

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS	CAPÍTULO	30

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	20.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	46.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	34.00	1
Total		100.00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)

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	50.0 % [(4.0 / 8.0) * 100]		20.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 46.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	36.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	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.	15%
	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.	21%
Etapa 2	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%
Etapa 3	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%
Etapa 4	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%
Total		36%

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	5.74 % [(142692383.00 /2485930012.00)*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	97.27 % [(347031564.00 /356771424.00)*100]		5.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 34.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	34.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapas 1	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.	15%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana	14%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	5%
Etapas 2	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%
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
Etapas 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria 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 usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%
Total		34

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
----	----------------------	---------	------	------	------------

Compromisos Indicadores Transversales

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

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Constitución de Mesa de Género del SERVIU Región de Los Lagos. La mesa estará constituida por profesionales y/o jefaturas de las distintas áreas del Servicio. Y tendrá como objetivo incentivar la transversalización del enfoque de género en los distintos ámbitos de trabajo de la institución. Medios de verificación 1.- Resolución de Constitución Mesa de Género SERVIU Los Lagos. 2.- Plan de Trabajo 2023. 3.- Informe final de ejecución del Plan de Trabajo 2023.
2	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Confeccionar y ejecutar un Programa de Trabajo de Gestión de Personas, con enfoque de género. Este Programa tiene por objetivo promover el desarrollo de las personas y equipos de trabajo desde la perspectiva de género, específicamente al reconocimiento de cargas familiares, beneficios de sala cuna y desagregación por sexo del número de hombres y mujeres que trabajan en el SERVIU Región de Los Lagos. La medida busca incorporar el enfoque de género en los ámbitos señalados, a fin de contribuir a la disminución de IBB del funcionario del Servicio. Medio de verificación: 1.- Programa de Trabajo. 2.- Informe final de ejecución del Programa de Trabajo.
3	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.	Capacitación básica de Género enfocada en la temática de División Sexual del trabajo, que tiene por objetivo el cambio cultural desde la perspectiva de Género. La capacitación tendrá una duración mínima de 8 horas y será incluido en el PAC 2023. Medio de verificación: Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida.
4	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Realizar un reporte semestral con desagregación por sexo y análisis de género de las atenciones realizadas a personas usuarias de las OIRS del SERVIU Región de Los Lagos. Este reporte tiene como propósito visibilizar las diferencias que existen por sexo - género y cómo impactan en la atención realizadas por las Oficinas de Informaciones Reclamos y Sugerencias (OIRS). 1.- La información tendrá corte al 30 de Noviembre de 2023. 2. Se entenderá por atenciones a aquellas realizadas de manera presencial en las OIRS del Servicio: Puerto Montt, Osorno, Castro, Ancud y Chaitén. Medio de verificación: Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.

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 2023, no obstante, en el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura compromete meta solo para subtítulo 31 excluyendo los contratos de obra asociados al subtítulo 33; y la aplicación del requisito técnico N°6, relativo a informar cada contrato de obra de infraestructura pública, será aplicable para los subtítulos 31 y 33.
Calidad de Servicio	Transformación Digital	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2023, con excepción del indicador de "Transformación Digital".

