

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	CAPÍTULO	32

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	25.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	45.00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30.00	3
Total		100.00	9

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

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	$(\text{Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año } t / \text{Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos}) * 100$	19.54 % [[18.80 / 96.20 ]*100]		10.00	1
2	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$	37.5 % [(3.0 / 8.0 )*100]		15.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo } t$		X	15.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t) * 100$	134.51 % [(333243.00 / 247743.00 )*100]		10.00	

3	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	(Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos - Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos/Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100		X	10.00	
4	Licitación con dos o menos ofertas	(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	77.1 % [(54.0 /70.0 )*100]		10.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	94.64 % [(106.00 /112.00 )*100]		10.00	
2	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	10.00	
3	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100		X	10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Implementar el Plan de Prevención de Conductas de Maltrato y Acoso Sexual y Laboral.

2	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Realizar una capacitación avanzada, aplicada al quehacer del servicio en el ámbito del urbanismo con enfoque de género, para 10 personas que desempeñen funciones en el área técnica de SERVIU Magallanes. La capacitación tendrá una duración de 16 horas cronológicas y su realización estará contenida en el Plan anual de capacitación del Servicio, con el objetivo de entregar competencias en materia de género, para aplicar en el desarrollo de proyectos urbanos. Se requerirá una asistencia mínima de 75%. Para dar cuenta de su implementación se elaborará un informe de implementación de la medida, que contendrá la Resolución del Plan Anual de Capacitación, Programa del curso. Lista de Asistencia e imágenes de la capacitación.
3	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Plan de Difusión con perspectiva de género, el cual contemplará las actividades del Plan de Calidad de Vida 2021 de este Serviu y que serán programadas en el primer trimestre de de 2021 y desarrolladas a diciembre de 2021. Las actividades a desarrollar dice relación con los ámbitos felicidad organizacional, vida saludable, compromiso organizacional, empoderamiento, conciliación de vida familia, personal y laboral. El Plan de difusión buscará comunicar las actividades programadas, desde las diferencias de hombres y mujeres, entendiendo que los ámbitos le afectan de manera distinta a cada sexo. Para dar cuenta de la implementación de la medida, se elaborará informe que contenga el Plan de Difusión elaborado y las actividades que se difundan con perspectiva de género.

#### Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2021, no obstante, el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura, se compromete solo para medir correctamente.
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2021, no obstante, el indicador índice de Eficiencia Energética se compromete para identificar a más tardar en marzo del 2021, los inmuebles con medidores exclusivos y aquellos medidores compartidos factibles de reportar sus consumos en plataforma gestionaenergia.
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2021, con excepción del Indicador de Tramites Digitales.

#### Notas:

- 1 Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, es acumulada a partir del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015.