

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

| | | | |
|------------|------------------------------------|----------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO | PARTIDA | 18 |
| SERVICIO | SERVIU REGIÓN DEL BIOBÍO | CAPÍTULO | 28 |

Objetivos de Gestión

| N° | Objetivos de Gestión | Ponderación | N° Indicadores/Sistemas |
|------------|------------------------------|-------------|-------------------------|
| Objetivo 1 | 1.- Gestión Eficaz | 15.00 | 1 |
| Objetivo 2 | 2.- Eficiencia Institucional | 45.00 | 3 |
| Objetivo 3 | 3.- Calidad de Servicio | 40.00 | 1 |
| Total | | 100.00 | 5 |

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 15.00%)

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta | Mide | Ponderador |
|----|------------------------------|---|--------------------------------|------|------------|
| 1 | 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 | 37.5 % [(3.0 / 8.0) * 100] | | 15.00 |

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45.00%)

| N° | Nombre del Sistema | Ponderador |
|----|--------------------|------------|
| 1 | Estado Verde | 35.00 |

| Etapas de Desarrollo | Objetivos de Gestión | Ponderación Objetivo de Gestión |
|----------------------|---|---------------------------------|
| Etapa 1 | Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema Estado Verde, mediante la creación del Comité Estado Verde, la revisión de la política ambiental del Servicio y la concientización a los y las colaboradores. | 30% |
| | Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos, en lo particular, su huella de carbono. | 5% |
| Etapa 2 | Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde. | 0% |
| | Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas. | 0% |
| Etapa 3 | Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional. | 0% |
| | Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional. | 0% |
| Etapa 4 | Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución. | 0% |
| | Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio. | 0% |
| Total | | 35% |

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta | Mide | Ponderador |
|----|---|---|--|------|------------|
| 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 | 7.47 % [[676775758.00 /9064610824.00]*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 | 111.20 % [[1332385.00 /1198188.00]*100] | | 5.00 |

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40.00%)

| N° | Nombre del Sistema | Ponderador |
|----|---|------------|
| 1 | Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría | 40.00 |

| Etapas de Desarrollo | Objetivos de Gestión | Ponderación Objetivo de Gestión |
|----------------------|--|---------------------------------|
| Etap 1 | Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. | 30% |
| | Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaría para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana | 5% |
| | Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaría. | 5% |
| Etap 2 | Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. | 0% |
| Etap 3 | Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. | 0% |
| Etap 4 | Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaría de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría. | 0% |
| | Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaría con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales. | 0% |
| Total | | 40 |

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta | Mide | Ponderador |
|----|----------------------|---------|------|------|------------|
|----|----------------------|---------|------|------|------------|

Compromisos Indicadores Transversales

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

| N° | Medidas de Género | Descripción Medidas de Género |
|----|--|--|
| 1 | Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género. | 4.1 Realizar 3 charlas de inducción a las personas del SERVIU Región del Biobío para implementación y uso del manual de lenguaje inclusivo y no sexista SERVIU diseñado el año 2022. 4.2 Incorporación del lenguaje inclusivo y no sexista aplicado en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad para el año 2023, iniciando con el Manual de Gestión de la Calidad y Control de documentos. |
| 2 | Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género. | Elaboración de un diagnóstico respecto a la incorporación de la Mano de obra (MO) femenina en faenas propias de las obras licitadas por SERVIU, para aquellos contratos que hayan incorporado en las Bases Administrativas Especiales (BAE) de licitación la MO femenina período 2022. |
| 3 | Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género. | 8.1 Diseño de instrumento de recopilación de información para Diagnósticos Socio Territoriales con enfoque de género, que será aplicado a 18 nuevos campamentos incorporados al catastro de campamento el año 2022. 8.2 Realizar Diagnóstico Socio territorial con Enfoque de Género, de 18 nuevos campamentos de la Provincia de Concepción y Arauco, incorporados al catastro nacional el año 2022. |

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 2023, no obstante, en el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura compromete meta solo para subtítulo 31 excluyendo los contratos de obra asociados al subtítulo 33; y la aplicación del requisito técnico N°6, relativo a informar cada contrato de obra de infraestructura pública, será aplicable para los subtítulos 31 y 33. |
| Calidad de Servicio | Transformación Digital | El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2023, con excepción del indicador de "Transformación Digital". |