarán en los compromisos de las instituciones. Se suma un comité técnico conformado por la Dirección de Presupuestos (Dipres) y las subsecretarías General de la Presidencia (Segpres) y de Desarrollo Regional y Administrativo (Subdere). Su rol es apoyar y recomendar las metas y evaluar los resultados asociados a los compromisos. A su vez la secretaría técnica la ejerce la Dipres que está a cargo de administrar y gestionar los mecanismos de incentivo, junto a especialistas internos de cada servicio público y a otros externos al Estado. Los primeros se preocupan de implementar los compromisos, mientras que los segundos evalúan y disponen los resultados a las autoridades.

Los actos administrativos son:

- Decreto que establece un Programa Marco suscrito por los ministerios que lideran la gobernanza de los mecanismos de incentivo de remuneraciones que define los temas a considerar en los compromisos de las instituciones.

- Decreto suscrito por el ministerio sectorial y de Hacienda para establecer las metas y compromisos de los servicios públicos para el año siguiente.
- Decreto del Ministerio de Hacienda que fija el grado de cumplimiento y el porcentaje de la asignación, una vez que se ha realizado la evaluación.

De este modo el Programa Marco de los mecanismos de incentivo institucional se compone de indicadores de desempeño y sistemas de gestión.

## Presentación

La misión del ministerio de Obras Públicas es proveer y gestionar de manera eficiente y eficaz las obras y los servicios de infraestructura, así como regular y favorecer la gobernanza de los recursos hídricos que garantice su preservación y disponibilidad.

Algunos de sus ejes de intervención vinculados con la ciudadanía de acuerdo con sus definiciones estratégicas son:

- Proteger, asegurar, resguardar y promover los recursos hídricos y servicios de agua potable para las personas.
- Proveer y mantener obras y servicios de infraestructura de calidad que asegure la movilidad de las personas y la productividad.
- Avanzar en el desarrollo sostenible de obras, servicios de infraestructura y recursos hídricos resilientes con equilibrio entre crecimiento económico, el cuidado del medioambiente y el bienestar social.
- Desarrollar estudios y generar información oportuna y de calidad en materia de infraestructura y recursos hídricos.

Administra en su conjunto $4.890.207.177 miles en 2024 y en 2023 ejecutó un 99% del presupuesto vigente.

Para 2024 dotación máxima autorizada en la Ley de Presupuestos es de 10.103 personas y al 30 de junio registraba 9.566 en esta calidad, de las cuales el 34,9% son mujeres

Los servicios dependientes del ministerio de Obras Públicas que cuentan con el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) son:

- Secretaría y Administración General.
- Dirección de Arquitectura.
- Dirección de Obras Hidráulicas.
- Dirección de Vialidad.
- Dirección de Obras Portuarias.
- Dirección de Aeropuertos.
- Dirección General de Obras Públicas.
- Fiscalía Ministerio de Obras Públicas.
- Dirección de Planeamiento.

- Dirección de Contabilidad y Finanzas.
- Dirección General de Concesiones de Obras Públicas.
- Dirección General de Aguas.
- Instituto Nacional de Hidráulica.
- Superintendencia de Servicios Sanitarios.

### Programa Marco 2023 - 2024

En un decreto de los ministros de interior y seguridad pública, hacienda y secretaría general de la presidencia se establece el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para cada año. Para los años 2023 y 2024 se estableció el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) con los siguientes objetivos de gestión y sistemas e indicadores.

Objetivo N°1 **Gestión eficaz**: consiste en mejorar procesos que contribuyan a disminuir riesgos laborales, reducir inequidades, brechas y/o barreras de género, implementar procesos de planificación y control de gestión y mejorar los resultados operacionales.

Objetivo N°2 **Eficiencia institucional:** consiste en favorecer que las instituciones públicas realicen sus procesos de manera sustentable y mejoren su desempeño financiero.

Objetivo N°3 **Calidad de los servicios proporcionados a las y los usuarios**: consiste en mejorar la calidad de servicios y experiencia usuaria en relación con la entrega de bienes y/o servicios, la transformación digital y la oportunidad en las respuestas a las solicitudes de información pública.

Para el año 2024, de acuerdo con la realidad de cada servicio público y lo establecido en el programa marco, los tres servicios del comprometieron los tres objetivos de gestión.

### Resultados 2023

Para el quinquenio 2019-2023, el grado de cumplimiento de las instituciones se ubica preferentemente en el rango de 90% a 100%, con muy pocos casos entre 85% y 89%.

En 2023 un 67% de los servicios ha logrado cumplir todos sus compromisos asociados al incentivo monetario y un 2% obtiene un cumplimiento menor a 90%.

El porcentaje de cumplimiento global promedio para el conjunto de las 192 instituciones que comprometen metas en el marco de los incentivos monetarios alcanzó un 98,8%.

En el caso de los servicios del Ministerio de Obras Públicas el nivel de cumplimiento promedio fue 99, 5%, lo que fue por sobre el promedio nacional (98,8%) e igual al logrado en 2022 (99,5 %).

Los resultados del ministerio estuvieron en el rango de 82% y 100%. No obstante, afectaron causas externos el cumplimiento por lo que obtuvieron el 100% del bono por desempeño institucional correspondiente a 7,6% que se paga en marzo, junio, septiembre y diciembre de 2024.

Los porcentajes de cumplimiento global promedio de las instituciones del Ministerio de Obras Publicas se presentan en el cuadro 1.

**Cuadro 1:**

**Porcentajes de cumplimiento global promedio y de los servicios del Ministerio de Obras Públicas**

| Servicios Ministerio de Obras Públicas | Resultado (%) | | Compromisos (N°) | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Previo a la acreditación de causas externas | Final (cumplimiento global) | Cumplidos en un 100% | Cumplidos menos de un 100% | Total |
| Secretaría y Administración General | 99,55 | 100 | 3 | 1 | 4 |
| Dirección de Arquitectura | 100,00 | 100 | 6 | 0 | 6 |
| Dirección de Obras Hidráulicas | 84,00 | 99 | 4 | 2 | 6 |
| Dirección de Vialidad | 100,00 | 100 | 6 | 0 | 6 |
| Dirección de Obras Portuarias | 100,00 | 100 | 6 | 0 | 6 |
| Dirección de Aeropuertos | 100,00 | 100 | 5 | 0 | 5 |
| Dirección General de Obras Públicas | 94,57 | 94,57 | 3 | 1 | 4 |
| Fiscalía Ministerio de Obras Públicas | 100,00 | 100 | 4 | 0 | 4 |
| Dirección de Planeamiento | 100,00 | 100 | 4 | 0 | 4 |
| Dirección de Contabilidad y Finanzas | 100,00 | 100 | 4 | 0 | 4 |
| Dirección General de Concesiones de Obras Públicas | 96,43 | 100 | 4 | 1 | 5 |
| Dirección General de Aguas | 82,50 | 100 | 3 | 2 | 5 |
| Instituto Nacional de Hidráulica | 100,00 | 100 | 4 | 0 | 4 |
| Superintendencia de Servicios Sanitarios | 100,00 | 100 | 5 | 0 | 5 |
| Promedio resultado y compromisos ministerio (n=14) (% Participación) | 96,93 | 99,54 | 61 (7%) | 7 (7%) | 68 (7%) |

Fuente: Elaboración propia

En el proceso de evaluación se consideran en el cumplimiento de las metas aquellos factores externos calificados y no previstos que pudiesen afectar significativamente el cumplimiento de sus compromisos, para no impactar el porcentaje de cumplimiento global y, por ende, el porcentaje de incentivo de remuneraciones, como se observa en el cuadro 1. Las causas externas consideradas son reducciones de presupuestos externas a la institución, hechos fortuitos comprobables,

catástrofes, y cambios en la legislación vigente. En el caso del Ministerio de Obras Públicas cinco servicios presentaron causas externa y no prevista, de los cuales cuatro fueron validadas.

En particular, para el indicador de concentración del gasto de los subtítulos 22+29, no se logró acreditar las causas externas en: **la Dirección General de Obras Públicas** que obtuvo un 94,57% debido a que se vio afectado por la implementación de la Ley N° 21.202 que modifica diversos cuerpos legales para proteger los humedales urbanos, ya que hubo que cubrir necesidades indispensables de abastecimiento de diversos bienes de la institución, que no estaban cubiertas en el año 2023. Sin embargo, estos argumentos y los antecedentes presentados no permitieron identificar la incidencia de factores externos, ya que la variación no prevista en la demanda de servicios y problemas no previsibles en obras de infraestructura a raíz de la implementación de la ley no son suficientes y tampoco hubo coherencia respecto del resultado del indicador. Por lo tanto, se mantuvo el 94,57% de cumplimiento.

En los otros casos en que no se cumplió con el indicador de concentración del gasto de los subtítulos 22+29: **la Secretaría y Administración General** que obtuvo un 99,55% y se verificó que existieron causas externas válidas y no previstas, por el retraso en la ejecución presupuestaria debido al incumplimiento del proveedor de servicio de transmisión de datos y telefonía IP (incumplimiento de contrato), que produjo la regularización en un solo pago en septiembre, por lo que obtuvo un 100% de cumplimiento.

**La Dirección de Obras Hidráulicas** obtuvo un 84% y acreditó causas externas válidas y no previstas que aumentaron los recursos presupuestarios, para la operación de Sistemas y Embalses de Riego y para la implementación de una nueva institucionalidad de Servicios sanitarios rurales, que generó una variación en la programación del gasto que se concentró en el fin de año obteniendo un 99% de cumplimiento.

La **Dirección General de Concesiones de Obras Públicas** obtuvo un 96,43% de cumplimiento La causa externa validada y no previstas se sustentó en modificaciones presupuestarias ocurridas en forma posterior a la formulación del Presupuesto 2023, para la contratación del "Estudio Asesoría Técnica para el Desarrollo de un Esquema Tarifario en Rutas Viales Interurbanas - Fase II". Por lo tanto, obtuvo el 100% de cumplimiento.

**La Dirección General de Aguas** obtuvo un 82,50 debido al incumplimiento de dos indicadores. Para el indicador de concentración del gasto de los subtítulos 22 + 29 existieron causas externas válidas y no previstas que incidieron en su incumplimiento, porque hubo nuevas disposiciones y lineamientos entregados por el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Desarrollo Social y Familia, entre enero y mayo, que implicaron que la institución no pudiera financiar por el subtítulo 31 proyectos de conservación, acordando con la Dipres el traspaso de recursos a los subtítulos 22 y 29, los cuales fueron aprobados en agosto y los pagos ejecutados en el mes de diciembre del mismo año. Por lo tanto, obtuvo un 100% de cumplimiento.

Para el indicador medidas de equidad de género existieron causas externas válidas y no previstas debido a que no se pudo realizar el diagnóstico y la revisión de la información obtenida de los procesos de participación en los Consejos de Cuencas y elaboración de los Planes Estratégicos de Recursos Hídricos en cuencas con corte al 30 de septiembre dado que dichas acciones, que implicaban la elaboración de un reglamento, requería de la toma de razón de la Contraloría General de la República, lo que ocurrió el 27 de diciembre aun cuando se presentó el 3 de abril. Lo anterior

se produjo porque durante el año se presentaron impugnaciones de organizaciones usuarias que atrasaron el proceso. Por lo tanto, se dio por cumplido.

### Avances en los focos estratégicos

Como parte de la agenda de modernización del Estado impulsada por el Ministerio de Hacienda, y de mejor gasto que impulsa la Dipres, para 2023 se incorporaron nuevos temas dentro de los mecanismos de incentivo de los servicios públicos para seguir avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional.

Los focos estratégicos y sus objetivos que debieron implementar los servicios públicos y cuyos resultados se presentan en este informe fueron:

**Equidad de género**: contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando medidas de equidad de género.

**Estado verde**: disminuir los impactos ambientales y contribuir a los compromisos asumidos por el Estado de Chile en materia de cambio climático.

**Calidad de servicio y experiencia usuaria**: instalación de capacidades para diagnosticar, diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora de la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado.

**Transformación digital**: mejorar la gestión pública y la entrega de servicios a las personas mediante el soporte electrónico de sus procedimientos administrativos.

### Equidad de género

**En el año 2023**, 178 servicios públicos comprometieron la implementación de 606 medidas de género. De las medidas comprometidas, el 99,3%fue verificado su cumplimiento.

En el caso de los catorce servicios del ministerio, se comprometió la implementación de 44 medidas de género y se logró que implementaran un 98 % de ellas.

Durante el año destacaron dos iniciativas asociadas al compromiso adquirido por la Dirección de Arquitectura respecto de la formalización de la medida de **legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación con perspectiva de género.** Una fue la divulgación de las bases de prevención de riesgos laborales para contratos de construcción y consultoras de obras públicas, con perspectiva de género, mientras que la segunda fue la provisión de edificación pública, patrimonio arquitectónico y obras de arte en espacio público, que consideró un conjunto de actividades como:

- Identificación riesgos específicos laborales para cada género.
- Reducción de accidentes y lesiones.
- Promoción de la salud y bienestar.
- Mejora del clima laboral.

### Estado verde

**En el año 2023**, 180 servicios públicos implementaron la primera etapa del sistema. En esta etapa se instalaron el 100% de los comités de Estado verde, se inició la concientización de las y los colaboradores, llegando a 53.780 personas, un 28% de un total de 189.146 y se identificó que 27

servicios públicos cuentan con políticas de sustentabilidad. Se catastró 5.611 inmuebles a lo largo del país.

Así mismo, y según el alcance definido por cada servicio en esta etapa se hizo un diagnóstico respecto de los consumos energéticos. Los resultados fueron que el66% consumió 21kwh/m2 (kilo watts hora por metro cuadrado) de gas y electricidad.

Además, en el 12% de los inmuebles públicos catastrados encontramos:

- 6,1 resmas de papel por colaborador, al año.
- 1.114.764 m3 de agua consumida de la red de suministro.
- 3.391.429 lt de agua envasada consumida.
- 9.519.712 kg de residuos no reciclados.
- 258.515 kg de residuos reciclados.
- 2.589 contenedores de reciclaje catastrados.

Los catorce servicios del Ministerio de Obras Públicas debían instalar un marco de gobernanza, concientizar a las y los colaboradores, revisar la política ambiental y realizar un diagnóstico de la gestión ambiental en materia de energía, de vehículos, traslado de personas, del papel, gestión hídrica, de residuos, de bienes muebles y compras sustentables.

Los resultados de estos compromisos:

- Se instaló la gobernanza del sistema con 14 comités de Estado verde
- Se concientizó al 35% de las y los colaboradores de los 9.499 informados por el MOP, aportando un 5% a nivel nacional.
- No se cuentan con política de gestión ambiental.
- Se catastraron 271 inmuebles representando un 4,9% a nivel nacional.
- En 171 de los inmuebles catastrados (63%) se registró un consumo de energía promedio de 19 kwh/m2. Lo anterior es menor al consumo de energía de 21 kwh/m2 total país, obtenido al registrar todos los inmuebles informados por los servicios.
- En 15 inmuebles se registró los kilómetros recorridos en sus vehículos, consumo de papel, consumo hídrico y pesaje de residuos.

Antecedentes recopilados de los 15 inmuebles:

- Sus 15 vehículos catastrados en promedio han recorrido al año 16047km.
  - Han consumido 11.826 m3 de agua de la red de suministro, lo que representa a un 1,06% del consumo de agua de todos los servicios públicos que han registrado esta información.
  - Han consumido 8.522lt. de agua envasada.
  - Han registrado 134.034 kg de residuos no reciclados
  - Han registrado 9.478 kg de residuos reciclados
  - Cuentan con 149 contendedores de reciclaje.

## Calidad de servicio y experiencia usuaria

**En el año 2023**, 136 servicios públicos implementaron la primera etapa del sistema. Se instalaron el 100% de los Comités de Calidad y se incorporaron procesos participativos en el sistema que incluye a las y los funcionarios de las diferentes instituciones y a los Consejos de la Sociedad Civil (Cosoc).

Se inició, además, la concientización de funcionarios y funcionarias en materia de calidad, con el apoyo de la red de expertas y expertos y del Laboratorio de Gobierno, que consideró 272 actividades de concientización en las que participaron 49.509 personas, lo que significó una cobertura de 47,4% de la dotación de las instituciones públicas que comprometieron el sistema.

Así mismo, en esta etapa las 136 instituciones realizaron un diagnóstico respecto de la calidad de servicio y experiencia usuaria, destacando la identificación de los siguientes datos:

- Promedio de 10,8 registros administrativos catastrados por institución, asociados a interacciones con personas usuarias.
- 3.050 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía catastrados.
- 263.412 reclamos recibidos a junio 2023, de los cuales un 95,5% fueron respondidos.
- 71 instituciones aplicaron la encuesta Medición de Satisfacción Usuaria de las personas con el Estado (MESU).

La encuesta MESU 2023 buscó identificar las oportunidades para mejorar la eficiencia en la entrega de los servicios del Estado, sobre la base de las necesidades de las personas y aplicada desde el año 2015, en instituciones que atienden o se relacionan con personas usuarias directas.

Los siete servicios del ministerio que comprometieron el sistema debieron instalar los comités de calidad y experiencia usuaria; concientizar en materia de calidad de servicio a las y los funcionarios; diagnosticar sus trámites y/o servicios; identificar sus registros administrativos, y revisar su gestión de reclamos.

Los resultados de estos compromisos para los siete servicios del ministerio en su conjunto son:

- Constituyeron siete comités.
- Concientizaron a 2.436 personas.
- Identificaron seis registros administrativos catastrados en promedio por institución, asociados a interacciones con personas usuarias, sobre promedio país de un 10,8%.
- Catastraron 56 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía, lo que representa un 2% de los trámites catastrados a nivel de los servicios públicos.
- Respondieron el 85% de sus reclamos en promedio, lo que fue inferior al 96% de reclamos respondidos a nivel país.

El Ministerio de Obras Públicas aplico la MESU a tres servicios del ministerio: La Superintendencia de Servicios Sanitarios, la Dirección de Vialidad y la Dirección General de Aguas, mediante 1.555 encuestas, de las cuales 84% se hizo en modalidad telefónica y 16% vía online. Los principales resultados a nivel agregado son:

- El atributo de la institución mejor evaluado en relación con la experiencia con los trámites realizados fue que “es transparente”(52%) y el que obtuvo más baja evaluación fue “se actualiza y moderniza”(41%).
- El 85 % de los encuestados evaluó con nota 6 ó 7 el atributo de la experiencia que tuvo con la institución, destacando el “agrado”.
- La mayor oportunidad de mejora está asociada a la atención oportuna (50%).

### Transformación digital

**En el año 2023**, 163 servicios públicos comprometieron medir correctamente el indicador de transformación digital, el cual fue cumplido por el 100% de estos. Se identificó en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) dispuesto por la red de expertos y expertas un total de 9.073 procedimientos administrativos, de los cuales 55% fueron clasificados como función común y 45% como función específica.

Por otra parte, 499 de los trámites fueron informados como digitalizados (5,5% del total), es decir, cumplen con las cuatro condiciones: utiliza el mecanismo de autenticación Clave Única; está integrado a la red de interoperabilidad del Estado (PISEE), en caso de que requiera datos documentos y/o expedientes de otras instituciones estatales; notificaciones electrónicas y dispone de una plataforma electrónica que soporta la gestión del procedimiento administrativo. No obstante, solo dos procedimientos administrativos cumplen simultáneamente todas estas condiciones.

Los servicios del ministerio debían catastrar todos sus procedimientos administrativos y trámites, y registrarlos en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) caracterizando sus procedimientos en términos de código, marco normativo, público, características del servicio, soporte electrónico, identidad digital, notificaciones, datos, documentos y transacciones. Cada procedimiento administrativo debe ser electrónico, para ello deben cumplir las cuatro condiciones señaladas en párrafo anterior.

**Los resultados** fue que catastraron 258 procedimientos administrativos y trámites, de los cuales un 52% está digitalizado y si bien un 9% cumplieron las condiciones de ser procedimiento administrativo electrónico de acuerdo con los requisitos técnicos de ese año, solo un 2,8% cumpliría con todas las condiciones establecidas para 2024.

### Desafíos 2024

Como parte de la agenda de modernización para el 2024 se mantiene el Programa Marco 2023, el cual está siendo implementado en 193 servicios públicos, para continuar avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional.

Se comprometieron un total de 995 indicadores y/o sistemas de gestión, y se espera instaurar un marco de medición con foco en la ciudadanía a través de compromisos en calidad de servicio y experiencia usuaria en 138 instituciones; transformación digital en 170; equidad de género en 185; y Estado verde en 182 instituciones focalizando el 68% de los compromisos en estas áreas de preocupación.

Los servicios del Ministerio de obras Públicas comprometieron para 2024 cuatro de los siete indicadores transversales. En el caso de los sistemas, todos los servicios comprometieron, Estado verde y solo siete servicios del ministerio el sistema de Calidad de servicio y experiencia usuaria.

Los indicadores y sistemas de gestión asociados a cada tipo de objetivo que comprometieron los servicios del Ministerio de Obras Públicas se presentan en cuadro 2.

**Cuadro 2. Programa Marco 2024. Indicadores y Sistemas de gestión comprometidos por los servicios del Ministerio de Obras Públicas**

| Descripción | Tipo de Objetivo de gestión | Nº servicios | Indicador/ Sistema de gestión |
|---|---|---|---|
| Tasa de accidentes laborales. | Gestión eficaz | - | Indicador |
| Medidas de equidad de género. | Gestión eficaz | 14 | Indicador |
| Informes de dotación de personal (solo SLEP de reciente creación) | Gestión eficaz | - | Indicador |
| Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación. | Gestión eficaz | - | Sistema de gestión |
| Sistema Estado verde. | Eficiencia institucional | 14 | Sistema de gestión |
| Concentración del gasto subtítulos 22 y 29. | Eficiencia institucional | 14 | Indicador |
| Desviación montos contratos de obras de infraestructura. | Eficiencia institucional | 5 | Indicador |
| Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria. | Calidad de servicio | 7 | Sistema de gestión |
| Transformación digital. | Calidad de servicio | 14 | Indicador |
| Solicitudes de acceso a la información pública | Calidad de servicio | - | Indicador |
| **Total Compromisos** | | **68** | |

Los servicios del ministerio no comprometen los indicadores de tasa de accidentes laborales, solicitudes de acceso a la información pública y el sistema de Planificación, monitoreo y evaluación debido a que aplican a las instituciones de reciente creación. Por otra parte, el indicador de informes de dotación de personal aplica solo para los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP).

Los desafíos en cada foco estratégico del ministerio son los siguientes:

**Equidad de género**, enfocar los esfuerzos de los servicios en medidas estratégicas que involucran acciones directas con la ciudadanía, más que en aquellas vinculadas a la gestión interna. En este marco, se comprometieron con la implementación de 44 medidas de género, de las cuales un 70% están orientadas a lo estratégico. Las medidas priorizadas están relacionadas con los procesos de provisión de bienes y/o servicios, la legislación y los estudios, datos y estadísticas.

**Estado verde**, aumentar el catastro de los inmuebles en cada uno de los aspectos informados, poner en funcionamiento la gobernanza a través del Comité de Estado verde, establecer, actualizar o mantener su política de gestión ambiental, elaborar un plan de gestión ambiental que permita abordar las brechas detectadas en el diagnóstico, y aumentar el número de las y los colaboradores concientizados y capacitados en cambio climático.

En **calidad de servicio y experiencia usuaria**, actualizar el diagnóstico y aumentar la concientización de las y los funcionarios en calidad de servicio, junto con definir una política de calidad de servicio y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria de manera participativa, considerando a sus funcionarios y funcionarias y a su Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc).

**Transformación digital**, comprometieron medir correctamente el indicador de transformación digital, y deberán complementar y actualizar el levantamiento de los procedimientos administrativos efectuados en 2023. Cada organismo deberá realizar una completa caracterización de todas sus tramitaciones sumando dos nuevas condiciones.

- Documentos, actuaciones, notificaciones y resoluciones relativas al procedimiento administrativo que constan en el **expediente electrónico**, al que puede acceder el interesado.
- Las **comunicaciones oficiales** entre órganos de la Administración del Estado se efectúan por medio de la plataforma electrónica destinada al efecto.

## Conclusiones

Los servicios del Ministerio de Obras Públicas en general se encuentran en etapas iniciales del desempeño, en especial en lo relativo a Estado verde, calidad de servicio y experiencia usuaria y transformación digital. Lo anterior, debido a que durante 2023 el esfuerzo estuvo en constituir la gobernanza a través de los respectivos comités y construir la línea base de acuerdo con los diagnósticos.

El desafío para 2024 será identificar aspectos claves de los diagnósticos e incorporarlos en los planes de mejoramiento para que efectivamente puedan avanzar en su desempeño y en la gestión pública, especialmente en los cuatro focos estratégicos definidos por la autoridad.

**Reportes Cumplimiento 2023 y Formulación 2024 por servicio del MOP**

| Servicios | Enlace Informe Cumplimiento 2023 | Enlace Informe Formulación 2024 |
|---|---|---|
| Secretaría y Administración General | http://www.dipres.cl/597/articles-348803_doc_pdf.pdf | http://www.dipres.cl/597/articles-355434_doc_pdf.pdf |
| Dirección de Arquitectura | https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348806_doc_pdf.pdf | http://www.dipres.cl/597/articles-355436_doc_pdf.pdf |
| Dirección de Obras Hidráulicas | https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348807_doc_pdf.pdf | http://www.dipres.cl/597/articles-355437_doc_pdf.pdf |
| Dirección de Vialidad | https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348808_doc_pdf.pdf | http://www.dipres.cl/597/articles-355438_doc_pdf.pdf |
| Dirección de Obras Portuarias | https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348809_doc_pdf.pdf | http://www.dipres.cl/597/articles-355439_doc_pdf.pdf |
| Dirección de Aeropuertos | https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348810_doc_pdf.pdf | http://www.dipres.cl/597/articles-355440_doc_pdf.pdf |
| Dirección General de Obras Públicas | https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348805_doc_pdf.pdf | http://www.dipres.cl/597/articles-355435_doc_pdf.pdf |
| Fiscalía Ministerio de Obras Públicas | https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348908_doc_pdf.pdf | http://www.dipres.cl/597/articles-355441_doc_pdf.pdf |
| Dirección de Planeamiento | https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348811_doc_pdf.pdf | http://www.dipres.cl/597/articles-355442_doc_pdf.pdf |
| Dirección de Contabilidad y Finanzas | https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348909_doc_pdf.pdf | http://www.dipres.cl/597/articles-355443_doc_pdf.pdf |
| Dirección General de Concesiones de Obras Públicas | https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348812_doc_pdf.pdf | http://www.dipres.cl/597/articles-355444_doc_pdf.pdf |
| Dirección General de Aguas | https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348813_doc_pdf.pdf | http://www.dipres.cl/597/articles-355445_doc_pdf.pdf |
| Instituto Nacional de Hidráulica | https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348814_doc_pdf.pdf | http://www.dipres.cl/597/articles-355446_doc_pdf.pdf |
| Superintendencia de Servicios Sanitarios | https://www.dipres.gob.cl/597/articles-349573_doc_pdf.pdf | http://www.dipres.cl/597/articles-355339_doc_pdf.pdf |

| Sigla | Nombre |
|---|---|
| **Cosoc** | Consejo de la Sociedad Civil |
| **CPAT** | Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites |
| **Dipres** | Dirección de Presupuestos |
| **GORE** | Gobiernos Regionales |
| **IFP** | Informe de Finanzas Públicas |
| **MAG** | Metas Anuales de Gestión |
| **MEI** | Metas de Eficiencia Institucional |
| **MESU** | Medición de Satisfacción Usuaria de las personas con el Estado |
| **PMG** | Programa de Mejoramiento de la Gestión |
| **Segpres** | Secretaría General de la Presidencia |
| **SLEP** | Servicios Locales de Educación Pública |
| **Subdere** | Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo |