

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2021

|            |                                    |          |    |
|------------|------------------------------------|----------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO | PARTIDA  | 18 |
| SERVICIO   | SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS          | CAPÍTULO | 34 |

## Objetivos de Gestión

| N°         | Objetivos de Gestión         | Ponderación | N° Indicadores |
|------------|------------------------------|-------------|----------------|
| Objetivo 1 | 1.- Gestión Eficaz           | 20.00       | 2              |
| Objetivo 2 | 2.- Eficiencia Institucional | 40.00       | 4              |
| Objetivo 3 | 3.- Calidad de Servicio      | 40.00       | 3              |
| Total      |                              | 100.00      | 9              |

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)

| N° | Nombre del indicador  | Fórmula   | Meta                               | Mide | Ponderador | Nota |
|----|---|---|------------------------------------|------|------------|------|
| 1  | Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos. | $(\text{Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año } t / \text{Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos}) * 100$                | 20.14 %<br>[[23.50 / 116.70 ]*100] |      | 15.00      | 1    |
| 2  | Medidas de Equidad de Género  | $(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$ | 50.0 %<br>[(4.0 / 8.0 )*100]       |      | 5.00       |      |

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

| N° | Nombre del indicador                                    | Fórmula   | Meta | Mide | Ponderador | Nota |
|----|---|---|------|------|------------|------|
| 1  | Índice de eficiencia energética.                        | $\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo } t$   |      | X    | 15.00      |      |
| 2  | Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura | $(\text{Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos} - \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos} / \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos}) * 100$ |      | X    | 15.00      |      |

|   |  |   |   |  |      |  |
|---|--|---|---|--|------|--|
| 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 | 125.00 %<br>[(315384.00 /252307.00 )*100] |  | 5.00 |  |
| 4 | Licitación con dos o menos ofertas         | (Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos oferentes/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100   | 60.0 %<br>[(36.0 /60.0 )*100]             |  | 5.00 |  |

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40.00%)

| N° | Nombre del indicador  | Fórmula  | Meta                             | Mide | Ponderador | Nota |
|----|---|--|----------------------------------|------|------------|------|
| 1  | Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución   | Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7) |                                  | X    | 15.00      |      |
| 2  | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t  | (Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100   | 96.67 %<br>[(58.00 /60.00 )*100] |      | 10.00      |      |
| 3  | Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t. | (N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100   |                                  | X    | 15.00      |      |

Compromisos Indicadores Transversales

| Nombre Indicador Transversal | N° de Compromisos |
|------------------------------|-------------------|
| Medidas de Equidad de Género | 4                 |

| N° | Medidas de Género   | Descripción Medidas de Género  |
|----|---|--|
| 1  | Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.             | Elaboración Protocolo de Prevención de Riesgos, Salud Ocupacional y Gestión Ambiental, con perspectiva de género.  |
| 2  | Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado. | Taller Incorporación de Perspectiva de Género, en Proyectos Habitacionales. la capacitación se debe realizar para al menos 25 funcionarios del servicio, considerando a toda la cadena del proceso de los proyectos habitacionales y urbanos del servicio, de los Departamentos y Unidades: SIAC, Operaciones Habitacionales, Técnico Obras Habitacionales, Técnico Obras Urbanas, Depto. Provincial del Rancho, Entidad Patrocinante y del Programa de Asentamientos Precarios, con una duración de al menos 8 horas. Además, se deberá elaborar un informe de la implementación de la medida, de modo que se dé cuenta de su implementación. |

|   |  |  |
|---|--|--|
| 3 | Legislación/y/o normativas, con perspectiva de género.   | Sancionar Protocolo de Incorporación Encuesta con Perspectiva de Género, en la Evaluación de Planes de Acompañamiento Social.  |
| 4 | Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda. | Evaluación Programa PPPF con Perspectiva de Género, a través de Encuesta de Satisfacción de Usuario, con beneficio en etapa en ejecución y que termine, dentro del periodo 2021. La encuesta contemplará una muestra del 20% del universo de proyectos grupales y un 10% de los individuales, del Programa (PPPF), que cumplan con la condición de estar en ejecución y terminen dentro del 2021. La Encuesta medirá las variables: Jefatura Femenina o Masculina; Hogares Mono o Biparentales, Número de Hijos, Número de Integrantes del Hogar, Postulación Individual o Colectiva. Como medio de verificación complementario, se elaborará un Informe de Análisis, usando enfoque de género, a través de los datos de los beneficiarios de los subsidios, con conclusiones y sugerencias, que permitan generar propuestas de mejoras, en los procesos de ejecución. La encuesta tendrá una escala de 5 niveles (Muy Insatisfecho, Insatisfecho, Conforme, Satisfecho, Muy Satisfecho), que reflejarán el grado o nivel satisfacción |

#### Modificación de Contenido Programa Marco

| Objetivo                 | Indicador/Sistema  | Modificación  |
|--------------------------|--|---|
| Eficiencia Institucional | Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura  | El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2021, no obstante, el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura, se compromete para medir correctamente. |
| Calidad de Servicio      | Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t | El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2021, con excepción del indicador de "Trámites Digitales".   |

#### Notas:

- 1 Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, es acumulada a partir del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015.