

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

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

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	60.00	3
Objetivo N°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 /8 )*100]		20.00

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	25.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapas 1</b>	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%
<b>Etapas 2</b>	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%
<b>Etapas 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>Etapas 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>25%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Desviación Montos Contratos	(Sumatoria de Montos	5.47 %		15.00

	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	$[(375.055.780 / 6.854.638.440) * 100]$		
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	$103.02 \% [(461.212 / 447.697) * 100]$		20.00

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	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 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.	5%
	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 Usuaria.	5%
<b>Etapas 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	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 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%
<b>Total</b>		<b>20</b>

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	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>Capacitar en formato taller al 50% del funcionariado del programa de espacios públicos contratados al 31/03/2024 (planta, contrata u honorarios) en género nivel avanzado. Las temáticas de la capacitación tienen por objetivo la entrega de herramientas y competencias al personal para la formulación de metodologías de obtención, procesamiento y análisis de datos y estadísticas con enfoque de género para la incorporación de esta perspectiva en la implementación del programa de espacios públicos. La capacitación tendrá una duración mínima de 16 horas y estará contenida en el Plan Anual de Capacitación. La realización de la capacitación se acreditará con el acta de asistencia y fotografías de la actividad. Los temas específicos por desarrollar serán consensuados con el MMEG.</p> <p>Medio de verificación: Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Diseñar y aprobar una guía de orientaciones metodológicas para la obtención, procesamiento y análisis de información con perspectiva de género y su adecuada incorporación durante el proceso de diseño y posterior provisión de bienes del programa de espacios públicos. La guía se incorporará a las especificaciones técnicas de los procesos de contratación de diseños del programa a contar del año 2025. La guía permitirá disponer de una línea base estándar en la obtención de información relevante de las principales necesidades y demandas de mujeres, hombres y personas de las disidencias y diversidades sexo genéricas, identificando sus necesidades específicas y abordarlas durante el diseño de los proyectos del programa.</p> <p>Medio de verificación: Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>
3	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	<p>Diseñar y aprobar por resolución exenta una guía de apoyo y orientaciones técnicas que promueva el abordaje de cuestiones de género y otros aspectos en uno o más de los servicios, actividades o productos desarrolladas por las entidades patrocinantes como parte de la prestación de servicios de asistencia técnica del programa habitacional regulado por el D.S. N° 49 (V. y U.). Los servicios, actividades o productos que comprenden los servicios de asistencia técnica de dicho programa a desarrollar por las entidades patrocinantes están establecidos en el artículo 2°, numeral 2.5 de la Res. Ex. N° 1875 (V. y U.). La guía promoverá relevar y abordar los intereses y necesidades diferenciadas de mujeres, hombres y NNA integrantes del comité de vivienda respectivo, en aspectos como, por ejemplo: flexibilidad de la vivienda, colectivización de cuidados, autonomía y conciliación de las actividades de los distintos integrantes del grupo familiar, fomento de la corresponsabilidad parental, prevención situacional (con foco en las violencias de género), entre otros.</p> <p>Medio de verificación: Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>