

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGION DE ÑUBLE	CAPÍTULO	36

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	15.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	50.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	1
Total		100.00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 15.00%)

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 % [(3.0 / 8.0) * 100]		15.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapas de Desarrollo	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema Estado Verde, mediante la creación del Comité Estado Verde, la revisión de la política ambiental del Servicio y la concientización a los y las colaboradores.	25%
	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, en lo particular, su huella de carbono.	5%
Etapas de Desarrollo	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	0%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	0%
Etapas de Desarrollo	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%
Etapas de Desarrollo	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		30%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	(Sumatoria de Montos 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		X	10.00
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	104.55 % [(347300.00 / 332170.00) * 100]		10.00

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	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 Usuaría.	25%
	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 Usuaría.	0%
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	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 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%
Total		35

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
----	----------------------	---------	------	------	------------

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	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>Desarrollo de Diagnostico Género interno Serviu Ñuble. El cual contemplará y analizará los siguientes ámbitos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Porcentaje de hombres y mujeres que trabajan en la Institución. 2. Permisos relacionados a paternidad, maternidad y familia. 3. Funcionarios y funcionarias que cumplen rol de cuidadores. 4. Jefatura de hogar con perspectiva de género. 5. Entrega y difusión de los datos obtenidos por medio de correo institucional. <p>El medio de verificación será el Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	<p>Incorporación de perspectiva de género en todas las acciones comunicacionales de la Institución que pretenden ser difundidas.</p> <p>Se consideran publicaciones en redes sociales y eliminación de la utilización de un lenguaje masculino universal dando énfasis en: Conmemoración de días internacionales, resultados de postulación y Jornadas de Participación Ciudadana.</p> <p>Esta medida desarrollará sus estrategias y acciones de comunicación y difusión (interna y externa) con las siguientes características:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sin sesgos ni estereotipos de género. 2. Utilizando un lenguaje no sexista, y eliminando el uso del masculino universal. <p>El Medio de verificación será el Informe que de cuenta de las acciones realizadas.</p>
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>La provisión de bienes y servicios públicos materializada a través del contacto directo con personas, considerando las necesidades diferenciadas y específicas de mujeres y hombres, relevadas a partir de género, y teniendo en consideración a lo menos los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Generar procesos participativos o de consulta ciudadana que permitan incorporar las necesidades diferenciadas de hombres, mujeres, disidencias sexo genéricas en los Estudios de Diseño Urbano. 2. Incorporación de perspectiva de género en Bases de Licitación de Participación Ciudadana en Estudios de Diseño Urbano. <p>El Medio de verificación considera un informe mediante el cual se reporte la realización de las acciones de consulta ciudadana con perspectiva de género, y documento de Bases de Licitación Participación Ciudadana en Estudios de Diseño Urbano.</p>

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicios, el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de acuerdo al Programa Marco 2023, a excepción de los requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.

Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo con el Programa Marco del PMG 2023, no obstante, el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura, se compromete solo para medir correctamente
Calidad de Servicio	Transformación Digital	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2023, con excepción del indicador de "Transformación Digital".