

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	CAPÍTULO	31

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	10.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	50.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40.00	1
Total		100.00	5

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 10.00%)

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	37.5 % [(3.0 / 8.0 ) * 100]		10.00

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</b>	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.	20%
	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.	10%
<b>Etapa 2</b>	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%
<b>Etapa 3</b>	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%
<b>Etapa 4</b>	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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

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	10.00 % [[100000000.00 /1000000000.00 )*100]		10.00
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	112.00 % [(348292.00 /310975.00 )*100]		10.00

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	40.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapas 1</b>	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.	20%
	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	10%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	10%
<b>Etapas 2</b>	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%
<b>Etapas 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
<b>Etapas 4</b>	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%
<b>Total</b>		<b>40</b>

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

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Implementar el Programa de Buenas Prácticas Laborales con Equidad de Género 2023 (BPLEG): Continuando con el proceso de implementación, iniciado en el año 2022, el Servicio recibirá asistencia técnica para el abordaje de desigualdades de género. El Programa de BPLEG tiene como propósito utilizar componentes de capacitación y asesorías técnicas para el abordaje de las desigualdades de género dentro de la institución. El Servicio se compromete a ejecutar a lo menos el 80% de las actividades comprometidas en Plan de Acción respectivo, el cual es validado por SERNAMEG. MV: Informe de Avance de Ejecución del Programa BPLEG 2023.
2	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Implementar el Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la Vida Laboral (SIGIGC): Habiendo realizado el diagnóstico correspondiente en el año 2022, se inicia el proceso de implementación del SIGIGC, según la NCh3262. El propósito de la implementación de esta norma es: promover el desarrollo organizacional a través de la optimización de la gestión basada en las personas y de la incorporación de factores de cambio, innovación y calidad en la gestión de las organizaciones. Implica una decisión estratégica de la organización que conlleva la alineación de sus recursos humanos, financieros, materiales y de información- en pos del logro del objetivo de la igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, en la lógica de la corresponsabilidad. Se priorizará la definición del Alcance del SIGIGC, la política de igualdad de género y conciliación, objetivos y procedimientos tales como: Definición de las prácticas de la organización para la remuneración y compensación, entre otros procedimientos. MV: Informe de Avance de Implementación del SIGIGC.
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Análisis de género de las personas beneficiadas con PPPF PDA en Coyhaique desde el año 2018 al 2022: Analizar el perfil de personas beneficiarias por género, dispersión en el territorio, revisando sus características por EP (tipo perfil por EP). El análisis incluirá variables, tales como: sexo, edad, nacionalidad, tipo de hogar, entre otros. El propósito es identificar si existen Brechas, Barreras y/o inequidades en el programa con mayor oferta y demanda para el Servicio. Esto no se había realizado con anterioridad considerando que PDA es uno de los programas de menor data de creación. En caso de obtener resultados que nos alerten de una necesidad de rectificar, se podrá aplicar cuando existan llamados regionales, por lo tanto, una vez realizado este análisis, se enviará a SEREMINVU Región de Aysén para solicitar su consideración. Cabe recordar que SERVIU ejecuta programas, la institución encargada del diseño de programas es la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo. MV: Informe del análisis de personas beneficiadas con enfoque de género en el Programa PPPF PDA (2018 al 2022).

#### Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicios, el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de acuerdo al Programa Marco 2023, a excepción de los requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.

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".