

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE ATACAMA	CAPÍTULO	23

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	30.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	55.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	15.00	1
Total		100.00	5

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

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]		30.00

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</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.	15%
	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.	15%
<b>Etapa 2</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>Etapa 3</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>Etapa 4</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>30%</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	7.67 % [(432821550.00 /5643044983.00 )*100]		15.00
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	97.92 % [(585502.00 /597914.00 )*100]		10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	15.00

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.	5%
	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%
<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 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%
<b>Total</b>		<b>15</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.	El servicio dictará una resolución exenta que instruya incorporar en al menos, el 50% de las licitaciones de consultorías reguladas por la ley de compras que publique el servicio en el año 2023, incorporadas o no al Plan Anual de Compras, un criterio o factor de evaluación no superior al 5%, que proporcione un puntaje adicional a aquellos oferentes cuyos equipos profesionales de trabajo sean liderados por mujeres. Asimismo la resolución exenta aprobará el formato tipo del criterio o factor de evaluación señalado. En la implementación de esta medida se excluyen los procesos de contratación regulados por el D.S. N° 236 de Obra Pública o alguna otra normativa especial. La medida se vincula con la planificación estratégica de las Compras Anuales del servicio y con las Directivas N° 17 y 20 de Chile compra. El medio de verificación consistirá en un informe final de implementación de la medida.
2	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Realizar ciclo de 6 conversatorios internos bimensual sobre enfoque de género. La finalidad es promover y fomentar la entrega de información, reflexión y sensibilización del funcionariado y así favorecer la incorporación del enfoque en la formación del personal y fortalecer ambientes laborales saludables, inclusivos y libres de discriminación y/o violencia de género. Cada conversatorio será moderado, por lo menos con 1 integrantes del equipo, contará con la participación de 5 funcionarios(as) mínimo por actividad. Los temas a tratar en cada conversatorio deberán estar relacionados con enfoque de género en aspectos como: la paternidad y corresponsabilidad parental, la construcción de las masculinidades, femineidades y su relación con las conductas de discriminación, maltrato y/o acoso laboral y/o sexual, entre otros. Los temas a abordar serán priorizados por el propio funcionariado a través de una encuesta a realizar durante enero 2023. Cada conversatorio contará con una ficha que incluye: nómina de participantes y conclusiones relevantes de la jornada. Las fichas serán sistematizadas en un documento que será entregado como diagnóstico al Director del Servicio y a Unidad de Gestión Personas. Esta medida permitirá que el servicio pueda elaborar un plan de trabajo que aborde aquellos aspectos que requieran mejoras en esta materia a través de los instrumentos y/o procedimientos internos vigentes. El medio de verificación será un informe final de implementación de la medida.
3	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Campaña de difusión interna con perspectiva de género. La campaña consiste en 6 cápsulas informativas digitales, difundidas bimensualmente y de forma masiva mediante correo electrónico por el Director del servicio que difunda 6 iniciativas de incorporación de la perspectiva de género que ha desarrollado e implementado el servicio en el periodo 2020-2022, asociados a los objetivos estratégicos de este y los diagnósticos en los que se fundamentaron. Esto con el fin de promover avanzar en la transversalización de la perspectiva de género en el quehacer institucional. La difusión deberá realizarse con un lenguaje inclusivo, no sexista, eliminando el masculino universal, sin sesgos ni estereotipos de género. El medio de verificación consistirá en un informe final de implementación de la medida.

4	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Incorporar en las bases de licitación acciones positivas de fomento a la contratación a mujeres. Se incorporarán en 3 licitaciones para la ejecución de proyectos de obra pública urbana, regulados por el D.S. N° 236 (V. y U.) y publicados en el 2023, acciones positivas de fomento a la contratación de mujeres que hayan participado en procesos de capacitación, asociadas al Convenio de Colaboración Plan Piloto suscrito entre SERVIU Región de Atacama, SENCE y SEREMI de la Mujer y Equidad de Género con fecha 15 de junio del 2021 y aprobado mediante Resolución N° 1509/2021 del SERVIU Región de Atacama. El medio de verificación consistirá en un informe final de implementación de la medida.
---	--	---

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicios, el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de acuerdo al Programa Marco 2023, a excepción de los requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.
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".