

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE TARAPACÁ	CAPÍTULO	21

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	30.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40.00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	30.00	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	37.5 % [(3 / 8) * 100]		30.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	25.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapas 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	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.	5%
Etapas 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
Etapas 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%
Etapas 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		25%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Desviación Montos Contratos	(Sumatoria de Montos	15.47 %		10.00

	de Obras de Infraestructura	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	$[(310.459,23 / 2.006.847) * 100]$		
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	96.55 % $[(305.244.000 / 316.160.000) * 100]$		5.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	30.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapas 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 Usuaria, que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.	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	10%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	5%
Etapas 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 Usuaria.	5%
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	0%
Etapas 4	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 Usuaria.	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%
Total		30

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

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre Indicador	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>Instalar mayores competencias al funcionariado respecto de violencia de género.</p> <p>Se generará un plan de trabajo mediante el Equipo de género de Serviu región de Tarapacá cuyo objetivo es capacitar a lo menos del 70% de funcionarios y funcionarias de la mesa de género, Unidad de Servicio Social y Fiscalización, y la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (OIRS) de Serviu región de Tarapacá, con la finalidad de que se conviertan en Agentes Preventivos de Violencia de Género. El curso tendrá una duración de 08 horas y será desarrollado por el equipo de prevención en VCM del Servicio Nacional de la mujer y equidad de género</p> <p>Acciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias participantes • Desarrollo de curso • Replica • Informe del curso <p>Medios de verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe que dé cuenta de la implementación de la medida • Nómina de asistencia de funcionarias y funcionarios inscritos • Nómina de funcionarias y funcionarios inscritos acreditados
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Capacitar en violencia de género y sobre la ley de responsabilidad parental a lideresas que habitan en asentamientos precarios de la región.</p> <p>La medida consiste en capacitar a lideresas voluntarias que habitan en campamentos de la Región de Tarapacá, como Agentes Preventivos de violencia de Género y sobre la ley de responsabilidad parental. Se convocará a mujeres que sean parte de a lo menos dos campamentos catastrados y su participación es voluntaria, con un mínimo de 10 participantes. El curso de Agentes Preventivos de violencia de Género tendrá una duración de 08 horas y será desarrollado por el equipo de prevención en VCM del Sernameg. Se medirá el porcentaje de mujeres que reciben certificación respecto del total de mujeres inscritas en el curso. La charla de la ley de responsabilidad parental, será desarrollada por profesional de la seremi de la mujer y equidad de género.</p> <p>Medios de verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe que dé cuenta de la implementación de la medida • Nómina de inscritos de curso de Agentes Preventivos de violencia de Género • Nómina de personas certificadas de curso de Agentes Preventivos de violencia de Género • Nómina de inscritos de charla de la ley de responsabilidad parental
3	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	<p>Implementar sistema de seguimiento de aplicación a subsidios otorgados bajo el Convenio Minvu - Sernameg para mujeres víctimas de violencias.</p> <p>Se generará una nómina de casos sociales beneficiados con un subsidio habitacional mediante el Fondo Solidario de Elección de Vivienda de Adquisición de Vivienda Construida D.S. N°49/2011 (V. y U.) y que no hayan aplicado su subsidio. La Unidad de Servicio Social y Fiscalización desarrollará una nominade las mujeres beneficiadas por convenio Minvu Sernameg a fin de poder generar un registro de seguimiento mensual de los casos y si han aplicado o no el beneficio, se ayudará y orientará en su aplicación en los diferentes programas y proyectos disponibles.</p> <p>Se desarrollará una mesa de trabajo con profesionales de la Secretaria Ministerial de Vivienda y Urbanismo para se considere como prioridad a casos con convenio para disponibilidad de cupos en proyectos D.S. 19.</p> <p>Medio de Verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de trabajo • Nómina de Prelación elaborada por la Unidad de Servicio Social y Fiscalización • Resoluciones que sancionan los beneficios.

		<ul style="list-style-type: none">• Acta de mesa de trabajo de coordinación
--	--	---