

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	CAPÍTULO	35

## 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	37.5 % [(3 /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	6.90 %		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	$[(166.119.671 / 2.407.531.468) * 100]$		
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	$121.21 \% [(274.758 / 226.688) * 100]$		25.00

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	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 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.	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 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>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	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.	<p>1) Realizar una capacitación avanzada de una duración mínima de 16 horas en materia de igualdad de género al 25% de los directivos del servicio; y 25% del funcionariado (planta, contratados y honorarios) que haya realizado a lo menos 1 capacitación básica de género entre los años 2022 y 2023 en el Servicio y que estén asociados al quehacer del servicio;</p> <p>2) Realizar una capacitación básica de una duración mínima de 8 horas en materia de género al funcionariado nuevo ingresado al 28 de junio de 2024 más el 20% del funcionariado que no tenga ninguna capacitación asociada a temáticas o materias de género en el Servicio, entre los años 2022 y 2023;</p> <p>3) Tanto para la capacitación básica como la capacitación avanzada de género deberá estar considerada en el Plan Anual de Capacitación (PAC) Año 2024 del Servicio. Los contenidos presentados en la capacitación básica y avanzada deberán ser aprobados por la Red de Expertas de Género antes de su implementación. La asistencia a la capacitación de nivel básico y avanzado de género será aprobada mediante acto administrativo del Servicio.</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>Incorporar perspectiva de género en uno o más instrumentos instrumentos para a lo menos un proyecto calificado D.S. N°49/2011 durante el año 2024. Para lo que se realizaran a lo menos las siguientes actividades:</p> <p>1) Revisar y analizar los resultados obtenidos en el Informe Ejecutivo y Diagnóstico Participativo del Grupo de a lo menos un proyecto calificado D.S. N°49/2011 durante el año 2024, con la finalidad de poder identificar IBB y así poder incorporar la perspectiva de género en los instrumentos que aportan en la construcción de dichos informes.</p> <p>2) Reformulación de instrumentos "Ficha Diagnostica Familia Postulante y " Ficha Diagnóstica para Personas/Familias en situación de Discapacidad" , que son aplicados en la etapa previa del proyecto habitacional calificado 2024, y que esta modificación incorpore las perspectiva de género en la metodología de trabajo al momento de su aplicación.</p> <p>3) Solicitar mediante oficio de SERVIU a División Política Habitacional (DPH) y División Técnica de Estudio (DITEC), su incorporación en el Plan de Acompañamiento Social (PAS), Etapa de Organización de la Demanda, Diseño, Ejecución del Proyecto y Conformación de Nuevo barrio, para que Nivel Central considere su modificación en la Resolución Ex. N°1875/2015 que regula la Asistencia Técnica de los proyectos habitacionales. De esta forma se considera la obligatoriedad de dichas perspectivas de género en el PAS.</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>Modificar las bases tipo técnicas de las licitaciones en etapa de Conformación de Nuevos Barrios (CNB), aprobadas dentro del año 2024 mediante Resolución Exenta, incorporando cláusulas con perspectivas de género a las actividades establecidas de los servicios de asistencia técnica para la aplicación del Plan de Acompañamiento Social (PAS). Dichas bases modificadas deberán ocuparse al momento que los proyectos sean entregados a las familias materialmente.</p> <p>Medio de Verificación: Informe Final que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>