

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

SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	129	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	35
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

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%	10%	10%
2	Riesgos Psicosociales laborales	Hasta etapa 1	10 requisitos cumplidos de 10 comprometidos	100%	15%	15%
Objetivo 2: Eficiencia Institucional					40%	37,5%
3	Estado Verde	Hasta etapa 3	22 requisitos cumplidos de 24 comprometidos	91,67%	30%	27,5%
4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	98,26%	82,08% (421.831 / 513.913)	119,71%	10%	10%
Objetivo 3: Calidad de los Servicios					35%	34,5%
5	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	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					97,00%	
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-373684_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 DE ARICA Y PARINACOTA

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

Personal de la dotación	129	Partida presupuestaria	18	Capítulo presupuestario	35
--------------------------------	------------	-------------------------------	-----------	--------------------------------	-----------

El Serviú Región de Arica y Parinacota alcanzó un 97% 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 el sistema Calidad de Servicio no se cumplieron los objetivos comprometidos en su totalidad, porque los antecedentes presentados fueron insuficientes para verificar requisitos técnicos asociados a ellos.
- En el sistema Estado Verde no se cumplieron los objetivos comprometidos en su totalidad, debido a situaciones que no pudieron ser acreditadas como causas externas válidas y no previstas.

El sistema Calidad de Servicio tuvo un cumplimiento de 95%, 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 los trámites de Permiso de Roturas y Reposición de Pavimentos e Inspección de pavimentos a terceros -que autorizan proyectos de inversión, por tanto, son parte de las exigencias del citado requisito-. Se detectaron inconsistencias entre el Informe de Recepción de Resultados y los archivos de respaldo presentados para el dato de solicitudes resueltas entre julio de 2024 y junio de 2025. Para el Permiso de roturas, en el Informe se reportó 558 de estas solicitudes, pero en el respaldo solicitado para dicho trámite se reportaron 124. Para el trámite de inspección de pavimentos, en el Informe se señalaban 233 solicitudes, pero en los respaldos presentados se reportaban 81. El sistema Estado Verde tuvo un cumplimiento de 92%, porque logró parcialmente el objetivo N°2. Implementación del Plan de Gestión Ambiental Institucional (etapa 3), al no acreditarse los requisitos técnicos N°2, Medición de indicadores del PGA y la huella de carbono, y N°3, Registro de costos de las acciones realizadas. Tomando en consideración los argumentos y los antecedentes presentados por la institución, el Comité Técnico determinó que no hubo causas externas válidas y no previstas que incidieran en el incumplimiento del citado objetivo. Para ambos requisitos el Servicio clasificó la causa externa como Incumplimiento de otras instituciones públicas y/o privadas, y presentó como justificación un relato en el cual la atribuyó a errores en el reporte de Estado Verde que se genera desde la plataforma Gestiona Energía, de la Red de Expertos.

Respecto de los indicadores, el Servicio informó que hubo dos mediciones que aparecían duplicadas en dicho reporte, uno asociado a un procedimiento de gestión hídrica y otro a gestión del papel, para las cuales en una sección se mostraba con datos efectivos y en otra sin ellos, y la lectura errada del reporte determinaría que los campos sin datos, no contaban con medición. En cuanto al registro de costos, para dos acciones ejecutadas en el año 2025, Recambio a Luminarias LED e Implementar - Fortalecer los procesos de digitalización de documentos, las secciones respectivas se presentaron en blanco dentro del informe porque el Servicio asumió que la plataforma plasmaría el valor cero de forma automática.

No obstante, para ambos requisitos, no fue posible acreditar la causa externa porque el servicio no presentó ningún medio de verificación para demostrar que efectivamente midió los dos indicadores objetados y que las dos acciones observadas no incurrieron en costos (pese a haberse atribuido al subtítulo 22 de su presupuesto) y que por lo tanto, demostrar que ambas situaciones solamente fueron errores de despliegue de información, no atribuibles al servicio. Tanto la medición de indicadores y como el registro de los costos son elementos constitutivos de la implementación del Plan de Gestión Ambiental. En consecuencia, ambos incumplimientos impiden corroborar que este fue desarrollado en su totalidad.

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 30% de ponderación asignada al sistema, solo sumó el 27,5% al cumplimiento global del PMG.