

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	CAPÍTULO	26

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	40.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40.00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	20.00	1
Total	100.00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

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]		40.00

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
Etapa 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.	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%
Etapa 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%
Etapa 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%
Etapa 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		20%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Desviación Montos Contratos	(Sumatoria de Montos	1.65 %		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	$[(21.999 / 1.330.420) * 100]$		
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	83.98 % $[(312.482 / 372.072) * 100]$		10.00

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
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.	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%
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		20

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.	"Desarrollar una capacitación Avanzada en materia de género La medida consiste en realizar una capacitación avanzada de 16 horas en enfoque de género. Esta dirigido a los procesos de investigaciones y sumarios administrativos. La capacitación esta dirigida a funcionarios y funcionarias que asumen funciones de fiscales en casos internos. El curso estará adscrito en el PAC 2024 y los contenidos serán trabajados con el MMEG. Este indicador tiene la finalidad de disminuir las inequidades, brechas y barreras diagnosticadas en el servicio, entregando conocimientos a los y las funcionarias que ejercen el rol de fiscales en casos internos con atención a casos de maltrato, acoso laboral y sexual y violencia contra la mujer El medio de verificación corresponde a informe de cumplimiento de la medida "
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	"Desarrollar una CAPACITACION sobre PREVENCIÓN VIOLENCIA CONTRA LA MUJER La medida consiste en capacitar sobre conceptos básicos de la temática de VCM a comités y dirigentes de la región. Se realizarán 3 capacitaciones durante el año, las que estarán centrada en 2 comités del programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda CNT del año 2023, que tengan sus proyectos en ejecución y que se encuentren con planes de acompañamiento social (PAS) en la región de O' Higgins. Asimismo, también se centrará en 1 capacitación a dirigentes de proyectos calificados en el año 2023 del mismo programa. Se espera que esta capacitación les permita conocer, reconocer y aplicar en su vida cotidiana aspectos centrales sobre prevención de violencia contra la mujer. Medio verificador informe de cumplimiento de la medida "
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	"Contar con una MEMORIA DE TRABAJO: Disponer de información actualizada sobre lo realizado en el PMG GÉNERO en el Servicio desde el año 2019 al 2023 que nos permita visualizar lo realizado. Además de contar con un orden, categorización y clasificación de la información existente que nos permita difundir los avances en esta materia. Se espera que nos permita conocer, reconocer el trabajo realizado durante años sobre la temática y poder difundir. Medio verificador informe de cumplimiento de la medida "