

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

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

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	40.00	2
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 /8)*100]		20.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	20.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	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.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
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		20%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto	((Gastos ejecutados de	130.34 %		20.00

	Subtítulos 22 + 29	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	$[(21.673.054 / 16.628.098) * 100]$		
--	--------------------	---	--------------------------------------	--	--

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usaria	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 Usaria, que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.	5%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usaria 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 usaria.	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 Usaria.	5%
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usaria.	0%
Etapas 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usaria de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usaria.	0%
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%
Total		20

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Transformación Digital	$(N^{\circ} \text{ de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año } t / N^{\circ} \text{ total de procedimientos administrativos vigentes en el año } t, \text{ registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)}) * 100$		X	20.00

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

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

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	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	Implementación de capacitación avanzada en género. La capacitación consistirá en fortalecer la implementación del enfoque de género y cuidados en el Plan Ciudades Justas. Está dirigida a profesionales del servicio. Se capacitarán a, al

	para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	menos 30 personas, con una duración de 16 horas. El curso estará adscrito en el Plan Anual de Capacitación. Medio de verificación: Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.
	2 Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Diseñar un Protocolo de atención para Personas que se acogen a la Ley de Identidad de Género. La Ley N° 21.120 reconoce el derecho a la identidad de género, otorga garantías, consagra sus principios y establece los procedimientos mediante los cuales se podrá solicitar la rectificación de la partida de nacimiento y documentos de identificación. En función de esta Legislación, es que se compromete el diseño de un protocolo de atención a las personas que se acojan a esta Ley, de forma de evitar posibles situaciones de discriminación o desigualdad en el trato a las personas usuarias. Medio de verificación: Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.
	3 Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Incorporar variables de género en metodología del Programa para Pequeñas Localidades. La medida consiste en incorporar variables de género en la encuesta de inicio/etapa diagnóstica para nuevas localidades. A fin de recoger posibles intereses estratégicos de las personas de las zonas que aborde el Programa. Medio de verificación: Encuesta de inicio/diagnóstico del Programa.
	4 Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Informe de análisis del déficit habitacional con enfoque de género interseccional. A raíz de los resultados de la CASEN publicados en 2023, respecto del déficit habitacional, se desarrollará un análisis sobre los resultados del déficit habitacional cuantitativo, de forma que permita orientar la focalización de los programas habitacionales. Medio de verificación: Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.