

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	CAPÍTULO	33

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	50.00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	30.00	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	50.0 % [(4 /8)*100]		20.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapas 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.	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.	5%
Etapas 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%
Etapas 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%
Etapas 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		30%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Desviación Montos Contratos	(Sumatoria de Montos	8.32 %		10.00

	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	$[(3.164.182.741 / 38.031.042.564) * 100]$		
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	$127.58 \% [(2.874.902 / 2.253.380) * 100]$		10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30.00%)

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

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
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, 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.	15%
	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.	5%
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		30

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	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 para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	<p>Realizar capacitación avanzada en género aplicado al quehacer del Servicio</p> <p>La medida consiste en desarrollar una Capacitación avanzada de género en “ lenguaje inclusivo y buen trato a personas de las disidencias y diversidades sexo genéricas” . La capacitación tendrá una duración de 16 horas y estará dirigida a 30 personas correspondientes a los equipos a cargo de atención de personas (OIRS y/o SIAC), medios escritos de SERVIU Metropolitano, departamento de comunicaciones y encargada de género, con el fin de mejorar y ampliar las comunicaciones y el trato a las usuarias y usuarios de una manera no binaria.</p> <p>La capacitación estará adscrita a PAC y los contenidos se tabajarán con sectorialista de MMEG.</p> <p>MV: Plan Anual de Capacitación (PAC), Informe de la Consultora, que incorpore listados de asistencia, fotografías y certificados de aprobación.</p>
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	<p>Difundir Manual de Prevención de Riesgos Laborales con enfoque de género.</p> <p>La medida consiste en difundir el Manual de Prevención de Riesgos Laborales con enfoque de Género a Empresas Constructoras, Entidades de Gestión Rural, Consultoras y/o Entidades Patrocinantes, que se encuentren con proyectos en ejecución, a través de la realización de 3 cápsulas comunicacionales que resuman los principales puntos del documento realizado el año 2023.</p> <p>MV: Oficio de difusión de Director del Servicio, fotografías de las Cápsulas informativas y pantallazos de las difusiones realizadas a través de correo electrónico las Empresas Constructoras.</p>
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Capacitar a Comités de vivienda respecto del artículo 150 del Código Civil.</p> <p>La medida consiste en ejecutar 4 talleres en 4 provincias de la Región Metropolitana (un taller por provincia), de manera presencial y/o remota. Estos talleres están dirigidos a distintos Comités de Vivienda, con el fin de difundir el Artículo 150 del Código Civil, el cual protege el patrimonio de la mujer casada en sociedad conyugal a su favor.</p> <p>MV: Presentación Taller, fotografías, listado de asistencia</p>
4	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	<p>Elaborar y Publicar una Memoria de Género del Servicio</p> <p>La medida consiste en desarrollar y publicar una “ Memoria de Género” de Serviu Metropolitano, respecto a los principales avances, acciones y/o actividades desarrolladas por el Servicio en los últimos 10 años.</p> <p>La memoria será difundida por correo institucional intranet y web abierta a la ciudadanía y se desarrollará durante el segundo semestre del año.</p> <p>MV: Memoria de Género publica en correo institucional, intranet y en página web abierta a la ciudadanía.</p>