

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS	CAPÍTULO	30

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	46.00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	34.00	1
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	37.5 % [(3 /8)*100]		20.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 46.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	36.00

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.	13%
	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.	9%
Etapa 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	6%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	8%
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		36%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Desviación Montos Contratos	(Sumatoria de Montos	5.42 %		5.00

	de Obras de Infraestructura	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	$\frac{[(1.019.133.932 / 18.810.220.000) * 100]}{}$		
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	$93.30 \% \frac{[(340.779 / 365.241) * 100]}{}$		5.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 34.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	34.00

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 Usuaria, 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.	12%
	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	11%
	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 Usuaria.	6%
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	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 Usuaria.	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		34

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

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

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

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Boletines Informativos sobre personas beneficiadas de Programas Habitacionales. Desarrollar y publicar boletines informativos con perspectiva de género sobre los beneficiarios de los proyectos habitacionales DS. N°49/2011. Esta iniciativa utilizará contenidos de difusión que incorporen un lenguaje no sexista e inclusivo, con el objetivo de destacar y corregir desigualdades de género. Los boletines se compartirán a través de la página web y/o redes sociales del SERVIU Los Lagos, y contendrán análisis de datos desagregados por sexo, enfocándose en evidenciar las soluciones a las desigualdades en el acceso a la vivienda. Medio de Verificación: Informe que dé cuenta de las acciones de comunicación realizadas.
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Capacitación en Igualdad de Género y Primera Acogida para Equipos Territoriales y de Atención al Público. Implementar una actividad de capacitación dirigida a los equipos OIRS-SIAC, Departamento de Operaciones habitacionales y Programa de Asentamientos Precarios. El enfoque de la capacitación será en igualdad de género con un énfasis especial en la detección de violencia de género y estrategias de primera acogida. El objetivo es dotar al personal de herramientas efectivas para identificar y corregir brechas, barreras o inequidades de género en la provisión de servicios. Medio de verificación: Informe que dé cuenta de la realización de la medida, que incluya lista de asistencia y respaldo fotográfico. Nota Metodológica: -Se adicionara un componente de paridad de género. -Se capacitaran a lo menos a 15 funcionarios y/o funcionarias en estas materias.
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Diseñar Memoria de Género del Servicio de Vivienda y Urbanización SERVIU LOS LAGOS. Desarrollar una Memoria de Género que abarque los años 2021 a 2023. Esta memoria detallará los logros y avances del servicio en materia de equidad de género. Incluirá datos desagregados por sexo y análisis sobre las dinámicas de género en nuestro ámbito de influencia. Medio de Verificación: Memoria de género. Nota Metodológica: Se centrará en aspectos tales como: gestión de personas, el procedimiento MALS, información sobre programas habitacionales y proyectos urbanos y territoriales, entre otros. Esta memoria se difundirá a través de sitio web institucional para garantizar su accesibilidad y transparencia.