

## FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	CAPÍTULO	33

### Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	30.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	35.00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	3
Total		100.00	9

#### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

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	36.90 % [(744.16 /2016.50 )*100]		20.00	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	37.5 % [(3.0 /8.0 )*100]		10.00	

#### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

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	15.00	
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	26.00 % [(7509428955.00 /28882419058.00 )*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	133.75 % [(3150900.00 /2355747.00 )*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 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: 35.00%)

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	85.05 % [(387.00 /455.00 )*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	98.00 % [(294.00 /300.00 )*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	15.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

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 capacitación básica de 8 horas para mejorar las competencias laborales de al menos 15 personas pertenecientes a la Subdirección de Vivienda, Subdirección de Operaciones Habitacionales y Subdirección de Obras Viales de SERVIU Metropolitano. El objetivo es transversalizar el enfoque de género al diseño urbano habitacional, permitiendo una mejor provisión de productos de la institución, que en este caso, significará la generación de ciudades inclusivas para todas y todos. La capacitación será desarrollada por personal del Servicio en

		<p>dos módulos: “ Importancia de la incorporación del enfoque de género en un Servicio de Vivienda y Urbanización” y “ Recomendaciones para un diseño urbano habitacional con enfoque de género” .</p> <p>Medios de verificación: -Informe que da cuenta del cumplimiento de la medida que incluya listado de participantes.</p>
2	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	<p>Implementar en una base de licitación del año t al menos 3 recomendaciones otorgadas en la Guía Metodológica para la elaboración de bases de licitación con enfoque de género elaborada el año 2021, la cual instruye respecto a la incorporación de mano de obra femenina y da recomendaciones en cuanto al diseño de espacios urbano-habitacional con enfoque de género, con el fin de generar ciudades más inclusivas y contribuir a la reactivación económica post pandemia, en donde las mujeres se han visto mayormente afectadas.</p> <p>Medios de verificación: -Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida que incluya base de licitación.</p>
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	<p>Generar un análisis estadístico de la mano de obra directa que posean los proyectos habitacionales correspondientes al D.S. 49 que se encuentren en ejecución de obras entre enero y agosto del año t, con el fin de conocer la cantidad de mujeres que trabajan en empresas constructoras contratadas por Serviu Metropolitano y las condiciones en las que lo hacen. Los datos de interés son mujeres y hombres contratados(as), cargos en los que se desempeñan y las remuneraciones que perciben por dicha labor.</p> <p>Medios de verificación: -Informe de análisis publicado en intranet.</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.