

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	CAPÍTULO	35

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	15.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	65.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	20.00	1
Total		100.00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 15.00%)

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]		15.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 65.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	20.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etap 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.	5%
Etap 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%
Etap 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%
Etap 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		20%

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	7.68 % [(469636255.00 /6115055399.00)*100]		20.00
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	121.00 % [(1221407000.00 /1009409000.00)*100]		25.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20.00

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.	10%
	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	5%
	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		20

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.	Elaborar un Diagnóstico Institucional que detecte las existencias de desigualdades o discriminación de género que tengan directa relación con el quehacer del Servicio y su público objetivo. Se identificarán las inequidades, brechas y barreras (IBB) de género, que tengan directa relación con la misión, los objetivos y productos estratégicos de la institución con perspectiva de género. Se considerarán en este diagnóstico el análisis estadístico de los instrumentos de gestión institucional (Reportes CEHU, Informes Estadísticos SIAC, entre otros). Además, se considerará un diagnóstico de género de la gestión interna institucional que permita identificar las inequidades, brechas o barreras de género del Servicio. Se priorizará la factibilidad de abordar las inequidades, brechas y barreras de género detectadas tanto en el diagnóstico de los productos estratégicos como para la gestión interna del Servicio, para incorporarlas en una propuesta de Programa de Trabajo de Género del año 2024.
2	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.	1) Realizar una capacitación avanzada de una duración mínima de 16 horas en materia de igualdad de género al equipo directivo más al 20% del funcionariado (planta, contrata y honorarios) que haya realizado a lo menos 1 capacitación básica de género en el año 2022 en el Servicio y; 2) Realizar una capacitación básica de una duración mínima de 8 horas en materia de género al funcionariado nuevo ingresado al 30 de junio de 2023 más el 15% del funcionariado que no tenga ninguna capacitación asociada a temáticas o materias de género en el Servicio. 3) Tanto para la capacitación básica como la capacitación avanzada de género deberá estar considerada en el Plan Anual de Capacitación (PAC) Año 2023 del Servicio. Los contenidos presentados en la capacitación básica y avanzada deberán ser aprobados por la Red de Expertas de Género antes de su implementación. La asistencia a la capacitación de nivel básico y avanzado de género será aprobada mediante acto administrativo del Servicio.
3	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Desarrollar e implementar el 70% del Plan de Estrategia Comunicacional (PEC) de difusión interna como externa que incorpore perspectiva de género en las acciones comunicacional de la institución sobre procesos internos institucionales, así como implementación de políticas, planes y programas de los productos estratégicos del Servicio, que disminuyan la existencia de desigualdades o de discriminación de género relacionadas con el quehacer del servicio, para ello deben considerar: contenidos sin sesgos ni estereotipos de género, mostrando una pluralidad de hombres y mujeres, utilizando imágenes, lenguaje verbal o escrito no sexista e inclusivo, procurando una representación equilibrada y paritaria entre ambos sexos, visibilizando el aporte de hombres y mujeres en aquellas cuestiones donde se revele el aporte a la humanidad en un tema específico. El PEC deberá incorporar en su difusión interna a través de correo electrónico, y su difusión externa a través de publicación de página web y/o redes sociales institucional, instrumentos comunicacionales y/o material técnico del servicio con perspectiva de género. Difusión y promoción en ámbitos internos y externos de los diagnósticos institucionales, complementando con estadísticas que revelen brechas, barreras e inequidades de género de la institución. La preparación, confección y supervisión del PEC estará a cargo de integrantes de la Comisión de igualdad de género en conjunto con el área de comunicación del Servicio.

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".