

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	CAPÍTULO	29

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	15.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	60.00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	25.00	3
Total		100.00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 15.00%)

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.	(Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t / Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos) * 100	18.02 % [(103.10 / 572.00) * 100]		10.00	1
2	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	25.0 % [(2.0 / 8.0) * 100]		5.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 60.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	20.00	
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	24.23 % [(2622788653.00 / 10825621142.00) * 100]		5.00	

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	107.03 % [(418604.00 /391109.00)*100]		15.00	
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 ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100		X	20.00	

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.	(Nº 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/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	84.85 % [(84.00 /99.00)*100]		10.00	
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	97.50 % [(117.00 /120.00)*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	5.00	

Compromisos Indicadores Transversales

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

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Realizar una actividad de Capacitación Nivel Básico (8 horas de duración) dirigida al 30% de los(as) funcionarios(as) del Área Social Planta y/o Contrata de los Departamentos de Operaciones Habitacionales y Departamento Técnico del SERVIU Región de la Araucanía, considerando la cantidad efectiva de funcionarios(as) al momento de efectuar la convocatoria. Esta actividad abordará la perspectiva de género y los estereotipos en el proceso Comunicativo, uso de pronombres, determinantes, adverbios y representaciones con equidad de género, siendo una actividad de Continuidad y

		complementariedad al trabajo de Elaboración del Manual – Orientaciones para el uso del Lenguaje No sexista e Inclusivo, elaborado por el Servicio durante el año 2021. Con esta medida se abordan los compromisos N° 8 y N° 19 del IV Plan Nacional de Igualdad entre mujeres y hombres 2018-2030 del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género (Plan Igualdad). Elaborar un informe de la capacitación realizada.
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	1. Generar un "Plan de Trabajo Comunicacional Anual con enfoque de Género" , al 30 de abril de 2022, que contenga acciones en los ámbitos de Sensibilización interna y externa de conmemoraciones dirigidas a la visibilización de las Mujeres en la sociedad y relevar la No violencia contra la mujer y la equidad de Género, incorporando además acciones de Difusión de Redes de Apoyo Institucional existentes en nuestra región de la Araucanía para Mujeres que sufren violencia y vulnerabilidad de sus derechos, especialmente de organizaciones relacionadas con el Servicio. 2) Implementación de las acciones establecidas en el "Plan de Trabajo Comunicacional Anual con enfoque de Género" al 30 de Noviembre de 2022, y 3) Emisión de un Informe Final de Cumplimiento. al 15 de diciembre de 2022. Con esta medida se aborda el compromiso N° 6 del IV Plan Nacional de Igualdad entre mujeres y hombres 2018-2030 del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género.

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.