

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

| | | | |
|------------|--|----------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO | PARTIDA | 18 |
| SERVICIO | SERVIU REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS | CAPÍTULO | 26 |

Objetivos de Gestión

| N° | Objetivos de Gestión | Ponderación | N° Indicadores |
|------------|------------------------------|-------------|----------------|
| Objetivo 1 | 1.- Gestión Eficaz | 35.00 | 2 |
| Objetivo 2 | 2.- Eficiencia Institucional | 40.00 | 4 |
| Objetivo 3 | 3.- Calidad de Servicio | 25.00 | 3 |
| Total | | 100.00 | 9 |

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35.00%)

| 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. | $(\text{Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año } t / \text{Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos}) * 100$ | 11.09 % [[59.30 / 534.50]*100] | | 5.00 | 1 |
| 2 | Medidas de Equidad de Género | $(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$ | 25.0 % [(2.0 / 8.0) * 100] | | 30.00 | |

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

| N° | Nombre del indicador | Fórmula | Meta | Mide | Ponderador | Nota |
|----|---|---|---|------|------------|------|
| 1 | Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29 | $((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t) * 100$ | 175.84 % [[1018070.00 / 578975.00]*100] | | 5.00 | |
| 2 | 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 | 20.00 | |
| 3 | Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura | $(\text{Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos} - \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en el año } t) / \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en el año } t) * 100$ | 4.15 % [(32216000.00 / 776833000.00) * 100] | | 5.00 | |

| | | | | | | |
|---|------------------------------------|---|--|---|-------|--|
| | | contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con au/Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100 | | | | |
| 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 ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100 | | X | 10.00 | |

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 25.00%)

| Nº | Nombre del indicador | Fórmula | Meta | Mide | Ponderador | Nota |
|----|---|---|-----------------------------------|------|------------|------|
| 1 | Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t. | $(N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$ | 71.05 % [[42.63 /60.00) *100] | | 5.00 | |
| 2 | Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t | $(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos al año t}) * 100$ | 98.77 % [[80.00 /81.00) *100] | | 10.00 | |
| 3 | 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 | 10.00 | |

Compromisos Indicadores Transversales

| Nombre Indicador Transversal | Nº de Compromisos |
|------------------------------|-------------------|
| Medidas de Equidad de Género | 2 |

| Nº | Medidas de Género | Descripción Medidas de Género |
|----|---|--|
| 1 | Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género. | Capacitar al 15% de la dotación de funcionarios y funcionarias incluidos honorarios, planta y contrata en el año 2022 de SERVIU O' Higgins sobre conceptos básicos de: <ul style="list-style-type: none"> • Violencia Organizacional. • Protocolo de MALS. • Temáticas relativas a maltrato y acoso laboral y sexual. Se considerará cumplida la medida con un 75% de asistencia (distintas a las personas capacitadas durante año 2021). Estableciendo un total de 2 horas por capacitación a cargo del equipo de género del servicio. Se apunta a reforzar los criterios de instrumento, protocolo MALS y competencias. |

| | | |
|---|---|---|
| | | El medio verificador será informe de cumplimiento de la medida que contenga: Citación a la capacitación, Respaldo material PPT, Registro de asistencia y Registro fotográfico. |
| 2 | Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado. | <p>Capacitar a funcionarios y funcionarias del Servicio, en materia de género nivel básico, dirigido a un mínimo de 10 funcionarias/os considerando a 5 hombres y 5 mujeres en el año 2022, correspondientes a trabajadores/as de las oficinas provinciales. Estableciendo un mínimo de capacitación de 8 horas, formalizado a través del PAC.</p> <p>El medio de verificación corresponde a informe de cumplimiento de la medida que contenga: Compromiso de formalización PAC, Temáticas abordadas y Respaldo de curso terminado.</p> |

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.