

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO	CAPÍTULO	01

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	15.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	30.00	2
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	55.00	2
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	62.5 % [(5.0 / 8.0) * 100]		15.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	20.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapas de Desarrollo	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%
Etapas de Desarrollo	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%
Etapas de Desarrollo	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%
Etapas de Desarrollo	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	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	130.46 % [(17541011.00 / 13445509.00) * 100]		10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 55.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	30.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapá 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.	16%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaría para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana	7%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaría.	7%
Etapá 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%
Etapá 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
Etapá 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaría 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 usuaría con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%
Total		30

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Transformación Digital	(N° de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año t/ N° total de procedimientos administrativos vigentes en el año t, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)) * 100		X	25.00

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	5

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	<p>Actualización de la Política Ministerial de Género.</p> <p>Se desarrollarán acciones de difusión de la Política Ministerial de Género, a fin de sensibilizar al funcionariado con las definiciones estratégicas contenidas en este documento. Entre las acciones se consideran asesorías técnicas a diversos equipos a nivel nacional, videoconferencias y orientaciones metodológicas para aplicabilidad del enfoque en el quehacer diario del servicio.</p> <p>Medio de Verificación: Documento de Política de género actualizada y socializada a nivel institucional.</p>
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.	<p>Implementación de capacitación avanzada en género.</p> <p>La capacitación consistirá en incorporar el enfoque de género en el proceso de diseño e implementación del Plan de Emergencia Habitacional. Está dirigida a profesionales y directivos del servicio. Se capacitarán al menos 30 personas, con una duración de 16 horas. El curso estará adscrito en el Plan Anual de Capacitación.</p> <p>Medio de verificación: Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>
3	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	<p>Diseñar un Plan de Comunicaciones interno con enfoque de género</p> <p>Se considera la necesidad de formular un Plan comunicacional que aborde las comunicaciones internas y que contemple recomendaciones para utilizar un lenguaje no sexista y eliminar el uso del masculino universal, procurar una representación equilibrada entre sexos en las imágenes. Asimismo, considere acciones de sensibilización al funcionariado.</p> <p>Medio de Verificación: Plan de comunicaciones elaborado y difundido en los equipos.</p>
4	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Analizar la Incorporación del enfoque de género en el material de difusión de los equipos SIAC - OIRS.</p> <p>La medida considera el análisis del material de difusión de los programas del Plan de emergencia Habitacional, con el propósito de identificar que éstos materiales contengan lenguaje no sexista y desprovisto de sesgos de género, con mensajes y recomendaciones respetuosos de los derechos de las personas, en especial, de las mujeres y niñas.</p> <p>Medio de verificación: Material que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>

5	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	<p>1. Diseñar protocolo de derivación y atención a mujeres y niñas víctimas de violencia que habitan en campamentos.</p> <p>Elaborar protocolo de derivación y atención que permita orientar al funcionariado del programa de asentamientos precarios, a nivel nacional, sobre los procesos a seguir para derivar y atender a mujeres y niñas víctimas de violencia que habitan en campamentos de acuerdo a su contexto familiar. Esta medida incluye, además, una capacitación a los equipos del programa respecto de género y violencia contra las mujeres y niñas.</p> <p>Medio de verificación: Protocolo de derivación y atención a mujeres y niñas víctimas de violencia.</p> <p>2. Elaborar Propuesta metodológica para el levantamiento de diagnóstico de necesidades de cuidados a nivel territorial</p> <p>Diseñar una Propuesta metodológica para el levantamiento de diagnóstico de necesidades de cuidados a nivel territorial que permita identificar a los actores claves en el proceso de gestión territorial, demandas y necesidades de la población e infraestructura de cuidados</p> <p>Medio de verificación: Propuesta metodológica</p>
---	--	--

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Transformación Digital	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de los Servicios, el indicador de Transformación Digital de acuerdo al Programa Marco del PMG 2023, incorporando como requisito técnico adicional el compromiso de informar en el CPAT la nómina de procedimientos administrativos de los SERVIU.