

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	CAPÍTULO	29

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	5.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	65.00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	30.00	1
Total	100.00	5

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 5.00%)

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	50.0 % [(4 /8 )*100]		5.00

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 65.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

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.	15%
	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>30%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Desviación Montos Contratos	(Sumatoria de Montos	5.58 %		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	$[(549.045.006 / 9.845.613.793) * 100]$		
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	99.74 % $[(603.726 / 605.296) * 100]$		25.00

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

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

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 Usuaría, 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.	15%
	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 Usuaría.	5%
<b>Etapas 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	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 Usuaría.	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>30</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	4

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>Elaborar y ejecutar un Plan de Formación en materia de género.</p> <p>La medida consiste en efectuar Capacitaciones dirigidas al funcionariado que no haya participado de Capacitaciones sobre Género realizadas anteriormente por el Servicio, con el objetivo de avanzar en nivelar las brechas de conocimiento respecto a herramientas de equidad, no discriminación e igualdad de oportunidades. Asimismo, la medida considera al funcionariado que, habiendo participado en capacitaciones efectuadas anteriormente, requieran fortalecer aspectos y competencias en cuanto a herramientas para la gestión inclusiva de la diversidad, derechos humanos y nuevas masculinidades, en función de las labores que realicen. La medida pretende capacitar, al menos a 25 funcionarios y funcionarias del servicio.</p> <p>El plan se encontrará adscrito al PAC y los contenidos se trabajarán con sectorialista del MMEG.</p> <p>MV: Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	<p>Elaborar diagnóstico de las comunicaciones del servicio con enfoque de género.</p> <p>La medida consiste en elaborar un Diagnóstico respecto al desarrollo de las Comunicaciones que efectúa el Servicio en materia de Género e Inclusión Social, que permita detectar IBB (inequidades, brechas y barreras) comunicacionales de género existentes y con ello elaborar de un "Plan Comunicacional" con enfoque de Género para ser desarrollado durante el segundo semestre del año.</p> <p>MV: Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Diseñar y ejecutar un Plan Informativo dirigido a mujeres beneficiarias de subsidio habitacional y a lideresas de asentamientos precarios.</p> <p>La medida consiste en elaborar y ejecutar un "Plan Informativo" dirigido a mujeres lideresas de Grupos de Asentamientos Precarios, mujeres beneficiarias del Subsidio Habitacional en el marco del Programa DS 49 Modalidad Construcción en Nuevos Terrenos y mujeres asinatarias de cupos vulnerables de los proyectos del Programa DS 19, con el objetivo de abordar la IBB (inequidades, brechas y barreras) respecto al conocimiento sobre el patrimonio reservado de mujeres casada en sociedad conyugal y sobre prevención de la violencia contra las mujeres, no discriminación y redes de apoyo institucionales existentes.</p> <p>MV: Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>
4	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	<p>Generar Informes de datos Estadísticos que incorporen enfoque de género.</p> <p>La medida consiste en generar "Informes de datos Estadísticos" que incorporen enfoque de género, con el objetivo de abordar el fortalecimiento de la identificación de IBB (inequidades, brechas y barreras) en el marco de la acción del Servicio, respecto del acceso a la vivienda, considerando el resultado de los llamados de los Programas Habitacionales DS 49, DS 01 y DS 10 durante el período Enero - Septiembre del año 2024 y la información de conformación de los grupos beneficiarios del Programa DS 49 modalidad CNT incorporados al "Plan de Emergencia Habitacional" que se encuentren en proceso de ejecución de obras durante el período Enero - Septiembre del año 2024.</p> <p>MV: Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>