

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS	CAPÍTULO	30

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	25.00	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	40.00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	4
Total		100.00	11

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(4 /4 )*100]		10.00	
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t) *100	28 % [(32 /114 )*100]		5.00	
3	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	(Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t/Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos )*100	7.95 % [(31.80 /399.90 )*100]		10.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	10.00	1
2	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	20.00	

3	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	(Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras/Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	5 % [[251610 /5032184 ) *100]		5.00	
4	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	10 % [[9813987 /97540542 ) *100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	5.00	2
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	95 % [[114 /120 )*100]		5.00	
3	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7) -Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	20.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	33 % [[10 /30 )*100]		5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	5
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	32	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	10	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
----------	-------------------	--------------

Notas:

- 1 Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
- 2 El indicador medirá los tiempos promedios del trámite ? Subsidio habitacional para grupos emergentes, Título I, tramo 2, DS 01. Se considera como fecha de inicio del trámite el momento en que el ciudadano envió su postulación por alguno de los canales disponibles (presencial o web). El término estará determinado por la fecha en que se inscribió la escritura en el Conservador de Bienes Raíces, finalizando de esta forma el proceso de obtención de una solución habitacional.

La medición solo considera usuarios que hayan finalizado correctamente la tramitación, esto es, aquellos que obtuvieron la solución habitacional. Se excluyen aquellos usuarios que no hayan aplicado el subsidio por renunciaciones u otras causales.

Los plazos serán contados desde el envío de la postulación. La vigencia del subsidio es de 21 meses contados desde la emisión del certificado. La vigencia puede ser prorrogada hasta un total de 60 meses según normativa, por lo que el plazo para la obtención del producto final podría exceder los 5 años.

De acuerdo a estos plazos, el indicador considerará una línea base en los años 2019, 2020 y 2021