

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS	CAPÍTULO	34

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	20.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	55.00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	25.00	3
Total		100.00	9

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)

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.	(Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t/Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos )*100	23.65 % [(27.60 /116.70 )*100]		10.00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	25.0 % [(2.0 /8.0 )*100]		10.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 55.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	30.00	
2	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	20.00 % [(433735000.00 /2168680000.00 )*100]		5.00	

3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)* 100	103.02 % [(397488.00 /385843.00 )*100]		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 ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	61.4 % [(35.0 /57.0 )*100]		10.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 25.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº 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/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	80.21 % [(77.00 /96.00 )*100]		5.00	
2	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	96.67 % [(29.00 /30.00 )*100]		10.00	
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	10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Constituir Comité de Género SERVIU Región Los Ríos, conformado con paridad de género, por representantes de los departamentos y/o unidades del Servicio como: Operaciones Habitacionales, Técnico Habitacional, Técnico Ciudad, Administración y Finanzas, Jurídico, Departamento Provincial del Rancho, Programación y Control, Comunicaciones, Representante Asociación de Funcionarios y Encargado(a) de Género del Servicio. El Comité surge ante la necesidad de institucionalizar la perspectiva de género, considerando los compromisos y desafíos que El Estado y el Ministerio de

		Vivienda y Urbanismo han suscrito en materia de igualdad de género, en la ejecución de la política urbano-habitacional. Los objetivos del Comité serán: transversalizar el enfoque de género, asesorar al jefe del Servicio en todo lo relacionado a la implementación de medidas que contribuyan a la disminución de IBB de género. Dentro de las actividades del año 2022, estará la confección del Plan de Trabajo 2023 del Comité, que se confeccionará en base a lineamientos de género, que presenten las nuevas autoridades del Servicio. El Plan 2023, incluirá al menos: objetivos y acciones, para disminuir las IBB de género e indicadores de género. Los medios de verificación de esta medida serán: Informe Final que incluya Resolución Aprobatoria en la creación del Comité de Género; que indique representantes, garantizando la paridad de género; participación equilibrada de mujeres y hombres, y el Programa de Trabajo del Comité.
2	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Realizar capacitación avanzada de 16 horas de duración, dirigido a un mínimo de 12 funcionarias/os que integrarán el Comité de Género que se constituirá en el SERVIU Región de Los Ríos. Actualmente el Servicio presenta una brecha importante de competencias técnicas en materias de género, y por dicha razón, las/os funcionarias/os que integrarán el Comité necesitarán ser capacitados con el fin de viabilizar el trabajo de largo plazo en las temáticas del Plan de Igualdad de Género, Programa Mejoramiento de la Gestión (PMG) de género, Agenda Gubernamental de Género, Mesa Regional de Género, y otras materias que contribuyan a sensibilizar a la organización, y que fundamentalmente contribuyan a disminuir inequidades, brechas y/o barreras de género. La respectiva capacitación estará incorporada en el Plan Anual de Capacitación del Servicio, y los contenidos serán aprobados con la Red de Expertas, previo a su realización. El medio de verificación de la medida, estará dado por un Informe de Cumplimiento, el cual contemplará el Programa de la Capacitación, el listado con nombres y apellidos de funcionarias y funcionarios capacitados validado por jefe de personal del Servicio, y el documento de contratación y/o factura emitida por el empresa capacitadora.

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.