

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

SERVICIO	GOBIERNO REGIONAL METROPOLITANO DE SANTIAGO	PARTIDA	31
		CAPÍTULO	01
		SUBT.ITEM.ASIG	24.03.013

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	25.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	45.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30.00	2
Total		100.00	6

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

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]		25.00

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	15.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapas de Desarrollo</b>	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.	8%
	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.	7%
<b>Etapas de Desarrollo</b>	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%
<b>Etapas de Desarrollo</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 de Desarrollo</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>15%</b>

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	4.26 % [(128536472.00 /3015511854.00 )*100]		20.00
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	110.22 % [(1963650350.00 /1781525567.00 )*100]		10.00

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	15.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapas de Desarrollo</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.	5%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaría 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 usuaría.	5%
<b>Etapas de Desarrollo</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.	0%
<b>Etapas de Desarrollo</b>	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
<b>Etapas de Desarrollo</b>	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaría 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 usuaría con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%
<b>Total</b>		<b>15</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Transformación Digital	(N° de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año t/ N° total de procedimientos administrativos vigentes en el año t, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)) * 100		X	15.00

#### 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.	El código de ética y de conducta se enmarca en el Sistema de Integridad del Servicio, entendida la Integridad como el conjunto de valores éticos y aspectos legales que orientan el correcto e imparcial comportamiento de los funcionarios y funcionarias, así como de todo miembro del personal de la Institución, contribuyendo a la lucha contra la corrupción y al fortalecimiento de la confianza pública, en pos de la Administración Superior de la Región. La actualización del código considera el análisis en torno a los principios de igualdad de género, equidad y derechos humanos. El análisis de igualdad de género reflexionará: 1) una apertura en los valores de las personas para la aceptación de nuevos modelos de relaciones sociales en las que tanto hombre como mujeres tienen las mismas oportunidades de desarrollo, que generen un ambiente de igualdad y equidad así como de respeto a los derechos humanos, 2) cambiar la concepción que se tiene del concepto de género en cuanto a las creencias y los valores que se manejan por estereotipos sociales ya establecidos y que finalmente repercuten en las acciones que se llevan a cabo en el aspecto social, político y laboral en desmérito de las mujeres y 3) hacer visibles y explícitas las conductas que se consideran ayudarán a provocar la transformación en la cultura institucional, por lo que se plantea llevar a cabo un proceso que permita la revisión de los valores y conductas éticas desde una perspectiva de género.
2	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.	La capacitación básica tiene como objetivos 1) revalorizar el término de género, o sea darle una nueva interpretación que elimine todo tipo de discriminación hacia la mujer pero que también ubique a hombres y mujeres en igualdad de circunstancias, 2) arraigar la sensibilidad de género y la equidad entre hombres y mujeres en la institución a través de una transformación en el nivel más fundamental, el de la cultura organizacional, ya que esta atañe a las creencias y a los sistemas de valores de las personas y 3) establecer que cada vez que se vaya a tomar decisiones donde se involucre un hombre y/o mujer se reflexione si se está dando una decisión basada en un rol tradicional o en una equidad de género. De un total de 235 personas que trabajan en el Servicio, 123 han participado en capacitaciones en materia de género entre los años 2019 al 2022, y 112 no se han formado en estas materias, lo que equivale a un 48%, es vital integrar en la cultura organizacional los conceptos de género para propiciar que la institución actúe con igualdad sin importar al sexo que pertenezcan. Capacitar para prevenir la ocurrencia de comportamientos discriminatorios y de conductas atentatorias contra la dignidad de los/as funcionarios/as contribuyendo a promover un clima organizacional de respeto a la dignidad de las personas y garantizar la igualdad de derechos entre hombres y mujeres avanzando en una cultura de no discriminación de género.

3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Coordinar la adjudicación y ejecución del estudio básico diagnóstico y política de desarrollo económico regional, que incluya la perspectiva de género en la metodología de trabajo, para detectar las vocaciones productivas de las comunas de la Región Metropolitana de Santiago, a través de la caracterización cualitativa y cuantitativa de brechas y oportunidades en la matriz productiva, por medio de un enfoque participativo con los/as participantes del ecosistema, cuyo objetivo es establecer los lineamientos de la Política de Desarrollo Económico Regional y Plan de Acción Regional para el desarrollo productivo. Dentro de los ámbitos a incluir podrá considerar: 1) Identificación de las principales brechas y oportunidades de la matriz productiva de la región considerando perspectiva de género, en cuanto a los aspectos de competitividad regional, innovación, desarrollo industrial y fomento productivo 2) Identificar estrategias exitosas de promoción de la participación femenina dentro del ecosistema de fomento productivo. 3) Elaborar estrategias para el Plan de Acción Regional de Desarrollo Productivo que contribuyan a la equidad de género.
---	--	---

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Gobierno Regional compromete el Objetivo de Calidad de Servicios, el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria 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	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	El Gobierno Regional compromete el Objetivo de Gestión EFICIENCIA INSTITUCIONAL, de acuerdo al Programa Marco 2023, no obstante, el indicador CONCENTRACIÓN DEL GASTO SUBTÍTULOS 22 Y 29, se compromete solo META para el PROGRAMA 01 GASTOS DE FUNCIONAMIENTO.
Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2023, no obstante, el indicador Desviación montos contratos de obras de infraestructura, se compromete con meta solo respecto de las obras del subtítulo 31 y 33, a excepción del 33.03.125 Fondo Regional de Iniciativa Local (FRIL).