

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

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

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	10.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40.00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	50.00	1
Total	100.00	5

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 10.00%)

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]		10.00

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	20.00

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.	5%
	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>20%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Desviación Montos Contratos	(Sumatoria de Montos	13.37 %		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	$[(363.217.617 / 2.717.018.276) * 100]$		
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	91.87 % $[(380.989 / 414.689) * 100]$		10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	50.00

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.	35%
	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>50</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	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	<p>Diseño e implementación de Plan de Trabajo del Comité de Equidad Género año 2024.</p> <p>La medida consiste en diseñar e implementar un Plan de Trabajo en el año 2024, que permita Potenciar al comité Equidad de Género del SERVIU Región de Coquimbo. El plan abordará los siguientes 2 ejes estratégicos:</p> <p>A) Comité paritario SERVIU Región de Coquimbo.</p> <p>B) Comité de Prevención y Asistencia en Materias de Maltrato, Acoso Laboral y/o Acoso Sexual de SERVIU Región de Coquimbo.</p> <p>Para la implementación, el comité planificará, a lo menos, dos acciones para cada uno de estos ejes estratégicos. Dichas acciones podrán ser: encuestas, diagnósticos, modificación de instrumentos, seminarios o talleres, entre otros y conforme lo determine el comité.</p> <p>Medio de verificación: Informe final que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>"Formación Lideresas en enfoque de género y cuidados" La medida consiste en desarrollar un ciclo formativo a mujeres líderes sobre enfoque de cuidados y género en el marco de su rol de lideresas de comités habitacionales. El ciclo estará compuesto por 3 talleres que se realizarán en la ciudad de La Serena. Se convocará a mujeres lideresas de comités de viviendas de la región de Coquimbo. Las temáticas a trabajar serán acordadas con la sectorialista del MMEG. Al finalizar el ciclo formativo se realizará un informe de diagnóstico con perspectiva de género, para lo cual se aplicará una pauta de evaluación a las asistentes de los talleres que permita medir la percepción de las lideresas sobre los talleres. El informe deberá proponer posibles acciones de mejora para los posibles talleres para el año 2025.</p> <p>Medio de verificación: Informe final que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>
3	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	<p>Elaborar Orientaciones Técnicas de Participación Ciudadana con enfoque de género y derechos humanos para Proyectos de Diseño del programa Espacios Públicos en SERVIU Región de Coquimbo.</p> <p>La medida consistirá en desarrollar orientaciones técnicas para que los proyectos de diseño del Programa espacios públicos incorporen procesos participativos que establezcan la caracterización de grupos de especial protección (NNA, personas mayores, migrantes, personas con discapacidad, de pueblos originarios, mujeres y personas de las disidencias y diversidades sexo genéricas) con enfoque de género.</p> <p>Medio de verificación: Informe final que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>