

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2025
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

SERVIU REGIÓN DEL MAULE

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	268	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	27
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

Resultados por objetivo de gestión y compromisos asociados.

N°	Compromiso*	Meta 2025	Efectivo 2025	% Cumplimiento meta **	Ponderación comprometida 2025	Ponderación obtenida 2025
Objetivo 1: Gestión Eficaz					25%	25%
1	Medidas de Equidad de Género	37,5%	37,5% (3 / 8)	100%	15%	15%
2	Riesgos Psicosociales laborales	Hasta etapa 1	10 requisitos cumplidos de 10 comprometidos	100%	10%	10%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					40%	38,19%
3	Estado Verde	Hasta etapa 3	22 requisitos cumplidos de 24 comprometidos	93,97%	30%	28,19%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	96,2%	95,52% (993.510 / 1.040.075)	100,71%	10%	10%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					35%	34,5%
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usaria	Hasta etapa 3	20 requisitos cumplidos de 21 comprometidos	97,5%	20%	19,5%
6	Transformación Digital	Hasta etapa 2	6 requisitos cumplidos de 6 comprometidos	100%	15%	15%
Porcentaje de cumplimiento global					97,69%	
Porcentaje de incremento por desempeño institucional					7,6% (100% del bono)	

*Detalle de los compromisos formulados en el incentivo institucional en: https://www.dipres.gob.cl/597/articles-373676_doc_pdf.pdf

** Para los indicadores con meta, según el sentido de la medición del indicador, el cálculo corresponde a [Columna Efectivo / Columna Meta], si el indicador es ascendente y a [Columna Meta / Columna Efectivo] si es descendente. Si se trata de un indicador cuya meta es medir, toma las opciones "Cumple" o "No Cumple". Para los sistemas, el valor corresponde al porcentaje de la ponderación obtenida dividida por la ponderación comprometida.

Fuente: Dipres

INFORME DE CUMPLIMIENTO DE COMPROMISOS 2025
PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN

SERVIU REGIÓN DEL MAULE

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	268	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	27
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

El Serviú Región del Maule alcanzó un 97,69% de cumplimiento de su PMG para el año 2025.

Este resultado se explica por el siguiente desempeño de los seis compromisos adquiridos:

- En los indicadores Medidas de Equidad de Género y Concentración Gasto Subtítulos 22 + 29 se cumplieron las metas.
- En los sistemas Riesgos Psicosociales Laborales y Transformación Digital se cumplieron los objetivos en un 100%.
- En los sistemas Calidad de Servicio y Estado Verde no se cumplieron los objetivos comprometidos en su totalidad, porque los antecedentes presentados fueron insuficientes para verificar requisitos técnicos asociados a ellos.

El sistema Calidad de Servicio tuvo un cumplimiento de 98%, porque logró parcialmente el objetivo N°2. Diagnóstico de brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria (etapa 1), al no acreditarse el requisito técnico N°7, Sistematización y análisis de tiempos de respuesta de trámites y servicios relevantes, en lo específico para el trámite de Consultas, reclamos y sugerencias al Ministerio de Vivienda y Urbanismo (Serviú, Seremi, PMS Subsecretaría). Se detectaron inconsistencias entre el Informe de Recepción de Resultados y el archivo de respaldo presentado. En el Informe se reportaron 1.774 transacciones gestionadas en el año 2024 y 863 a junio de 2025, pero en el respaldo presentado se mostraron 1.755 y 845, respectivamente. En consecuencia, no fue posible validar que el servicio realizara un diagnóstico de brechas completo, en específico para sus trámites relevantes.

El servicio no presentó observaciones respecto de este requisito técnico, por lo que se mantuvo el resultado de la validación técnica. Por lo tanto, del 20% de ponderación asignada al sistema, solo sumó el 19,5% al cumplimiento global del PMG.

El sistema Estado Verde tuvo un cumplimiento de 94%, porque logró parcialmente el objetivo N°2. Diagnóstico de la gestión ambiental del Servicio (etapa 1), al no acreditarse el requisito técnico N°5, Gestión del papel, porque los datos reportados para las resmas de papel adquiridas presentan inconsistencias para los cinco inmuebles de la muestra (de calles Freire, Carmen, Balmaceda, Echeverría y Antonio Varas), lo que se evidenció al revisar el reporte de control de carga, en el cual se informan 1.500 resmas para cada uno, mientras que el reporte sistematizado que cargó el servicio señala 105, 80, 260, 220 y 260, respectivamente, sin poder distinguir con la única factura adjunta, la cantidad adquirida para cada unidad. En ella se constata que el servicio realizó una sola compra de 1.500 resmas, pero dicho valor fue ingresado para cada una unidad, sobredimensionando la adquisición de resmas, en 9.000 (1.500 por las seis unidades catastradas), pero los medios de verificación no dan cuenta de dicha suma, por lo cual se verificó que cuantificó de forma incorrecta el uso del papel en su diagnóstico ambiental.

Asimismo, cumplió parcialmente el objetivo N°2. Implementación del Plan de Gestión Ambiental Institucional (etapa 3), al no acreditarse el requisito técnico N°2, Medición de indicadores del PGA y la huella de carbono. Esto como consecuencia del error incurrido en la cuantificación del consumo de papel, porque es un elemento constitutivo de la huella de carbono del servicio, al que le correspondía realizar la medición de forma correcta en el año 2025.

El servicio no presentó observaciones respecto de estos requisitos técnicos, por lo que se mantuvo el resultado de la validación técnica. Por lo tanto, del 30% de ponderación asignada al sistema, solo sumó el 28,19% al cumplimiento global del PMG.