

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA	CAPÍTULO	22

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	40.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40.00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	20.00	1
Total	100.00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

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]		40.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

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.	10%
	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.	10%
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	10.15 %		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	$[(3.388.000 / 33.376.000) * 100]$		
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	101.73 % $[(462.158 / 454.308) * 100]$		5.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	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 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.	5%
	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 Usuaria.	5%
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		20

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	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	<p>Elaborar y ejecutar un plan de trabajo de mejora en la gestión interna institucional:</p> <p>Este Plan tendrá como objetivo contribuir a la reducción de brechas, barreras e inequidades de género al interior del SERVIU Antofagasta. Las IBBs fueron detectadas en la implementación del diagnóstico de género de la gestión interna institucional año 2023.</p> <p>El plan consignará al menos 4 acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización del procedimiento de denuncia, investigación y sanción del maltrato, acoso laboral y sexual, para el personal del SERVIU Antofagasta - Encuentro de funcionarios y funcionarias en materia de género y cuidados. - Sensibilización al funcionariado sobre las definiciones estratégicas del SERVIU, en relación con el quehacer del servicio. - Realizar una campaña preventiva en el ámbito de la corresponsabilidad y doble presencia, desde una perspectiva de género. <p>Medio de verificación:</p> <p>Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>
2	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>Implementación de capacitación avanzada en género:</p> <p>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 menos 30 personas, con una duración de 24 horas. El curso estará adscrito en el Plan Anual de Capacitación año 2024. Los contenidos de la capacitación serán trabajados en conjunto con contraparte MMEG.</p> <p>Medio de verificación:</p> <p>Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Diseñar un plan de formación de liderazgos de mujeres y dirigencias sobre enfoque de género y cuidados:</p> <p>El objetivo de este plan es que permita promover una vida en equidad e igualdad de género, con énfasis en la no violencia. Estará dirigido a las lideresas de comités habitacionales. Las actividades mínimas comprometidas serán; Capacitación "Forjando Liderazgos Inclusivos: para lideresas de comités habitacionales" , Capacitación sobre el Sistema Nacional de cuidados en Chile, Conversatorio para analizar los desafíos y nudos críticos asociados a los programas habitacionales que imparte MINVU.</p> <p>Medio de verificación:</p> <p>Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>
4	Legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación, con perspectiva de género.	<p>Diseñar un plan de mejoras del Convenio MINVU-SERNAMEG:</p> <p>Este Plan tiene como objetivo mejorar los procesos de implementación del convenio de atención a mujeres víctimas de violencia. Contemplará al menos 3 áreas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Actualización del procedimiento de tramitación de casos bajo el convenio MINVU-SERNAMEG - Capacitación a los funcionarios y funcionarias de OIRS y Depto. de Operaciones Habitacionales, sobre el nuevo procedimiento de tramitación, - Capacitación relativa a los programas habitacionales MINVU, dirigida a los equipos profesionales a cargo de los dispositivos de violencia del SERNAMEG.

		Medio de verificación: Informe que dé cuenta de la implementación de la medida
--	--	---