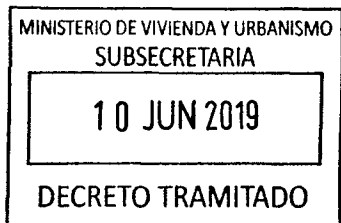


19 MAR 2019



ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2019 PARA EL PAGO DEL INCREMENTO POR DESEMPEÑO INSTITUCIONAL ARTÍCULO 6° LEY N° 19.553, DE LA SUBSECRETARÍA DE VIVIENDA Y URBANISMO Y SUS 16 SECRETARÍAS REGIONALES MINISTERIALES, LOS 16 SERVICIOS DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIONALES Y EL PARQUE METROPOLITANO DE SANTIAGO.

SANTIAGO, 31 DIC 2018

EXENTO N° 91

HOY SE DECRETO LO QUE SIGUE

VISTOS: Lo dispuesto en el artículo 32 N° 6 del Decreto Supremo N° 100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fija el Texto Refundido Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile; en el artículo 6° de la Ley N° 19.553, modificado por el artículo 1° N°s 3 y 4 de la Ley N° 19.618, en el artículo Primero N° 3 de la Ley N° 19.882 y el artículo 1° N° 2) de la Ley N° 20.212; en el D.S. N° 1.232, del 28 de agosto de 2017, del Ministerio de Hacienda; en el Decreto N° 324, de 19 de octubre de 2018 del Ministerio de Hacienda; en el Decreto Supremo N° 19, del 22 de enero de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en el Oficio Circular N° 26 de 31 de octubre de 2018 del Director de Presupuestos, y en la Resolución N° 1.600, de 2008, de Contraloría General de la República, y sus modificaciones que fijan normas sobre exención de trámite de toma de razón;

CONSIDERANDO:

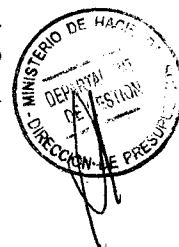
1.- Que la elaboración de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) por parte de los Servicios, se enmarca en un conjunto de objetivos de gestión comunes para todas las instituciones del sector público a implementar, y esenciales para un desarrollo eficaz y transparente de su gestión.

2.- Que el Jefe Superior de cada Servicio debe proponer al Ministro del cual depende o con el cual se relacione un Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año siguiente, el cual contendrá los objetivos de gestión, de eficiencia institucional y de calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, con sus respectivos indicadores, o elementos de similar naturaleza que posibiliten la medición de su grado de cumplimiento, todo ello sobre la base de un Programa Marco propuesto por el

00058/2019

1

OF DE PARTES DIPRES
19.03.2019 10:47



Comité Técnico aprobado por el Comité Triministerial, esto es por los Ministros del Interior y Seguridad Pública, de Hacienda y Ministro Secretario General de la Presidencia, mediante decreto expedido bajo la fórmula “Por Orden del Presidente de la República”.

3.- Que, el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2019, es decir, aquel que consigna el conjunto de áreas prioritarias comunes para todas las instituciones del sector público, sistemas de gestión, objetivos y etapas que permiten alcanzar su desarrollo, fue aprobado mediante Decreto N° 324, de 19 de octubre de 2018, del Ministerio de Hacienda.

4.- Que, en la formulación del PMG, el Ministro del ramo, una vez acordado con el Jefe Superior del Servicio, debe comunicarlo al Comité Triministerial a fin de que se analice su correspondencia y consistencia con las prioridades gubernamentales y los recursos financieros contemplados en el proyecto de presupuesto de cada institución.

5.- Que el Comité Técnico, en ejercicio de sus funciones de apoyo al Comité Triministerial y de colaboración a los Jefes Superiores de los Servicios, efectuará las observaciones que la propuesta de Programa de Mejoramiento de la Gestión le mereciere.

6.- Que la formulación del PMG 2019 fue revisada por el Comité Técnico del PMG, según consta en el/los Certificado/s que se señalan a continuación:

Servicio	N° Certificado Comité Técnico
Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo	13841
Servicio Regional de Vivienda y Urbanización Región de Tarapacá	13570
Servicio Regional de Vivienda y Urbanización Región de Antofagasta	13554
Servicio Regional de Vivienda y Urbanización Región de Atacama	13558
Servicio Regional de Vivienda y Urbanización Región de Coquimbo	13562
Servicio Regional de Vivienda y Urbanización Región de Valparaíso	13572
Servicio Regional de Vivienda y Urbanización Región del Libertador Bernardo O'Higgins	13845
Servicio Regional de Vivienda y Urbanización Región del Maule	13576
Servicio Regional de Vivienda y Urbanización Región del Biobío	13574
Servicio Regional de Vivienda y Urbanización Región de La Araucanía	13564
Servicio Regional de Vivienda y Urbanización Región de Los Lagos	13566



Servicio	N° Certificado Comité Técnico
Servicio Regional de Vivienda y Urbanización Región de Aysén del General Carlos Ibañez del Campo	13560
Servicio Regional de Vivienda y Urbanización Región de Magallanes y la Antártica Chilena	13837
Servicio Regional de Vivienda y Urbanización Región Metropolitana	13578
Servicio Regional de Vivienda y Urbanización Región de Los Ríos	13833
Servicio Regional de Vivienda y Urbanización Región de Arica y Parinacota	13556
Servicio Regional de Vivienda y Urbanización Región de Ñuble	13568
Parque Metropolitano de Santiago	13827

7.- Que corresponde fijar mediante decreto, los objetivos de gestión con sus correspondientes ponderadores a alcanzar el año 2019 por los servicios señalados en el considerando anterior.

8.- Que los requisitos técnicos para establecer el cumplimiento de los objetivos de gestión, se encuentran definidos en el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2019, según se indica en el considerando 3;

DECRETO (E):

Artículo 1°: Establécense para la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo y sus 16 Secretarías Regionales Ministeriales, los 16 Servicios de Vivienda y Urbanización regionales y el Parque Metropolitano de Santiago los siguientes objetivos de gestión e indicadores y sus respectivos ponderadores, del Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año 2019:

SUBSECRETARÍA DE VIVIENDA Y URBANISMO

I.- IDENTIFICACION

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO
SERVICIO SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDA 18
CAPÍTULO 01



II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit nacional estimado de kilómetros de pavimentos	(Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t/Número de kilómetros lineales de déficit nacional estimado de pavimentos)*100	11.12 % [(891.20 /8011.30)*100]		10.00	1
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(5 /5)*100]		5.00	
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(Nº de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/Nº Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	53 % [(60 /114)*100]		5.00	

Notas:

- Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, es acumulada a partir del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015. De forma transitoria, el déficit de la región de Nuble será asumido por la región de Biobío durante el año 2019.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	20.00
2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	13 % [(21897810 /165596095)*100]		5.00
3	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	100 % [(12448908 /12448908)*100]		20.00



Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año } t / \text{Total de reclamos recibidos en año } t) * 100$	94 % [(511 / 546) * 100]		5.00	
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	20.00	
3	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t / N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	25 días [153100 / 6124]		5.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	$(\text{N}^\circ \text{ de trámites digitalizados con registro de transacciones al año } t / \text{N}^\circ \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año } t-1) * 100$	37 % [(7 / 19) * 100]		5.00	

III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO	13842	12/28/2018 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	16
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	60	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	7	0



Nombre Indicador Transversal	Nota
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
Tiempo promedio de trámites finalizados	El indicador medirá los tiempos promedios del trámite "Solicitud de informaciones, reclamos y sugerencias en OIRS". Se considera como fecha de inicio del trámite el ingreso de una solicitud de información, reclamo o sugerencia, por alguno de los canales disponibles. La fecha de término estará determinada por el momento en que el usuario reciba una respuesta a la solicitud planteada. Se excluyen de la medición aquellas solicitudes de información que se responden por los canales presencial o telefónico, que no generan un procedimiento para la institución, por presentar una respuesta inmediata para el usuario.

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE TARAPACÁ

I.- IDENTIFICACION

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDA 18

SERVICIO SERVIU REGIÓN DE TARAPACÁ

CAPÍTULO 21

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	(Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t/Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos)*100	4.64 % [(11.50 /248.00)*100]		15.00	1
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(4 /4)*100]		20.00	
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	31 % [(35 /114)*100]		5.00	



Notas:

- 1 Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, es acumulada a partir del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015. De forma transitoria, el déficit de la región de Ñuble será asumido por la región de Biobío durante el año 2019.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	15.00
2	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	(Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras/Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	88 % [[11205814337 /12795108180]*100]		5.00
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	14 % [[10469810 /73737741]*100]		5.00
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	97 % [[74 /76]*100]		5.00	
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	10.00	



3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	36 % [(10 /28)*100]	5.00
4	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t	X	5.00

III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE TARAPACÁ	13571	12/22/2018 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	5
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	35	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	10	0

Nombre Indicador Transversal	Nota
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
Tiempo promedio de trámites finalizados	El indicador medirá los tiempos promedios del trámite "Subsidio habitacional para grupos emergentes, Título I, tramo 2, DS 01". Se considera como fecha de inicio del trámite el momento en que el ciudadano envió su postulación por alguno de los canales disponibles (presencial o web). El término estará determinado por la fecha en que se inscribió la escritura en el Conservador de Bienes Raíces, finalizando de esta forma el proceso de obtención de una solución habitacional. La medición solo considera usuarios que hayan finalizado correctamente la tramitación, esto es, aquellos que obtuvieron la solución habitacional. Se excluyen aquellos usuarios que no hayan aplicado el subsidio por renuncias u otras causales.



	<p>Los plazos serán contados desde el envío de la postulación. La vigencia del subsidio es de 21 meses contados desde la emisión del certificado. La vigencia puede ser prorrogada hasta un total de 60 meses según normativa, por lo que el plazo para la obtención del producto final podría exceder los 5 años.</p> <p>De acuerdo a estos plazos, el indicador considerará una línea base en los años 2019, 2020 y 2021.</p>
--	---

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE ANTOFAGASTA

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDA 18

SERVICIO SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA

CAPÍTULO 22

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	(Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t/Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos)*100	10.51 % [(23.50 /223.70)*100]		10.00	1
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(5 /5)*100]		15.00	
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	18 % [(20 /114)*100]		5.00	

Notas:

- 1 Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, es acumulada a partir



del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015. De forma transitoria, el déficit de la región de Ñuble será asumido por la región de Biobío durante el año 2019.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	15.00
2	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	(Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras/Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	9 % [[103989542 /1155439357)*100]		5.00
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	18 % [[9216244 /49980404)*100]		5.00
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	15.00

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

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	92 % [[70 /76)*100]		10.00	
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	10.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	37 % [[10 /27)*100]		5.00	
4	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por		X	5.00	



los usuarios, finalizados
al año t/Nº Total de
trámites solicitados por
los usuarios, finalizados
en el año t

III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA	13555	12/22/2018 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos	Nº Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	5
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	20	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	10	0

Nombre Indicador Transversal	Nota
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
Tiempo promedio de trámites finalizados	<p>El indicador medirá los tiempos promedios del trámite "Subsidio habitacional para grupos emergentes, Título I, tramo 2, DS 01". Se considera como fecha de inicio del trámite el momento en que el ciudadano envió su postulación por alguno de los canales disponibles (presencial o web). El término estará determinado por la fecha en que se inscribió la escritura en el Conservador de Bienes Raíces, finalizando de esta forma el proceso de obtención de una solución habitacional.</p> <p>La medición solo considera usuarios que hayan finalizado correctamente la tramitación, esto es, aquellos que obtuvieron la solución habitacional. Se excluyen aquellos usuarios que no hayan aplicado el subsidio por renuncias u otras causales.</p> <p>Los plazos serán contados desde el envío de la postulación. La vigencia del subsidio es de 21 meses contados desde la emisión del certificado. La vigencia puede ser prorrogada hasta un total de 60 meses según normativa, por lo que el plazo para la obtención del producto final podría exceder los 5 años.</p>



De acuerdo a estos plazos, el indicador considerará una línea base en los años 2019, 2020 y 2021.

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE ATACAMA

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDA 18

SERVICIO SERVIU REGIÓN DE ATACAMA

CAPÍTULO 23

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	(Número de kilometros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t/Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos)*100	1.64 % [(4.20 /256.30)*100]		10.00	1
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(5 /5)*100]		15.00	
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	20 % [(23 /114)*100]		5.00	

Notas:

- 1 Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, es acumulada a partir del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015. De forma transitoria, el déficit de la región de Ñuble será asumido por la región de Biobío durante el año 2019.



Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	10.00
2	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	(Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras/Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	9 % [(506025 /5773595)*100]		5.00
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	18 % [(8000410 /45541519)*100]		5.00
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	96 % [(24 /25)*100]		10.00	
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	10.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	36 % [(10 /28)*100]		10.00	
4	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	10.00	



III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE ATACAMA	13559	12/22/2018 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	7
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	23	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	10	0

Nombre Indicador Transversal	Nota
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
Tiempo promedio de trámites finalizados	<p>El indicador medirá los tiempos promedios del trámite "Subsidio habitacional para grupos emergentes, Título I, tramo 2, DS 01". Se considera como fecha de inicio del trámite el momento en que el ciudadano envió su postulación por alguno de los canales disponibles (presencial o web). El término estará determinado por la fecha en que se inscribió la escritura en el Conservador de Bienes Raíces, finalizando de esta forma el proceso de obtención de una solución habitacional.</p> <p>La medición solo considera usuarios que hayan finalizado correctamente la tramitación, esto es, aquellos que obtuvieron la solución habitacional. Se excluyen aquellos usuarios que no hayan aplicado el subsidio por renunciadas u otras causales.</p> <p>Los plazos serán contados desde el envío de la postulación. La vigencia del subsidio es de 21 meses contados desde la emisión del certificado. La vigencia puede ser prorrogada hasta un total de 60 meses según normativa, por lo que el plazo para la obtención del producto final podría exceder los 5 años.</p> <p>De acuerdo a estos plazos, el indicador considerará una línea base en los años 2019, 2020 y 2021.</p>



SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE COQUIMBO

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDA 18

SERVICIO SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO

CAPÍTULO 24

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(5 /5)*100]		5.00	
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	17 % [(19 /114)*100]		5.00	
3	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	(Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t/Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos)*100	6.66 % [(36.30 /545.00)*100]		10.00	1

Notas:

- Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, es acumulada a partir del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015. De forma transitoria, el déficit de la región de Ñuble será asumido por la región de Biobío durante el año 2019.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	15.00



2	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	(Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras/Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	7 % [[744759007 /10795052797]*100]		5.00
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	12 % [(9156830 /74774216)*100]		5.00
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	95 % [(92 /97)*100]		15.00	
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	15.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(Nº de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	31 % [(10 /32)*100]		5.00	
4	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	10.00	



III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO	13563	12/22/2018 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	20
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	19	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	10	0

Nombre Indicador Transversal	Nota
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
Tiempo promedio de trámites finalizados	<p>El indicador medirá los tiempos promedios del trámite "Subsidio habitacional para grupos emergentes, Título I, tramo 2, DS 01". Se considera como fecha de inicio del trámite el momento en que el ciudadano envió su postulación por alguno de los canales disponibles (presencial o web). El término estará determinado por la fecha en que se inscribió la escritura en el Conservador de Bienes Raíces, finalizando de esta forma el proceso de obtención de una solución habitacional.</p> <p>La medición solo considera usuarios que hayan finalizado correctamente la tramitación, esto es, aquellos que obtuvieron la solución habitacional. Se excluyen aquellos usuarios que no hayan aplicado el subsidio por renuncias u otras causales.</p> <p>Los plazos serán contados desde el envío de la postulación. La vigencia del subsidio es de 21 meses contados desde la emisión del certificado. La vigencia puede ser prorrogada hasta un total de 60 meses según normativa, por lo que el plazo para la obtención del producto final podría exceder los 5 años.</p> <p>De acuerdo a estos plazos, el indicador considerará una línea base en los años 2019, 2020 y 2021.</p>



SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE VALPARAÍSO

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO
 SERVICIO SERVIU REGIÓN DE VALPARAÍSO

PARTIDA 18
 CAPÍTULO 25

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	(Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t/Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos)*100	6.67 % [(61.10 /915.90)*100]		15.00	1
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(4 /4)*100]		10.00	
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(Nº de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/Nº Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	29 % [(33 /114)*100]		5.00	

Notas:

- Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, es acumulada a partir del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015. De forma transitoria, el déficit de la región de Ñuble será asumido por la región de Biobío durante el año 2019.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	15.00



2	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	(Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras/Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	9 % [(1930635319 /22510029902)*100]		5.00
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	14 % [(20428156 /147273346)*100]		5.00
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	15.00

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

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	87 % [(87 /100)*100]		5.00	
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	10.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	34 % [(10 /29)*100]		10.00	
4	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	5.00	



III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE VALPARAÍSO	13573	12/22/2018 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	4
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	33	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	10	0

Nombre Indicador Transversal	Nota
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
Tiempo promedio de trámites finalizados	<p>El indicador medirá los tiempos promedios del trámite "Subsidio habitacional para grupos emergentes, Título I, tramo 2, DS 01". Se considera como fecha de inicio del trámite el momento en que el ciudadano envió su postulación por alguno de los canales disponibles (presencial o web). El término estará determinado por la fecha en que se inscribió la escritura en el Conservador de Bienes Raíces, finalizando de esta forma el proceso de obtención de una solución habitacional.</p> <p>La medición solo considera usuarios que hayan finalizado correctamente la tramitación, esto es, aquellos que obtuvieron la solución habitacional. Se excluyen aquellos usuarios que no hayan aplicado el subsidio por renuncias u otras causales.</p> <p>Los plazos serán contados desde el envío de la postulación. La vigencia del subsidio es de 21 meses contados desde la emisión del certificado. La vigencia puede ser prorrogada hasta un total de 60 meses según normativa, por lo que el plazo para la obtención del producto final podría exceder los 5 años.</p> <p>De acuerdo a estos plazos, el indicador considerará una línea base en los años 2019, 2020 y 2021.</p>



SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	CAPÍTULO	26

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	(Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t/Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos)*100	6.02 % [(32.20 /534.50)*100]		20.00	1
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(4 /4)*100]		5.00	
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	32 % [(36 /114)*100]		5.00	

Notas:

- Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, es acumulada a partir del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015. De forma transitoria, el déficit de la región de Ñuble será asumido por la región de Biobío durante el año 2019.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	20.00



2	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	(Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras/Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	8 % [(2790998842 /32904016906)*100]		5.00
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	12 % [(13468298 /110024230)*100]		5.00
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	15.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	97 % [(97 /100)*100]		5.00	
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	10.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	34 % [(10 /29)*100]		5.00	
4	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	5.00	



III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	13846	12/28/2018 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	9
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	36	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	10	0

Nombre Indicador Transversal	Nota
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
Tiempo promedio de trámites finalizados	<p>El indicador medirá los tiempos promedios del trámite "Subsidio habitacional para grupos emergentes, Título I, tramo 2, DS 01". Se considera como fecha de inicio del trámite el momento en que el ciudadano envió su postulación por alguno de los canales disponibles (presencial o web). El término estará determinado por la fecha en que se inscribió la escritura en el Conservador de Bienes Raíces, finalizando de esta forma el proceso de obtención de una solución habitacional.</p> <p>La medición solo considera usuarios que hayan finalizado correctamente la tramitación, esto es, aquellos que obtuvieron la solución habitacional. Se excluyen aquellos usuarios que no hayan aplicado el subsidio por renunciaciones u otras causales.</p> <p>Los plazos serán contados desde el envío de la postulación. La vigencia del subsidio es de 21 meses contados desde la emisión del certificado. La vigencia puede ser prorrogada hasta un total de 60 meses según normativa, por lo que el plazo para la obtención del producto final podría exceder los 5 años.</p> <p>De acuerdo a estos plazos, el indicador considerará una línea base en los años 2019, 2020 y 2021.</p>



SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DEL MAULE

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO
SERVICIO SERVIU REGIÓN DEL MAULE

PARTIDA 18
CAPÍTULO 27

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	(Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t/Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos)*100	4.85 % [(44.10 /908.80)*100]		10.00	1
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(5 /5)*100]		5.00	
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	25 % [(29 /114)*100]		10.00	

Notas:

- Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, es acumulada a partir del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015. De forma transitoria, el déficit de la región de Ñuble será asumido por la región de Biobío durante el año 2019.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	15.00



2	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	(Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras/Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	8 % [(61836985 /736789341)*100]		5.00
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	12 % [(17690233 /143651475)*100]		10.00
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	99 % [(99 /100)*100]		5.00	
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	10.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	20 % [(10 /50)*100]		10.00	
4	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	10.00	



III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DEL MAULE	13577	12/22/2018 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	7
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	29	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	10	0

Nombre Indicador Transversal	Nota
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
Tiempo promedio de trámites finalizados	<p>El indicador medirá los tiempos promedios del trámite "Subsidio habitacional para grupos emergentes, Título I, tramo 2, DS 01". Se considera como fecha de inicio del trámite el momento en que el ciudadano envió su postulación por alguno de los canales disponibles (presencial o web). El término estará determinado por la fecha en que se inscribió la escritura en el Conservador de Bienes Raíces, finalizando de esta forma el proceso de obtención de una solución habitacional.</p> <p>La medición solo considera usuarios que hayan finalizado correctamente la tramitación, esto es, aquellos que obtuvieron la solución habitacional. Se excluyen aquellos usuarios que no hayan aplicado el subsidio por renunciadas u otras causales.</p> <p>Los plazos serán contados desde el envío de la postulación. La vigencia del subsidio es de 21 meses contados desde la emisión del certificado. La vigencia puede ser prorrogada hasta un total de 60 meses según normativa, por lo que el plazo para la obtención del producto final podría exceder los 5 años.</p> <p>De acuerdo a estos plazos, el indicador considerará una línea base en los años 2019, 2020 y 2021.</p>



SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DEL BIOBÍO

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDA 18

SERVICIO SERVIU REGIÓN DEL BIOBÍO

CAPÍTULO 28

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(4 / 4) * 100]		5.00	
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	28 % [(32 / 114) * 100]		5.00	
3	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	(Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t/Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos) * 100	9.44 % [(81.60 / 864.00) * 100]		10.00	1

Notas:

- Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, es acumulada a partir del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015. De forma transitoria, el déficit de la región de Ñuble será asumido por la región de Biobío durante el año 2019.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	20.00



2	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	(Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras/Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	8 % [[1470175 /17846306)*100]		5.00
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	12 % [(29215262 /246502385)*100]		5.00
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	20.00

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

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	97 % [(97 /100)*100]		5.00	
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	15.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(Nº de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	36 % [(10 /28)*100]		5.00	
4	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	5.00	



III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DEL BIOBÍO	13575	12/22/2018 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	11
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	32	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	10	0

Nombre Indicador Transversal	Nota
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
Tiempo promedio de trámites finalizados	<p>El indicador medirá los tiempos promedios del trámite "Subsidio habitacional para grupos emergentes, Título I, tramo 2, DS 01". Se considera como fecha de inicio del trámite el momento en que el ciudadano envió su postulación por alguno de los canales disponibles (presencial o web). El término estará determinado por la fecha en que se inscribió la escritura en el Conservador de Bienes Raíces, finalizando de esta forma el proceso de obtención de una solución habitacional.</p> <p>La medición solo considera usuarios que hayan finalizado correctamente la tramitación, esto es, aquellos que obtuvieron la solución habitacional. Se excluyen aquellos usuarios que no hayan aplicado el subsidio por renuncias u otras causales.</p> <p>Los plazos serán contados desde el envío de la postulación. La vigencia del subsidio es de 21 meses contados desde la emisión del certificado. La vigencia puede ser prorrogada hasta un total de 60 meses según normativa, por lo que el plazo para la obtención del producto final podría exceder los 5 años.</p> <p>De acuerdo a estos plazos, el indicador considerará una línea base en los años 2019, 2020 y 2021.</p>



SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDA 18

SERVICIO SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

CAPÍTULO 29

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(5 /5)*100]		5.00	
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	21 % [(24 /114)*100]		5.00	
3	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	(Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t/Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos)*100	9.77 % [(55.90 /572.00)*100]		15.00	1

Notas:

- 1 Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, es acumulada a partir del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015. De forma transitoria, el déficit de la región de Ñuble será asumido por la región de Biobío durante el año 2019.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	20.00



2	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	(Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras/Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	3 % [(219391789 /6459200698)*100]		5.00
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	10 % [(21020832 /204085756)*100]		5.00
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	20.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	95 % [(121 /127)*100]		5.00	
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	10.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	37 % [(10 /27)*100]		5.00	
4	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	5.00	



III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	13565	12/22/2018 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	12
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	24	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	10	0

Nombre Indicador Transversal	Nota
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
Tiempo promedio de trámites finalizados	<p>El indicador medirá los tiempos promedios del trámite "Subsidio habitacional para grupos emergentes, Título I, tramo 2, DS 01". Se considera como fecha de inicio del trámite el momento en que el ciudadano envió su postulación por alguno de los canales disponibles (presencial o web). El término estará determinado por la fecha en que se inscribió la escritura en el Conservador de Bienes Raíces, finalizando de esta forma el proceso de obtención de una solución habitacional.</p> <p>La medición solo considera usuarios que hayan finalizado correctamente la tramitación, esto es, aquellos que obtuvieron la solución habitacional. Se excluyen aquellos usuarios que no hayan aplicado el subsidio por renuncias u otras causales.</p> <p>Los plazos serán contados desde el envío de la postulación. La vigencia del subsidio es de 21 meses contados desde la emisión del certificado. La vigencia puede ser prorrogada hasta un total de 60 meses según normativa, por lo que el plazo para la obtención del producto final podría exceder los 5 años.</p> <p>De acuerdo a estos plazos, el indicador considerará una línea base en los años 2019, 2020 y 2021.</p>



SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE LOS LAGOS

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO
SERVICIO SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS

PARTIDA 18
CAPÍTULO 30

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(4 / 4) * 100]		10.00	
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	28 % [(32 / 114) * 100]		5.00	
3	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	(Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t/Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos) * 100	7.95 % [(31.80 / 399.90) * 100]		10.00	1

Notas:

- 1 Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, es acumulada a partir del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015. De forma transitoria, el déficit de la región de Ñuble será asumido por la región de Biobío durante el año 2019.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	20.00
2	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de	(Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con	5 % [(251610 / 5032184) * 100]		5.00



	infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras/Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100			
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	10 % [(9813987 /97540542)*100]		5.00
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	95 % [(114 /120)*100]		5.00	
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	20.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	33 % [(10 /30)*100]		5.00	
4	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	5.00	

III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS	13567	12/22/2018 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)



Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	5
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	32	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	10	0

Nombre Indicador Transversal	Nota
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
Tiempo promedio de trámites finalizados	<p>El indicador medirá los tiempos promedios del trámite "Subsidio habitacional para grupos emergentes, Título I, tramo 2, DS 01". Se considera como fecha de inicio del trámite el momento en que el ciudadano envió su postulación por alguno de los canales disponibles (presencial o web). El término estará determinado por la fecha en que se inscribió la escritura en el Conservador de Bienes Raíces, finalizando de esta forma el proceso de obtención de una solución habitacional.</p> <p>La medición solo considera usuarios que hayan finalizado correctamente la tramitación, esto es, aquellos que obtuvieron la solución habitacional. Se excluyen aquellos usuarios que no hayan aplicado el subsidio por renuncias u otras causales.</p> <p>Los plazos serán contados desde el envío de la postulación. La vigencia del subsidio es de 21 meses contados desde la emisión del certificado. La vigencia puede ser prorrogada hasta un total de 60 meses según normativa, por lo que el plazo para la obtención del producto final podría exceder los 5 años.</p> <p>De acuerdo a estos plazos, el indicador considerará una línea base en los años 2019, 2020 y 2021</p>



SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO	CAPÍTULO	31

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	$(\text{Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t} / \text{Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos}) * 100$	29.35 % [[19.90 / 67.80]*100]		5.00	1
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo}) * 100$	100 % [[5 / 5]*100]		10.00	
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	$(\text{N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t} / \text{Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}) * 100$	15 % [[17 / 114]*100]		5.00	

Notas:

- Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, es acumulada a partir del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015. De forma transitoria, el déficit de la región de Ñuble será asumido por la región de Biobío durante el año 2019.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el año t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t}$		X	20.00



2	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	(Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras/Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	10 % [(9800 /100000)*100]		5.00
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	14 % [(4031866 /29621779)*100]		5.00
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	20.00

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

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	100 % [(4 /4)*100]		5.00	
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	10.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	29 % [(10 /35)*100]		5.00	
4	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	10.00	



III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	13561	12/22/2018 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	12
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	17	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	10	0

Nombre Indicador Transversal	Nota
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
Tiempo promedio de trámites finalizados	El indicador medirá los tiempos promedios del trámite "Subsidio habitacional para grupos emergentes, Título I, tramo 2, DS 01". Se considera como fecha de inicio del trámite el momento en que el ciudadano envió su postulación por alguno de los canales disponibles (presencial o web). El término estará determinado por la fecha en que se inscribió la escritura en el Conservador de Bienes Raíces, finalizando de esta forma el proceso de obtención de una solución habitacional. La medición solo considera usuarios que hayan finalizado correctamente la tramitación, esto es, aquellos que obtuvieron la solución habitacional. Se excluyen aquellos usuarios que no hayan aplicado el subsidio por renuncias u otras causales. Los plazos serán contados desde el envío de la postulación. La vigencia del subsidio es de 21 meses contados desde la emisión del certificado. La vigencia puede ser prorrogada hasta un total de 60 meses según normativa, por lo que el plazo para la obtención del producto final podría exceder los 5 años. De acuerdo a estos plazos, el indicador considerará una línea base en los años 2019, 2020 y 2021.



SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDA 18

SERVICIO SERVIU REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA

CAPÍTULO 32

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	(Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t/Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos)*100	11.33 % [(10.90 /96.20)*100]		40.00	1
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(3 /3)*100]		5.00	
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	15 % [(17 /114)*100]		5.00	

Notas:

- Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, es acumulada a partir del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015. De forma transitoria, el déficit de la región de Ñuble será asumido por la región de Biobío durante el año 2019.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	5.00



2	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	(Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras/Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	5 % [(167607 /3216909)*100]		5.00
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	13 % [(4849060 /36619747)*100]		5.00
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 25.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	92 % [(96 /104)*100]		10.00	
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	5.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(Nº de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	29 % [(10 /34)*100]		5.00	
4	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	5.00	



III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	13838	12/28/2018 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	3	4
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	17	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	10	0

Nombre Indicador Transversal	Nota
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
Tiempo promedio de trámites finalizados	<p>El indicador medirá los tiempos promedios del trámite "Subsidio habitacional para grupos emergentes, Título I, tramo 2, DS 01". Se considera como fecha de inicio del trámite el momento en que el ciudadano envió su postulación por alguno de los canales disponibles (presencial o web). El término estará determinado por la fecha en que se inscribió la escritura en el Conservador de Bienes Raíces, finalizando de esta forma el proceso de obtención de una solución habitacional.</p> <p>La medición solo considera usuarios que hayan finalizado correctamente la tramitación, esto es, aquellos que obtuvieron la solución habitacional. Se excluyen aquellos usuarios que no hayan aplicado el subsidio por renuncias u otras causales.</p> <p>Los plazos serán contados desde el envío de la postulación. La vigencia del subsidio es de 21 meses contados desde la emisión del certificado. La vigencia puede ser prorrogada hasta un total de 60 meses según normativa, por lo que el plazo para la obtención del producto final podría exceder los 5 años.</p> <p>De acuerdo a estos plazos, el indicador considerará una línea base en los años 2019, 2020 y 2021.</p>

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN METROPOLITANA



I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO
 SERVICIO SERVIU REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO

PARTIDA 18
 CAPÍTULO 33

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	3.25 % [(22.00 /677.00)*100]		5.00	
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(5 /5)*100]		5.00	
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	32 % [(37 /114)*100]		5.00	
4	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	(Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t/Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos)*100	21.72 % [(437.90 /2016.50)*100]		20.00	1

Notas:

- 1 Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, es acumulada a partir del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015. De forma transitoria, el déficit de la región de Ñuble será asumido por la región de Biobío durante el año 2019.



Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	15.00
2	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	(Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras/Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	9 % [[1155283637 /13128223147]*100]		5.00
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	16 % [(56457553 /344043086)*100]		5.00
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	5.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	96 % [(555 /580)*100]		5.00	
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	15.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	23 % [(10 /43)*100]		5.00	
4	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	10.00	



III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	13579	12/22/2018 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	10
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	37	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	10	0

Nombre Indicador Transversal	Nota
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
Tiempo promedio de trámites finalizados	<p>El indicador medirá los tiempos promedios del trámite "Subsidio habitacional para grupos emergentes, Título I, tramo 2, DS 01". Se considera como fecha de inicio del trámite el momento en que el ciudadano envió su postulación por alguno de los canales disponibles (presencial o web). El término estará determinado por la fecha en que se inscribió la escritura en el Conservador de Bienes Raíces, finalizando de esta forma el proceso de obtención de una solución habitacional.</p> <p>La medición solo considera usuarios que hayan finalizado correctamente la tramitación, esto es, aquellos que obtuvieron la solución habitacional. Se excluyen aquellos usuarios que no hayan aplicado el subsidio por renuncias u otras causales.</p> <p>Los plazos serán contados desde el envío de la postulación. La vigencia del subsidio es de 21 meses contados desde la emisión del certificado. La vigencia puede ser prorrogada hasta un total de 60 meses según normativa, por lo que el plazo para la obtención del producto final podría exceder los 5 años.</p> <p>De acuerdo a estos plazos, el indicador considerará una línea base en los años 2019, 2020 y 2021.</p>

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE LOS RÍOS



I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDA 18

SERVICIO SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS

CAPÍTULO 34

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	(Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t/Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos)*100	14.05 % [(16.40 /116.70)*100]		30.00	1
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(5 /5)*100]		5.00	
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(Nº de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/Nº Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	14 % [(16 /114)*100]		5.00	

Notas:

- Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, es acumulada a partir del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015. De forma transitoria, el déficit de la región de Ñuble será asumido por la región de Biobío durante el año 2019.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	10.00



2	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	(Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras/Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100		X	5.00
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	17 % [(7835460 /45610475)*100]		5.00
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	10.00

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

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	100 % [(32 /32)*100]		5.00	
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	10.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(Nº de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	37 % [(10 /27)*100]		5.00	
4	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	10.00	



III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS	13834	12/28/2018 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	5	21
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	16	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	10	0

Nombre Indicador Transversal	Nota
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
Tiempo promedio de trámites finalizados	<p>El indicador medirá los tiempos promedios del trámite Subsidio habitacional para grupos emergentes, Título I, tramo 2, DS 01 . Se considera como fecha de inicio del trámite el momento en que el ciudadano envió su postulación por alguno de los canales disponibles (presencial o web). El término estará determinado por la fecha en que se inscribió la escritura en el Conservador de Bienes Raíces, finalizando de esta forma el proceso de obtención de una solución habitacional.</p> <p>La medición solo considera usuarios que hayan finalizado correctamente la tramitación, esto es, aquellos que obtuvieron la solución habitacional. Se excluyen aquellos usuarios que no hayan aplicado el subsidio por renuncias u otras causales.</p> <p>Los plazos serán contados desde el envío de la postulación. La vigencia del subsidio es de 21 meses contados desde la emisión del certificado. La vigencia puede ser prorrogada hasta un total de 60 meses según normativa, por lo que el plazo para la obtención del producto final podría exceder los 5 años.</p> <p>De acuerdo a estos plazos, el indicador considerará una línea base en los años 2019, 2020 y 2021</p>



SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDA 18

SERVICIO SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

CAPÍTULO 35

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	(Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t/Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos)*100	9.72 % [(23.90 /246.00)*100]		5.00	1
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100 % [(3 /3)*100]		10.00	
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(Nº de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/Nº Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	49 % [(56 /114)*100]		10.00	

Notas:

- 1 Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, es acumulada a partir del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015. De forma transitoria, el déficit de la región de Ñuble será asumido por la región de Biobío durante el año 2019.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	20.00



2	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	(Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras/Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	10 % [(240259897 /240259897)*100]		5.00
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	16 % [(6570801 /39848451)*100]		5.00
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	15.00

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

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	98 % [(39 /40)*100]		10.00	
2	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7)- Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7)		X	10.00	
3	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	5.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(Nº de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	34 % [(10 /29)*100]		5.00	



III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	13557	12/22/2018 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Genero	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	3	3
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	56	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	10	0

Nombre Indicador Transversal	Nota
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
Tiempo promedio de trámites finalizados	El indicador medirá los tiempos promedios del trámite "Subsidio habitacional para grupos emergentes, Título I, tramo 2, DS 01". Se considera como fecha de inicio del trámite el momento en que el ciudadano envió su postulación por alguno de los canales disponibles (presencial o web). El término estará determinado por la fecha en que se inscribió la escritura en el Conservador de Bienes Raíces, finalizando de esta forma el proceso de obtención de una solución habitacional. La medición solo considera usuarios que hayan finalizado correctamente la tramitación, esto es, aquellos que obtuvieron la solución habitacional. Se excluyen aquellos usuarios que no hayan aplicado el subsidio por renuncias u otras causales. Los plazos serán contados desde el envío de la postulación. La vigencia del subsidio es de 21 meses contados desde la emisión del certificado. La vigencia puede ser prorrogada hasta un total de 60 meses según normativa, por lo que el plazo para la obtención del producto final podría exceder los 5 años. De acuerdo a estos plazos, el indicador considerará una línea base en los años 2019, 2020 y 2021.



SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE ÑUBLE

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDA 18

SERVICIO SERVIU REGION DE ÑUBLE

CAPÍTULO 36

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 80.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Sistema de Planificación / Control de Gestión				55.00	
2	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100		X	10.00	
3	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100		X	10.00	
4	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(Nº de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/Nº Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100		X	5.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 15.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	5.00	
2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100		X	5.00	
3	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100		X	5.00	



Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 5.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	$(\text{N}^\circ \text{ de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t} / \text{N}^\circ \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1}) * 100$		X	5.00	

III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	SERVIU REGION DE ÑUBLE	13569	12/22/2018 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	2	2
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	15	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	9	0

Nombre Indicador Transversal	Nota
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.



PARQUE METROPOLITANO DE SANTIAGO

I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO
 SERVICIO PARQUE METROPOLITANO

PARTIDA 18
 CAPÍTULO 02

II. FORMULACIÓN PMG 2019

OBJETIVOS DE GESTIÓN

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de la superficie protegida por cortafuegos en buen estado en relación al total de la superficie que requiere ser protegida por cortafuegos.	$(\text{Superficie en Há que se encuentran protegidas a través de cortafuegos año } t / \text{Superficie en Há que requiere ser protegida por cortafuegos año } t) * 100$	95.8 % [[547.0 / 571.0]*100]		15.00	1
2	Porcentaje de superficie forestada con especies nativas en relación al total de superficie posible de forestar	$(\text{Superficie en Há. forestada con especies nativas al año } t / \text{Superficie en Há. posible de forestar con especies nativas al año } t) * 100$	41.5 % [[166.0 / 400.0]*100]		15.00	2
3	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	$(\text{Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año } t / \text{Promedio anual de trabajadores en el año } t) * 100$	6.13 % [[23.00 / 375.00]*100]		5.00	
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año } t / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año } t \text{ en Programa de Trabajo}) * 100$	100 % [[4 / 4]*100]		5.00	
5	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	$(\text{N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año } t / \text{N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año } t) * 100$	35 % [[40 / 114]*100]		5.00	

Notas:

- Una hectarea despejada de cortafuegos o faja protege 56,2 há de áreas verdes del Parque Metropolitano de Santiago
- Se considera una densidad media de plantación de 220 árboles por hectárea forestada.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)



Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t		X	10.00
2	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	(Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras/Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	14 % [(538382 /3958693)*100]		5.00
3	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t/Total de gastos ejecutados en el año t)*100	23 % [(5831701 /25355220)*100]		5.00
4	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t/Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t)*100	100 % [(2191242 /2191242)*100]		5.00

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

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamos respondidos en un plazo igual o inferior a 8 días en relación al total de reclamos recibidos año t	(Nº de reclamos respondidos en un plazo igual o inferior a 8 días año t/Nº total de reclamos recibidos año t)*100	99.03 % [(307.00 /310.00)*100]		10.00	1
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	98 % [(328 /336)*100]		10.00	
3	Tiempo promedio de trámites finalizados	Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	5.00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	(Nº de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	100 % [(5 /5)*100]		5.00	

Notas:

- 1 Aquellos reclamos que son recibidos en 7 o menos días hábiles antes de término del año , no serán consideradas en la medición del indicador ya que la meta se evalúa al 31/12.



III. COMPROMISOS INDICADORES TRANSVERSALES

Ministerio	Institución	Número Certificado	Fecha Certificado
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARQUE METROPOLITANO	13828	12/28/2018 12:00:00 AM

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	5
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	40	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1	5	0

Nombre Indicador Transversal	Nota
Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
Tiempo promedio de trámites finalizados	El indicador medirá los tiempos promedios del trámite Agendar actividades recreativas, deportivas y/o culturales en la Red de Parques Urbanos, el inicio del trámite corresponde a la fecha en la cual se solicita agendamiento para la realización de una actividad en la red de Parques Urbanos. El término estará determinado por la aprobación de autorización de uso del Parque. La medición solo considerará aquellas solicitudes aprobadas, se excluyen aquellas solicitudes rechazadas. De acuerdo a estos plazos el indicador considerará una línea base en los años 2019-2020-2021. El motivo por el cual el Servicio se compromete a medir este trámite, es porque se realiza a través de un sistema que nos permite obtener registro.



Artículo 2º: Establécense para la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo y sus 16 Secretarías Regionales Ministeriales, los 16 Servicios de Vivienda y Urbanización regionales y el Parque Metropolitano de Santiago las siguientes situaciones de excepción en la aplicación del Programa Marco:

SISTEMAS/INDICADORES TRANSVERSALES NO APLICABLES / MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPAS

SUBSECRETARÍA DE VIVIENDA Y URBANISMO

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
Calidad de los servicios	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	La Institución compromete en el Objetivo de Calidad de Servicio, el indicador "Satisfacción Neta de usuarios" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del requisito técnico N°1, que se sustituye por "El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los usuarios de los canales presencial, telefónico y digital, según corresponda, de los Servicios Regionales de Vivienda y Urbanización, debiendo presentar los resultados agregados, de todas las regiones del país"

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE TARAPACÁ

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
Eficiencia institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante, el indicador Gasto en Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos No Financieros, se compromete para medir correctamente.
Calidad de los servicios	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	La Institución compromete en el Objetivo de Calidad de Servicio, el indicador "Satisfacción Neta de usuarios" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del requisito técnico N°6, que se sustituye por "La medición es realizada a través de una empresa externa contratada por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo"

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE ANTOFAGASTA

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
Eficiencia institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante, el indicador Gasto en Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos No Financieros, se compromete para medir correctamente.
Calidad de los servicios	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	La Institución compromete en el Objetivo de Calidad de Servicio, el indicador "Satisfacción Neta de usuarios" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del requisito técnico N°6, que se sustituye por "La medición es realizada a través de una empresa externa contratada por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo"



SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE ATACAMA

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
Eficiencia institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante, el indicador Gasto en Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos No Financieros, se compromete para medir correctamente.
Calidad de los servicios	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	La Institución compromete en el Objetivo de Calidad de Servicio, el indicador "Satisfacción Neta de usuarios" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del requisito técnico N°6, que se sustituye por "La medición es realizada a través de una empresa externa contratada por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo"

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE COQUIMBO

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
Eficiencia institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante, el indicador Gasto en Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos No Financieros, se compromete para medir correctamente.
Calidad de los servicios	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	La Institución compromete en el Objetivo de Calidad de Servicio, el indicador "Satisfacción Neta de usuarios" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del requisito técnico N°6, que se sustituye por "La medición es realizada a través de una empresa externa contratada por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo"

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE VALPARAÍSO

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
Eficiencia institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante, el indicador Gasto en Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos No Financieros, se compromete para medir correctamente.
Calidad de los servicios	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	La Institución compromete en el Objetivo de Calidad de Servicio, el indicador "Satisfacción Neta de usuarios" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del requisito técnico N°6, que se sustituye por "La medición es realizada a través de una empresa externa contratada por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo"



SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DEL LIBERTADOR BERNARDO O'HIGGINS

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
Eficiencia institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante, el indicador Gasto en Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos No Financieros, se compromete para medir correctamente.
Calidad de los servicios	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	La Institución compromete en el Objetivo de Calidad de Servicio, el indicador "Satisfacción Neta de usuarios" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del requisito técnico N°6, que se sustituye por "La medición es realizada a través de una empresa externa contratada por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo"

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DEL MAULE

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
Eficiencia institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante, el indicador Gasto en Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos No Financieros, se compromete para medir correctamente.
Calidad de los servicios	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	La Institución compromete en el Objetivo de Calidad de Servicio, el indicador "Satisfacción Neta de usuarios" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del requisito técnico N°6, que se sustituye por "La medición es realizada a través de una empresa externa contratada por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo"

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DEL BIOBÍO

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
Eficiencia institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante, el indicador Gasto en Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos No Financieros, se compromete para medir correctamente.
Calidad de los servicios	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	La Institución compromete en el Objetivo de Calidad de Servicio, el indicador "Satisfacción Neta de usuarios" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del requisito técnico N°6, que se sustituye por "La medición es realizada a través de una empresa externa contratada por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo"



SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
Eficiencia institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante, el indicador Gasto en Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos No Financieros, se compromete para medir correctamente.
Calidad de los servicios	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	La Institución compromete en el Objetivo de Calidad de Servicio, el indicador "Satisfacción Neta de usuarios" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del requisito técnico N°6, que se sustituye por "La medición es realizada a través de una empresa externa contratada por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo"

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE LOS LAGOS

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
Eficiencia institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante, el indicador Gasto en Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos No Financieros, se compromete para medir correctamente.
Calidad de los servicios	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	La Institución compromete en el Objetivo de Calidad de Servicio, el indicador "Satisfacción Neta de usuarios" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del requisito técnico N°6, que se sustituye por "La medición es realizada a través de una empresa externa contratada por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo"

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBAÑEZ DEL CAMPO

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
Eficiencia institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante, el indicador Gasto en Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos No Financieros, se compromete para medir correctamente.
Calidad de los servicios	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	La Institución compromete en el Objetivo de Calidad de Servicio, el indicador "Satisfacción Neta de usuarios" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del requisito técnico N°6, que se sustituye por "La medición es realizada a través de una empresa externa contratada por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo"



SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE MAGALLANES Y LA ANTÁRTICA CHILENA

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
Eficiencia institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante, el indicador Gasto en Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos No Financieros, se compromete para medir correctamente.
Calidad de los servicios	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	La Institución compromete en el Objetivo de Calidad de Servicio, el indicador "Satisfacción Neta de usuarios" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del requisito técnico N°6, que se sustituye por "La medición es realizada a través de una empresa externa contratada por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo"

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN METROPOLITANA

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante, el indicador Gasto en Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos No Financieros, se compromete para medir correctamente.
Calidad de los servicios	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	La Institución compromete en el Objetivo de Calidad de Servicio, el indicador "Satisfacción Neta de usuarios" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del requisito técnico N°6, que se sustituye por "La medición es realizada a través de una empresa externa contratada por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo"

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE LOS RÍOS

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
Eficiencia institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante, el indicador Gasto en Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos No Financieros, se compromete para medir correctamente.
Calidad de los servicios	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	La Institución compromete en el Objetivo de Calidad de Servicio, el indicador "Satisfacción Neta de usuarios" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del requisito técnico N°6, que se sustituye por "La medición es realizada a través de una empresa externa contratada por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo"



SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.
Eficiencia institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante, el indicador Gasto en Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos No Financieros, se compromete para medir correctamente.
Calidad de los servicios	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	La Institución compromete en el Objetivo de Calidad de Servicio, el indicador "Satisfacción Neta de usuarios" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del requisito técnico N°6, que se sustituye por "La medición es realizada a través de una empresa externa contratada por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo"

SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE ÑUBLE

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión eficaz	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	El servicio compromete el indicador Medidas para la Igualdad de Género, modificado. La modificación de contenido consiste en lo siguiente: (1) La revisión del Programa de Trabajo y emisión de opinión técnica por parte de la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, señalado en el requisito técnico N° 4 del indicador, será a más tardar el 31 de marzo del año 2019. (2) El Programa de trabajo contendrá dos medidas: a) Diagnóstico institucional de Género y b) Capacitación en género funcionarios/as. (3) Un diagnóstico de género institucional es aquel que busca detectar la existencia de desigualdades o discriminaciones basadas en el sexo de las personas producto de las valoraciones culturales de la sociedad y que tengan una relación directa con el quehacer del servicio y con su público objetivo. Se debe analizar la misión, los objetivos y productos estratégicos institucionales con enfoque de género para tener un marco global donde se identifiquen las inequidades, brechas y barreras (IBB) de género presentes en el sector al cual va dirigida la acción del Servicio. Es decir, identificar los problemas y/o necesidades que originan la política pública desde una mirada de género. Posteriormente, y en base a esta mirada de las IBB de género detectadas, levantar un diagnóstico institucional de género respecto de la provisión de productos institucionales, de la gestión interna, de la coordinación con otros actores y de los sistemas de información y estadísticas institucionales. Este diagnóstico proporciona un punto de referencia para analizar el rol que debe cumplir el servicio para aportar en la disminución de las inequidades, brechas y barreras de género. (4) Respecto del requisito técnico N° 6 del Programa Marco 2019, para el Servicio solo aplica el 6d, y se elimina el 6e.
Eficiencia institucional	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante, el indicador Gasto en Bienes y Servicios de Consumo y Adquisición de Activos No Financieros, se compromete para medir correctamente.
Eficiencia institucional	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, no obstante, el indicador de Ejecución de los gastos en diciembre respecto del gasto total ejecutado, se compromete para medir correctamente.



ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

“POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA”



[Handwritten signature]
GUILLERMO ROLANDO VICENTE
MINISTRO DE VIVIENDA Y URBANISMO (S)
MINISTRO (S)



[Handwritten signature]
FELIPE SALABERRY SOTO
MINISTRO DEL INTERIOR Y SEGURIDAD PÚBLICA (S)

[Handwritten signature]
RODRIGO CERDA NORAMBUENA
MINISTRO DE HACIENDA (S)

[Handwritten signature]
CECILIA PÉREZ JARA
MINISTRA SECRETARIA GENERAL DE LA PRESIDENCIA (S)



LO QUE TRANSCRIBO PARA SU CONOCIMIENTO

[Handwritten signature]
GUILLERMO ROLANDO VICENTE
SUBSECRETARIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

