FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	CAPÍTULO	31

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	10.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	55.00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35.00	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: 55.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	35.00

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.	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.	10%
Etapa 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	10%
	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		35%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Desviación Montos Contratos	(Sumatoria de Montos	11.51 %		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	$[(115.100 / 1.000.000) * 100]$		
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	88.71 % $[(275.586 / 310.659) * 100]$		10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	35.00

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.	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	10%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	10%
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		35

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	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	<p>Implementar (continuación) Norma Chilena NCh3262 para la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, en la Institución con alcance regional (Aysén). Medio de verificación: Informe de implementación NCh3262</p> <p>Habiendo realizado el diagnóstico correspondiente en el año 2022, se inicia el proceso de implementación del SIGIGC en el año 2023, según la NCh3262. El propósito de la implementación de esta norma es: promover el desarrollo organizacional a través de la optimización de la gestión basada en las personas y de la incorporación de factores de cambio, innovación y calidad en la gestión de las organizaciones. Implica una decisión estratégica de la organización que conlleva la alineación de sus recursos – humanos, financieros, materiales y de información- en pos del logro del objetivo de la igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, en la lógica de la corresponsabilidad. Se priorizará la ejecución de procesos, procedimientos y/o instructivos desarrollados en el año 2023 bajo la norma en cuestión, con el objetivo de obtener resultados que nos permitan implementar mejoras.</p>
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Desarrollo de dos talleres dirigidos en su mayoría a mujeres con enfoque de género en el contexto de la provisión del subsidio habitacional DS 49. Medios de verificación: Informe de dos talleres con enfoque de género.</p> <p>Se espera que los talleres sean una versión avanzada a lo realizado a la fecha, dado que se tratarán temas de enfoque de género con mayor detalle. Se consideran dos talleres, uno en el norte y otro el centro de la región de Aysén, debido a que en el sur de la región aplica preferentemente otro subsidio similar. A modo de ejemplo, los temas a tratar tendrán el siguiente enfoque:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Modalidades de postulación programa DS 49 (CSP, CNT y AVC). 2. Característica de la sociedad conyugal en la adquisición de vivienda con subsidio. 3. Convenio MINVU-SERNAMEG. <p>Incluiremos conceptos tales como: Equidad de Género, Política Habitacional, entre otros.</p>
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	<p>Contar con una "memoria de género" que contenga los avances realizados por el Servicio en el periodo 2008 -2023. Medio de verificación: Memoria de género años 2008 al 2023 del SERVIU Región de Aysén.</p> <p>El objetivo de revisar todo lo realizado, será plantear iniciativas a realizar desde el año 2025.</p>