

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA	CAPÍTULO	22

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	40.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	25.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	1
Total		100.00	5

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

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	50.0 % [(4.0 / 8.0 ) * 100]		40.00

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	15.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapas de Desarrollo</b>	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.	10%
	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%
<b>Etapas de Desarrollo</b>	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%
<b>Etapas de Desarrollo</b>	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%
<b>Etapas de Desarrollo</b>	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%
<b>Total</b>		<b>15%</b>

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	0.27 % [(3279840.00 /1214755624.00 )*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	116.00 % [(675607.00 /582419.00 )*100]		5.00

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	35.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapas 1</b>	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.	10%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana	15%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	10%
<b>Etapas 2</b>	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%
<b>Etapas 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
<b>Etapas 4</b>	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria 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 usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%
<b>Total</b>		<b>35</b>

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

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	4

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Elaborar diagnóstico de género respecto de la gestión interna institucional. Este diagnóstico permitirá identificar las diferencias y necesidades específicas de hombres y mujeres que trabajan en la institución. Las actividades mínimas consideradas son: Ratificación comisión de género, definición plan de trabajo para la elaboración del diagnóstico, implementación del plan de trabajo, difusión de los resultados y elaboración de plan de acción con un horizonte al año 2026 que permita abordar las IBB detectadas. El informe final del diagnóstico dará cuenta de la implementación de la medida.
2	Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	Realizar el curso formador de formadores de género el que instalará competencias avanzadas en enfoque de género y así convertir, como mínimo a 10 funcionarios y funcionarias del equipo directivo y jefaturas de unidad en agentes de género al interior de nuestro servicio y puedan replicar estos conocimientos con el resto del funcionariado. La capacitación considerará 8 horas de conocimientos básicos en materia de género, de modo de que todos y todas quienes participen nivelen conocimientos, y 16 horas de conocimientos avanzados en materia de género. Los requisitos de aprobación serán acordados con el proveedor del servicio de capacitación, siendo uno de los requisitos el contar con 80% de asistencia. La implementación de la medida será reportada a través de un informe que dé cuenta de ello. Esta actividad se encuentra comprometida en el PAC institucional.
3	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Diseñar una estrategia comunicacional con enfoque de género para el Servicio. Se considera la necesidad de una estrategia comunicacional que aborde las comunicaciones internas y externas y, que contemple recomendaciones para utilizar un lenguaje no sexista y eliminar el uso del masculino universal, procurar una representación equilibrada entre sexos en las imágenes y generación de acciones de sensibilización como conmemorar días internacionales y mostrar a la opinión pública, los avances en la reducción de inequidades, brechas y barreras, en nuestros planes y programas ministeriales, así como también, en nuestra gestión interna. El informe final dará cuenta de la implementación de la medida.
4	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Diseñar un plan de acciones que permita promover una vida en equidad e igualdad de género. El Plan tendrá énfasis en la no violencia y estará dirigido a las Entidades Desarrolladoras de la región. Las actividades mínimas que contendrá el Plan, corresponden a: capacitación en identificación de riesgo Violencia contra las mujeres, elaboración de una guía para detección de tipos de violencia, elaboración y difusión de tríptico de roles y estereotipos de género y diseños de espacios comunitarios y conjuntos habitacionales con enfoque de género, así como también la elaboración de un protocolo de acción en caso de detección de víctimas de violencia, el que contendrá como mínimo; la detección, derivación, orientación y primera acogida. El informe final dará cuenta de la implementación de la medida.

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".