

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	CAPÍTULO	32

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	10.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	55.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35.00	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: 55.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	35.00

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.	30%
	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		35%

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	4.71 % [(365330475.00 /7752061070.00)*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	120.00 % [(447191.00 /372659.00)*100]		10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	35.00

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.	25%
	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	5%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaría.	5%
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		35

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	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	<p>Realización de taller para funcionariado Serviu. Entre las acciones del Programa de Calidad de Vida y Clima Laboral 2023, que se enmarca en la Política del Personas del Minvu, se realizarán dos talleres, uno de sensibilización de violencia doméstica de dos horas de duración y uno de Primera Respuesta a Mujeres que Viven Violencia de dos horas de duración, al 10% de los funcionarios de planta, contrata u honorarios que desempeñen labores en Punta Arenas. Además, posterior al segundo taller, se entregará material de la ruta del abordaje de la violencia doméstica, desde el ámbito institucional. El 10% de funcionarios de planta, contrata u honorarios serán los mismos para ambos talleres y entrega de material. El contenido de los talleres será validado por la red expertas del MMYEG.</p> <p>El Medio de Verificación de esta medida, será un informe que dé cuenta del cumplimiento, incorporando la resolución que aprueba el Programa de Calidad de Vida 2023, imágenes de la actividad y un informe de su desarrollo.</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>Realizar capacitación avanzada de género. Esta capacitación considera 10 funcionarios del equipo directivo titulares y/o subrogantes abordando como principal tema la Transversalización de Género en el Servicio Público, con el objetivo de contribuir a disminuir la barrera de género de tipo administrativo que obstaculiza incorporar la perspectiva de género en la ejecución de las políticas públicas de vivienda y urbanismo que lleva adelante Serviu Magallanes.</p> <p>La capacitación tendrá una duración de 16 horas y estará contenida en el Plan Anual de Capacitación 2023 de Serviu Magallanes. El contenido de la capacitación será validado por la Red de Expertas del Minmeg y será certificada como aprobada, por el organismo capacitador, a los participantes que tengan 75% de asistencia.</p> <p>Medio de verificación: informe que contenga Resolución de Plan Anual de Capacitación 2023, contenido del curso, certificados aprobación del curso, imágenes de la capacitación.</p>
3	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	<p>Realización de intervención en violencia de género a personas beneficiadas Proyecto Habitacional Vista Monte Tarn, con la participación de 10 personas con una duración de cuatro horas.</p> <p>A través del Plan de Acompañamiento Social del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda, normado a través del Decreto Supremo 49, realizar intervención en Violencia de Género, a las personas beneficiarias del proyecto habitacional Vista Monte Tarn de Punta Arenas, con un taller de Violencia Simbólica de cuatro horas de duración, realización de encuesta de medición de conocimientos para garantizar el efectivo traspaso de información al cierre, y entrega de material físico sobre Violencia de Género. La finalidad de esta intervención es contribuir a incorporar la perspectiva de género en la ejecución de la política pública de vivienda y abordar la brecha de género que la violencia provoca entre mujeres y hombres. El contenido de la intervención será validado por la Red de Expertas del Minmeg.</p> <p>Medio de verificación: Informe que dé cuenta de la implementación de la medida, incluyendo fotografías del taller e informe con metodología a utilizar y desarrollo de la actividad, resultado de la encuesta y evidencia del material físico entregado.</p>

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".