

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DEL MAULE	CAPÍTULO	27

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	55.00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	25.00	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: 55.00%)

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	9.20 %		5.00

	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	$[(4.053.355.279 / 44.050.617.672) * 100]$		
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	103.91 % $[(942.487 / 906.980) * 100]$		25.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	25.00

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.	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 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>25</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	<p>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>	<p>Desarrollar Plan Formativo respecto de género aplicado al quehacer del Servicio.</p> <p>La medida consiste en desarrollar un Plan Formativo respecto de género aplicado al funcionariado de Serviu Región Maule, que involucre acciones formativas en nivel básico dirigido al funcionariado que no posee formación en la materia y formación de género aplicada para el funcionariado que ya posee capacitación básica.</p> <p>Se espera que la capacitación básica tenga una duración de, al menos, 08 h, mientras que la capacitación avanzada tendrá una duración de 16 h.</p> <p>La capacitación básica se desarrollará por medio de la plataforma del MMEG y su oferta programática.</p> <p>La capacitación avanzada se obtendrá entre las ofertas formativas de Servicio Civil, otras instituciones especializadas en temáticas de género o PAC de acuerdo a lo requerido y los contenidos serán trabajados colaborativamente con sectorialista del MMEG.</p> <p>La finalidad de este Plan formativo es fortalecer la articulación de redes intersectoriales en la región y sensibilizar en la transversalización de género.</p> <p>Medio de Verificación: informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>
2	<p>Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</p>	<p>Diseñar y difundir una guía de oferta de servicios para la prevención y atención de violencia contra las mujeres.</p> <p>La medida consiste en elaborar una guía que permita difundir la oferta para la prevención y atención de violencia de género del servicio en los Programas Habitacionales y Territoriales (Pequeñas Localidades, Campamentos, Barrios) vigentes de MINVU. Estará dirigida a las familias beneficiadas y contará con la oferta sectorial en la materia.</p> <p>La medida se implementará por medio de:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaboración y aplicación de encuesta sobre percepción de violencia dirigida a mujeres beneficiarias de los programas antes mencionados.</li> <li>2. Talleres dirigido a las mujeres con enfoque de género interseccional y territorial en materia de prevención de violencia. Se realizarán al menos 2 talleres de convocatoria abierta.</li> </ol> <p>Medio de Verificación: Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>
3	<p>Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.</p>	<p>Desarrollar Plan Piloto de mitigación de riesgo con enfoque de género interseccional y territorial.</p> <p>La medida consiste en ejecutar el segundo plan piloto de mitigación de riesgo con enfoque de Género interseccional y territorial. Los planes de acompañamiento social del D.S. 49 posee una Etapa de Apoyo a la Conformación del Nuevo Barrio, siendo fundamental instalar competencias en profesionales sobre emergencias. Estos Planes entregan lineamientos a las personas del barrio, a fin de estar preparadas para actuar frente a situaciones de emergencias, desastres y/o catástrofes.</p> <p>Las acciones a realizar serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de programa para los profesionales de la EP, considerando temáticas de género y Contextualización de las políticas públicas en materia de GRD.</li> <li>• Jornada de capacitación a profesional social y Prevencioncita de riesgo de EP, a fin de traspasar conocimiento en los tres manuales técnicos con enfoque de género.</li> <li>• Taller Plan familia preparada con enfoque de género.</li> <li>• Taller de Microzonificación de Riesgos y Recursos con participación comunitaria metodología AIDEP y con participación comunitaria con metodología ACCEDER, ambas con enfoque de género.</li> <li>• Diseño de Material Técnico con enfoque de género que vincule lo establecido por el D.S. 49, Res Ex N° 1875 de procedimientos de servicios de asistencia técnica y Ord. 533 de 18/11/2019 que indica los criterios y lineamientos para planes de emergencias.</li> </ul>

		Medio de verif.: informe que dé cuenta de la implementación de la medida.
--	--	---