

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO	CAPÍTULO	24

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	20.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	60.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	20.00	1
Total		100.00	5

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

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]		20.00

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 60.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	20.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etap 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.	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.	10%
<b>Etap 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>Etap 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>Etap 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>20%</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	7.00 % [(622423045.00 /888999900.00 )*100]		20.00
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	98.00 % [(417620.00 /426130.00 )*100]		20.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20.00

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	5%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	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 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>20</b>

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	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	<p>Conformar Comité de Equidad de Género, compuesto por actores y representantes de divisiones claves dentro de SERVIU Coquimbo, tales como: Dirección; Administración y Finanzas; OIRS; Depto. Programación Física y Control, quienes se reunirán a lo menos en 5 oportunidades durante el año con la finalidad de transversalizar género al interior del Servicio.</p> <p>Para el desarrollo del objetivo se establecerán acuerdos en un Plan de gestión que contenga al menos 2 acciones, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar productos, programas, líneas de trabajo estratégicos del Serviu susceptibles de incorporar enfoque de género.</li> <li>- Levantar propuestas.</li> </ul> <p>MV: Informe que dé cuenta de cumplimiento de la medida</p>
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.	<p>Realizar Capacitación avanzada sobre Urbanismo con enfoque de género.</p> <p>La capacitación se desarrollará para al menos 10 funcionarios y funcionarias, que pertenezcan al: equipo directivo, Delegaciones Provinciales, encargados de secciones y/o unidades y analistas profesionales en el Depto. Técnico y/o Departamentos Técnicos Provinciales, la que instalará competencias necesarias para que éstos puedan incorporar una mirada y perspectiva de género en el marco de las funciones que desarrollan al interior del SERVIU Región de Coquimbo.</p> <p>La actividad de capacitación estará incluida en el PAC y tendrá una duración mínima de 16 horas.</p> <p>MV: Informe que dé cuenta de cumplimiento de la medida.</p>
3	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	<p>Actualizar Plan de Difusión 2023 de Equidad e Igualdad de Género, incorporando acciones comunicacionales a desarrollar tanto internas como externas.</p> <p>Acciones internas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Fortalecer el lenguaje no sexista e inclusivo, que visibiliza de igual manera a hombres y mujeres e incorpora a diversidades y disidencias, mediante la realización de al menos de 1 campaña comunicacional que incluya al menos 3 hitos durante el año, siendo difundido a nivel interno mediante afiches, correos electrónicos y/o dípticos y la realización de una Capacitación presencial y/o vía remota, dirigida para al menos 30 funcionarios(as) del SERVIU Región de Coquimbo.</li> <li>2) Se posicionará la instalación del Comité de Género, dando a conocer a todos(as) los(as) funcionarios(as) de SERVIU Región de Coquimbo, su creación mediante afiches y comunicados de quienes lo conforman y sus funciones.</li> </ol> <p>Acción externa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Para desarrollar de mejor manera el trabajo con los integrantes de Consejo de la Sociedad Civil (COSOC), se realizarán al menos 2 Talleres que apunten a incorporar enfoque de género en la gestión del COSOC y las organizaciones que representan.</li> </ul> <p>MV. Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>

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".