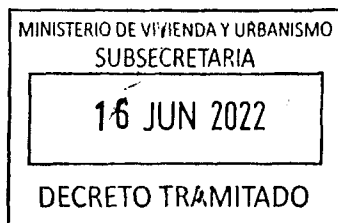


REPÚBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO
GRV/GEA/ME/IV/PH/AUE/FRL



21 ENE 2022



ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2022 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 2021

DECRETO EXENTO N° 72 /
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; el Artículo 6° de la Ley N°19.553, que Concede Asignación de Modernización y otros Beneficios que indica, modificado por el Artículo 1° N°3 y N°4, de la Ley N°19.618; el Artículo 1° N°3 de la Ley N°19.882 que Regula Nueva Política de Personal a los Funcionarios Públicos que indica; el Artículo 1° N°2 de la Ley N°20.212, que Modifica la Ley N°19.553 y N°19.882 y otros cuerpos legales con el objeto de Incentivar el Desempeño de los Funcionarios Públicos; el D.S. N°1.232, de 2017, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento a que se refiere el artículo 6° de la Ley N°19.553; el artículo 82° de la ley N°21.306; el Decreto Exento N° 465, de 20 de octubre de 2021, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2022 para efectos del incremento por desempeño institucional del Artículo 6° Ley N° 19.553; en el Decreto Supremo N°19, de 22 de enero de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Faculta a los Ministros de Estado para firmar "Por orden del Presidente de la República"; y la Resolución N°6 de 2019, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre exención del trámite de toma de razón, de las materias de personal que se indican;

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, considerados esenciales para el desarrollo eficaz y transparente de la gestión.



OF DE PARTES DIPRES
21.01.2022 15:36

00117/2022



2.- Que, el Jefe Superior de cada Servicio debe proponer al Ministro del cual dependa 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.

3.- Que, el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2022 propuesto por el Comité Técnico del PMG, fue aprobado por Decreto Exento N°465, de 20 de octubre de 2021, del Ministerio de Hacienda, suscrito además por el Ministro del Interior y Seguridad Pública y por el Ministro Secretario General de la Presidencia.

4.- Que, una vez acordada la formulación del Programa de Mejoramiento de la Gestión con el Jefe Superior del Servicio, el Ministro del ramo informó al Ministro de Hacienda para que este analizara su correspondencia y consistencia con las prioridades gubernamentales y los recursos financieros contemplados en el proyecto de presupuesto de cada Institución.

5.- Que la formulación del PMG 2022 fue revisada por el Comité Técnico del PMG, según consta en los Certificados que a continuación señalan:

Servicio	N° Certificado
PARQUE METROPOLITANO	17542
SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA	17596
SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	17598
SERVIU REGIÓN DE ATACAMA	17600
SERVIU REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	17602
SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO	17604
SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	17606
SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS	17608
SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS	17610
SERVIU REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	17612
SERVIU REGION DE ÑUBLE	17614
SERVIU REGIÓN DE TARAPACÁ	17616
SERVIU REGIÓN DE VALPARAÍSO	17618
SERVIU REGIÓN DEL BIOBÍO	17620
SERVIU REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	17622
SERVIU REGIÓN DEL MAULE	17624
SERVIU REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	17628
SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO	17630



6.-Que el artículo 6° de la ley N°19.553, modificado por el artículo 82° de la ley N°21.306, establece que un decreto supremo del Ministerio del ramo, suscrito además por el Ministro de Hacienda fijará los objetivos de gestión a alcanzar por los Servicios en cada año;

7.- Que procede fijar mediante decreto, los objetivos de gestión con sus correspondientes ponderadores a alcanzar en el año 2022 por 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.

8.- Que los requisitos técnicos para verificar el cumplimiento de los objetivos de gestión se encuentran señalados en el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2022, según se indica en el considerando tercero;

DECRETO (E):

PRIMERO: 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 2022:

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	PARQUE METROPOLITANO	CAPÍTULO	02

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	35,00	4
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	35,00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30,00	3
Total		100,00	11

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35,00%)



Nº	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.	(Superficie en Há que se encuentran protegidas a través de cortafuegos año t/Superficie en Há que requiere ser protegida por cortafuegos año t)*100	97.7 % [(558.0 /571.0)*100]		10,00	1
2	Porcentaje de superficie forestada con especies nativas en relación al total de superficie posible de forestar	(Superficie en Há. forestada con especies nativas al año t/Superficie en Há. posible de forestar con especies nativas al año t)*100	45.0 % [(180.0 /400.0)*100]		10,00	2
3	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	3.85 % [(15.00 /390.00)*100]		5,00	
4	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	25.0 % [(2.0 /8.0)*100]		10,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	15,00	
2	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	(Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos - Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con au/Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	11.24 % [(96080000.00 /854698234.00)*100]		10,00	
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t)/Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)*100	125.16 % [(2412491.00 /1927520.00)*100]		5,00	
4	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	44.9 % [(71.0 /158.0)*100]		5,00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30,00%)



Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$	98.67 % [[148.00 / 150.00] * 100]		10,00	
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos al año t}) * 100$	99.10 % [(219.00 / 221.00) * 100]		10,00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de trámites digitalizados al año t} / \text{N}^\circ \text{ total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t}) * 100$	100.00 % [(6.00 / 6.00) * 100]		10,00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Actualización del Código de Ética incorporando el enfoque de género de manera transversal en el documento, una vez actualizado se realizará la respectiva difusión por medio de Boletín Institucional, conversatorios y en terreno.
2	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Capacitación en Género(nivel básico) aplicada al menos al 70% de funcionarios y funcionarias de Contrata-Planta que se desempeñan en la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias, OIRS. Se realizará una capacitación a dichos funcionarios y funcionarias para entregar los contenidos mínimos en materia de género, con la finalidad de incorporar la perspectiva de género en su quehacer diario, dado que esta materia no ha sido abordada a este grupo del Servicio. La Capacitación será de 8 horas y será incorporada en el Plan Anual de Capacitación 2022 del Parque Metropolitano de Santiago. Previo a su realización se solicitará aprobación a la Red de Género del MinmujeryEG, tanto de los contenidos como de la denominación de la Capacitación.

Notas:

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



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE TARAPACÁ	CAPITULO	21

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	10,00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	55,00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35,00	3
Total		100,00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 10,00%)

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	10.56 % [(26.20 /248.00)*100]		5,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	25.0 % [(2.0 /8.0)*100]		5,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 55,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	25,00	
2	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	(Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos - Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos/Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	30.00 % [(3380651142.00 /11268837140.00)*100]		5,00	
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)* 100	140.06 % [(593586.89 /423809.00)*100]		5,00	
4	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la		X	20,00	



		recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100				
--	--	--	--	--	--	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	67.64 % [(67.64 /100.00)*100]		5,00	
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	96.04 % [(24.01 /25.00)*100]		5,00	
3	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	25,00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Evaluar durante el primer semestre del año 2022, la implementación de la Guía de lenguaje inclusivo elaborada el año 2021. Específicamente la comunicación interna en la Unidad de Comunicaciones, Vicería del director, Departamento Administración y Finanzas, y la comunicación externa emitida por Unidad de Comunicaciones y Dirección regional. Esto con la finalidad de proponer mejoras y velar porque los mensajes internos y externos de la Institución, contengan un lenguaje inclusivo, no sexista y sin estereotipos sexistas. Se entregará un Informe con los resultados de este proceso.
2	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Analizar la implementación de la Res. Ex. Nº 488 del Subsecretario de Vivienda y Urbanismo definida para favorecer la inserción laboral de mujeres en las empresas que ejecutan los proyectos urbano-habitacionales. El análisis tiene por objetivo identificar los facilitadores y obstaculizadores para la implementación de las bases de licitación de obras 2021 financiadas por Serviu Tarapacá y proponer mejoras que originen la empleabilidad femenina y disminuir las brechas de género en esta materia. Para su materialización se considerarán los siguientes actores: Profesionales de la Unidad de Licitación, Profesional de la Dirección Proyecto y Ciudad y Profesional de Unidad de Obras Habitacionales. Medio de verificación es un informe que contenga el



		análisis y las propuestas de mejoras.
--	--	---------------------------------------

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.



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

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

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	25,00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	35,00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40,00	3
Total		100,00	9

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.	$(\text{Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año } t / \text{Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos}) * 100$	22.44 % [[50.20 / 223.70] * 100]		10,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$	50.0 % [[4.0 / 8.0] * 100]		15,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo } t$		X	20,00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t) * 100$	150.00 % [[150.00 / 100.00] * 100]		5,00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t \text{ con dos o menos ofertas} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t) * 100$	60.0 % [[30.0 / 50.0] * 100]		5,00	
4	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	$(\text{Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos} - \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública}) * 100$	6.35 % [[1921352808.00 / 30248412704.00] * 100]		5,00	



		finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos/Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100				
--	--	---	--	--	--	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	77.28 % [(77.28 /100.00)*100]		5,00	
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	98.00 % [(98.00 /100.00)*100]		15,00	
3	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	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	4

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Plan de seguimiento del: “plan anual de acciones, para promover ambientes de trabajo protegidos e igualitarios, ejecutado el año 2021”, consignando al menos 3 ámbitos; realización de encuestas para medir conocimientos, evaluación de gestión del plan MALS, estudio de denuncias formalizadas de acuerdo al plan MALS. Los 3 ámbitos consignados serán reportados en 3 informes diferentes que permitan establecer instancias de mejora, los cuales, a su vez servirán como medios de verificación y darán cuenta de la implementación de la medida, estos informes serán incluidos como parte íntegra del informe final de reporte de la medida comprometida.
2	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Realizar el curso “formador de formadores de género” el que instalará competencias avanzadas en enfoque de género y así convertir, como mínimo a 10 funcionarios y funcionarias estratégicos/as en agentes de género al interior de nuestro servicio y puedan replicar estos conocimientos con el resto del funcionariado. La focalización de elección de participantes será desde dos perspectivas de acuerdo a su vinculación con el medio: interna y externa. Interna, para personal administrativo de los diferentes departamentos y delegaciones. Externa, para personal de Oficina de Partes, OIRS y



		<p>Depto. de Operaciones Habitacionales, quienes son los encargados y encargadas del contacto con la comunidad, difusión y ejecución de los planes y programas. La capacitación considerará 8 horas de conocimientos básicos en materia de género, de modo de que todos y todas quienes participen nivelen conocimientos, y 16 horas de conocimientos avanzados en materia de género. Los requisitos de aprobación serán acordados con el proveedor del servicio de capacitación, siendo uno de los requisitos el contar con 80% de asistencia. La implementación de la medida será reportada a través de un informe que dé cuenta de ello. Esta actividad se encuentra comprometida en el PAC institucional.</p>
3	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	<p>Diseñar e implementar un plan de difusión que considere acciones comunicacionales y de difusión (interna y externa) con perspectiva de género en la región. Se trabajará de forma interna a lo menos en; la entrega oportuna al funcionariado sobre la implementación del PMG y AIS, la sensibilización y educación al funcionariado en materia de equidad e igualdad de género. De forma externa se busca promover: conmemorar días internacionales y mostrar a la opinión pública, los avances en la reducción de inequidades, brechas y barreras, en nuestros planes y programas ministeriales, así como también, en nuestra gestión interna. Se dará cuenta del cumplimiento de la medida a través del plan comunicacional y el informe que dé cuenta de su aplicación.</p>
4	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Diseñar un plan de acciones que permita promover una vida en equidad e igualdad de género, con énfasis en la no violencia, dirigido a los comités habitacionales y profesionales de las Entidades Patrocinantes y PSAT de la región. Las actividades mínimas comprometidas serán; capacitación en identificación de riesgo situaciones VCMN, elaboración de una guía para detección de tipos de violencia, elaboración y difusión de tríptico de roles y estereotipos de género. Los medios de verificación; el plan de acciones y el informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>

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.



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE ATACAMA	CAPITULO	23

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	25,00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	50,00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	25,00	3
Total		100,00	9

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.	$(\text{Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año } t / \text{Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos}) * 100$	4.14 % [[10.60 / 256.30] * 100]		10,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$	25.0 % [(2.0 / 8.0) * 100]		15,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 50,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	$(\text{Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos} - \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos} / \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos}) * 100$	4.42 % [(310629744.00 / 7022820193.00) * 100]		10,00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t) * 100$	109.58 % [(109.58 / 100.00) * 100]		15,00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos		X	10,00	



		ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100				
4	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	15,00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 25,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	45.00 % [(27.00 /60.00)*100]		10,00	
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	97.56 % [(40.00 /41.00)*100]		10,00	
3	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	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Elaborar, implementar y difundir al interior del servicio, un plan de trabajo que promueva la corresponsabilidad familiar y la conciliación de la vida laboral y familiar del personal del servicio que aborden las inequidades brechas y barreras detectadas en el Informe de Resultados de la Encuesta de Caracterización de la Vida Familiar y Laboral desarrollado por el servicio en el 2021. El plan contemplará las acciones mediante las cuales se incorporarán una o más instrucciones, orientaciones, directrices y/o lineamientos, determinará cual(es) de los instrumentos de la Política de Gestión de Personas se utilizarán para este fin y los mecanismos de difusión a realizar. Notas: 1) La medida tiene como alcance la elaboración, implementación y difusión del Plan de Trabajo a los funcionarios del servicio. Medios de verificación: Informe Final de Cumplimiento de la Medida y sus Anexos.
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Realizar un diagnóstico con enfoque de género que incorpore criterios de paridad, sobre las necesidades e intereses diferenciados entre hombres y mujeres respecto del uso de viviendas y condominios sociales del programa regulado por el D.S. Nº 49 (V. y U.), los resultados serán difundidos a los funcionarios de la



		<p>Unidad de Vivienda del Depto. Técnico y a las Entidades Patrocinantes inscritas en el Registro MINVU respectivo y con Convenio Marco Regional vigente a enero 2022, para que sirvan como insumo en la formulación y proposición de adecuaciones al diseño constructivo de estas tipologías de viviendas en futuros proyectos. Notas: 1) El diagnóstico se implementará en 2 conjuntos habitacionales, uno de vivienda social y otro de condominio social, entregados a los beneficiarios con anterioridad al 2022 y actualmente en uso. 2) El diagnóstico en el Condominio Social, deberá abordar aspectos como la seguridad, iluminación, áreas comunes y sus usos, entre otras materias, con enfoque de género. 3) Se elaborará un informe que dé cuenta del análisis realizado y que incorpore recomendaciones que sirvan de insumo en la formulación y proposición de adecuaciones al diseño constructivo de estas tipologías de viviendas. Medios de verificación: Informe Final de Cumplimiento de la Medida y sus Anexos.</p>
--	--	---

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.



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO	CAPÍTULO	24

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	20,00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	60,00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	20,00	3
Total		100,00	9

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 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	11.38 % [(62.03 /545.00)*100]		10,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	12.5 % [(1.0 /8.0)*100]		10,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 60,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	25,00	
2	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	(Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos - Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos/Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	6.25 % [(442202768.00 /7080909000.00)*100]		5,00	
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)* 100	108.08 % [(426450.00 /394564.00)*100]		10,00	



4	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100		X	20,00	
---	------------------------------------	---	--	---	-------	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 20,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	98.39 % [[61.00 /62.00)*100]		5,00	
2	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	62.12 % [[62.12 /100.00)*100]		5,00	
3	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	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	1

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Identificar las barreras internas y externas que pueden dificultar la implementación del Protocolo conjunto Convenio MINVU SERNAMEG para las mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar, a través de un Plan de trabajo que pretenda considerar al menos 5 acciones: - Realizar reunión de análisis diagnóstico de la aplicación del Convenio MINVU SERNAMEG 2021. - Medición del tiempo total de tramitación de la postulación a subsidio habitacional de asignación directa, hasta la entrega de éste. - Capacitación de Programas Habitacionales y protocolo del convenio a equipos de Casas de Acogida y Centros de la Mujer de SERNAMEG. - Realizar al menos 1 reunión con autoridades de las instituciones relacionadas en la implementación del Convenio MINVU SERNAMEG. -Elaborar un Manual Regional de implementación del Protocolo del Convenio MINVU SERNAMEG, orientado a profesionales de los Centros de la Mujer y Casas de Acogida que atienden los casos de mujeres Víctimas de Violencia Intrafamiliar. Medio de verificación: Informe Final de Cumplimiento de la Medida y sus Anexos.

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.



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE VALPARAÍSO	CAPÍTULO	25

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	25,00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	40,00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35,00	3
Total		100,00	9

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.	$(\text{Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año } t / \text{Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos}) * 100$	14.66 % [[134.25 / 915.90]*100]		10,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$	37.5 % [(3.0 / 8.0)*100]		15,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo } t$		X	20,00	
2	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	$(\text{Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos} - \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos} / \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos}) * 100$	12.05 % [(2357863085.00 / 19573665188.00)*100]		5,00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t \text{ con dos o menos ofertas} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t) * 100$		X	10,00	



4	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)* 100	109.46 % [[109.46 /100.00)*100]		5,00	
---	--	--	------------------------------------	--	------	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	42.90 % [[42.90 /100.00)*100]		10,00	
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	93.00 % [[93.00 /100.00)*100]		10,00	
3	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	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Actualizar el Plan de Prevención sobre maltrato, acoso laboral y acoso sexual, y el Plan de seguimiento y monitoreo de denuncias revisando las medidas implementadas en año 2020 y 2021 para impulsar una cultura de compromiso con el buen trato asegurando la existencia de procedimientos específicos para la Prevención en Mals, considerando instancias de sensibilización y educación en estas temáticas, además de la protección de la víctima. El medio verificador considera un Informe de Gestión con las actividades contempladas.
2	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Capacitación avanzada de género, asociada a la formulación de indicadores con enfoque de género, dirigida a cinco funcionarias y funcionarios con función estratégica de manera de avanzar en la superación de las barreras, inequidades y brechas, incorporando dicha capacitación en el PAC, entregando competencias para incorporar perspectiva de género en el quehacer específico del Servicio. El medio verificador considera un Informe de Gestión con cumplimiento de a lo menos 75% de asistencia de participantes en la capacitación.



3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	Realizar un estudio de continuidad, segregado por sexo que dé cuenta de los motivos por los cuales el universo censado (personas que cuentan con Asignaciones Directas tramitadas , a través de los distintos convenios vigentes en los años 2018 a 2020) no ha aplicado su subsidios a la fecha de corte del análisis, de forma de revisar la efectividad de dichos convenios dirigidos a familias con urgencia habitacional, derivados como casos especiales desde organismos externos. El medio verificador considera un Informe de Gestión que considera análisis con enfoque de género.
---	--	--

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.



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

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

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	35,00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	40,00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	25,00	3
Total		100,00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35,00%)

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.	$(\text{Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año } t / \text{Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos}) * 100$	11.09 % [[59.30 / 534.50] * 100]		5,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$	25.0 % [[2.0 / 8.0] * 100]		30,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t) * 100$	175.84 % [[1018070.00 / 578975.00] * 100]		5,00	
2	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	20,00	
3	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	$(\text{Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos} - \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año } t, \text{ con au} / \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública}) * 100$	4.15 % [[32216000.00 / 776833000.00] * 100]		5,00	



		finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100				
4	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el 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 solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	71.05 % [(42.63 /60.00)*100]		5,00	
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	98.77 % [(80.00 /81.00)*100]		10,00	
3	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	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Capacitar al 15% de la dotación de funcionarios y funcionarias incluidos honorarios, planta y contrata en el año 2022 de SERVIU O'Higgins sobre conceptos básicos de: <ul style="list-style-type: none"> • Violencia Organizacional. • Protocolo de MALS. • Temáticas relativas a maltrato y acoso laboral y sexual. Se considerará cumplida la medida con un 75% de asistencia (distintas a las personas capacitadas durante año 2021). Estableciendo un total de 2 horas por capacitación a cargo del equipo de género del servicio. Se apunta a reforzar los criterios de instrumento, protocolo MALS y competencias. El medio verificador será informe de cumplimiento de la medida que contenga: Citación a la capacitación, Respaldo material PPT, Registro de asistencia y Registro fotográfico.
2	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Capacitar a funcionarios y funcionarias del Servicio, en materia de género nivel básico, dirigido a un mínimo de 10 funcionarias/os considerando a 5 hombres y 5 mujeres en el año 2022, correspondientes a trabajadores/as de las oficinas provinciales.



		<p>Estableciendo un mínimo de capacitación de 8 horas, formalizado a través del PAC.</p> <p>El medio de verificación corresponde a informe de cumplimiento de la medida que contenga: Compromiso de formalización PAC, Temáticas abordadas y Respaldo de curso terminado.</p>
--	--	---

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.



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DEL MAULE	CAPÍTULO	27

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	10,00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	60,00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30,00	3
Total		100,00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 10,00%)

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.	$(\text{Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t} / \text{Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos}) * 100$	8.26 % [[75.10 / 908.80] * 100]		5,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t} / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t}) * 100$	25.0 % [(2.0 / 8.0) * 100]		5,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 60,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t}$		X	25,00	
2	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	$(\text{Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos} - \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos} / \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos}) * 100$	9.10 % [(546113046.00 / 5998985011.00) * 100]		5,00	
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}) * 100$	148.69 % [(1486900.00 / 1000000.00) * 100]		10,00	



4	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el 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 solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	81.02 % [(81.02 /100.00)*100]		5,00	
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	97.00 % [(97.00 /100.00)*100]		5,00	
3	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	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>ACCIÓN ESTRATÉGICA: “Actualizar el plan de trabajo en el quehacer de la gestión social del SERVIU Región del Maule, en su relación con las EGIS y Entidades Patrocinantes (EP) capacitando a los equipos profesionales de estas instituciones, para que los planes de acompañamiento social y/o planes de habilitación social, dirigidos a los comités habitacionales que postulan a los subsidios del Minvu incorporen el enfoque de género.”</p> <p>MEDIOS DE VERIFICACIÓN: a.- Documento de Implementación de la medida b.- Contenidos Abordados c.- Lista de asistencia d.- Registro Fotográfico</p>
2	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	<p>ACCIÓN ESTRATÉGICA: “Ejecutar un segundo Programa piloto de mitigación de riesgo con “perspectiva de género” en la región del Maule, con plan de familia preparada y plan de emergencia a través de transferencia de competencias para incorporar género en los planes de gestión social del Minvu.”</p> <p>El Ministerio de Vivienda y Urbanismo, ha asumido el</p>



		<p>compromiso de incorporar en los planes de Acompañamiento Social, el desarrollo de planes de emergencia que entreguen los lineamientos para que las familias y comunidades puedan estar preparadas para actuar frente a situaciones de emergencias, desastres y/o catástrofes que puedan afectarles en el territorio y/o conjunto habitacional en el que habitan.</p> <p>MEDIOS DE VERIFICACIÓN:</p> <p>a.- Documento de implementación de la medida B.- Programa de Capacitación c.- Registro de asistencia d.- Registro fotográfico</p>
--	--	--

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.



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DEL BIOBÍO	CAPÍTULO	28

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	20,00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	50,00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30,00	3
Total		100,00	9

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 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	19.94 % [[125.80 / 630.90] * 100]		10,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t / Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t) * 100	37.5 % [(3.0 / 8.0) * 100]		10,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 50,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	20,00	
2	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	(Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos - Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos / Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos) * 100	10.33 % [[1517513099.00 / 14686713892.00] * 100]		5,00	
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100	123.54 % [[123.54 / 100.00] * 100]		10,00	



4	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el 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 solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	37.18 % [(37.18 /100.00)*100]		5,00	
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	96.96 % [(96.96 /100.00)*100]		10,00	
3	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	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Incorporar perspectiva de Género en la Acción Comunicacional del servicio, con el objetivo de contribuir a la disminución de las barreras que limitan emplear un lenguaje inclusivo en la difusión interna y externa, a través del diseño, socialización e implementación de un manual con recomendaciones para la difusión, unificando criterios comunicacionales internos y externos con lenguaje inclusivo, imágenes no sexistas y contenidos sin estereotipos de género. La difusión del manual, se realizará de forma digital a cada integrante de la dotación del servicio a través de correo electrónico: y la implementación se realizará mediante medios de comunicación interna: serviucontigo, página web del servicio e intranet, comunicados internos, además de nuestras redes sociales (rr.ss), entre otros.
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Incorporación de perspectiva de género en las Bases de Licitación Pública para la promoción de la contratación de mujeres en las Obras de Proyectos viales Decreto Supremo N° 236, que se licitarán en la región del Biobío el año 2022, que considerará una discriminación positiva con una puntuación adicional a ofertas que comprometan contratación de mujeres, de manera de contribuir con la disminución de las barreras que tienen las mujeres para incorporarse en el ámbito de la construcción; y adicionalmente, se elaborará un diagnóstico sobre la efectividad de la incorporación de



		las Bases de Licitación Pública que contienen puntaje adicional para promover la contratación de mano de obra femenina en los 18 proyectos urbanos del Programa Pavimentos Participativos, adjudicados el año 2021, de cuyas empresas seleccionadas con motivo de la mayor puntuación por cumplir con los criterios incorporados en las bases de licitación respectivas.
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	Visibilizar la diferencia según distribución por sexo de las personas beneficiadas con un subsidio habitacional, a través de Reportes trimestrales, que incluirán información desagregadas por sexo y estadísticas que incorporará análisis de género, adicionalmente se incluirá el dato "estado civil" de las personas beneficiadas del Programa Sectores Medios D.S 1; y además se incluirá información que contiene el Sistema de Información Territorial de la Demanda (MINVU CONECTA), que permite identificar el déficit cuantitativo y cualitativo correspondiente a las familias que requieren una solución habitacional, en sus diferentes modalidades (Arriendo, Compra, Construcción y Mejora) incorporando un análisis de género que posteriormente será difundido a través de medios de comunicación interna, a través de boletín informativo serviu contigo y/o externa, como redes sociales, cuya periodicidad será trimestral.

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.



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	CAPÍTULO	29

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	15,00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	60,00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	25,00	3
Total		100,00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 15,00%)

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	18.02 % [(103.10 /572.00)*100]		10,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	25.0 % [(2.0 /8.0)*100]		5,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 60,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	20,00	
2	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	(Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos - Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos/Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	24.23 % [(2622788653.00 /10825621142.00)*100]		5,00	
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)* 100	107.03 % [(418604.00 /391109.00)*100]		15,00	



4	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100		X	20,00	
---	------------------------------------	---	--	---	-------	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 25,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Métra	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	84.85 % [[84.00 /99.00)*100]		10,00	
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	97.50 % [[117.00 /120.00)*100]		10,00	
3	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	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Realizar una actividad de Capacitación Nivel Básico (8 horas de duración) dirigida al 30% de los(as) funcionarios(as) del Área Social Planta y/o Contrata de los Departamentos de Operaciones Habitacionales y Departamento Técnico del SERVIU Región de la Araucanía, considerando la cantidad efectiva de funcionarios(as) al momento de efectuar la convocatoria. Está actividad abordará la perspectiva de género y los estereotipos en el proceso Comunicativo, uso de pronombres, determinantes, adverbios y representaciones con equidad de género, siendo una actividad de Continuidad y complementariedad al trabajo de Elaboración del Manual – Orientaciones para el uso del Lenguaje No sexista e Inclusivo, elaborado por el Servicio durante el año 2021. Con esta medida se abordan los compromisos N° 8 y N° 19 del IV Plan Nacional de Igualdad entre mujeres y hombres 2018-2030 del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género (Plan Igualdad). Elaborar un informe de la capacitación realizada.
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	1. Generar un "Plan de Trabajo Comunicacional Anual con enfoque de Género", al 30 de abril de 2022, que contenga acciones en los ámbitos de Sensibilización interna y externa de conmemoraciones dirigidas a la



		<p>visibilización de las Mujeres en la sociedad y relevar la No violencia contra la mujer y la equidad de Género, incorporando además acciones de Difusión de Redes de Apoyo Institucional existentes en nuestra región de la Araucanía para Mujeres que sufren violencia y vulnerabilidad de sus derechos, especialmente de organizaciones relacionadas con el Servicio. 2) Implementación de las acciones establecidas en el "Plan de Trabajo Comunicacional Anual con enfoque de Género" al 30 de Noviembre de 2022, y 3) Emisión de un Informe Final de Cumplimiento, al 15 de diciembre de 2022. Con esta medida se aborda el compromiso N° 6 del IV Plan Nacional de Igualdad entre mujeres y hombres 2018-2030 del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género.</p>
--	--	---

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.



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS	CAPITULO	30

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	25,00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	45,00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	30,00	3
Total		100,00	9

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	14.11 % [(56.43 /399.90)*100]		5,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	25.0 % [(2.0 /8.0)*100]		20,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	20,00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)* 100	119.00 % [(389613140.00 /327406000.00)*100]		15,00	
3	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	(Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos - Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos/Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	8.98 % [(1695935181.00 /18880135606.00)*100]		5,00	



4	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	56.1 % [(32.0 /57.0)*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 respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	96.64 % [(115.00 /119.00)*100]		15,00	
2	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	78.54 % [(194.00 /247.00)*100]		10,00	
3	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	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Realizar 02 actividades de difusión interna para los funcionarios/as del SERVIU Región de los Lagos, respecto de los permisos relacionados con paternidad, maternidad y/o familia, en específico sobre los permisos de post natal y post natal parental. *Se entenderá por actividades de difusión a las jornadas de carácter informativo y de prevención que se les realizan a los funcionarios/as del servicio. *Se abordarán los permisos de post natal y post natal parental dado se identificó como IBB mediante el diagnóstico realizado en el año 2021 que los hombres no han utilizado este tipo de permiso y que además existe desconocimiento de la ley por parte de los funcionarios/as y jefes de servicio. MV: el medio de verificación de la medida será un informe que dé cuenta de los compromisos relacionados con la medida.
2	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	Realizar un reporte semestral con desagregación por sexo y análisis de género de la información relacionada con los procesos de postulación al programa habitacional de subsidio de arriendo D.S N°52, para efectos de detectar IBB del proceso de postulación y proponer propuestas de mejora con perspectiva de género. *Se toma como base el subsidio de arriendo DS 52 ya que:



		<ul style="list-style-type: none">-Es el programa a con mayor extensión en tiempo de postulación y posee cierres semestrales.-Está enfocado a grupo familiares que contengan al menos un cónyuge, conviviente o hijo.-Es el que posee más rápida aplicación. <p>MV: el medio de verificación de la medida será el reporte semestral comprometido el cual será publicado en la página web del Serviu Región de Los Lagos.</p>
--	--	--

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.



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

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

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	15,00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	50,00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35,00	3
Total		100,00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 15,00%)

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	59.59 % [(40.40 /67.80)*100]		10,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	25.0 % [(2.0 /8.0)*100]		5,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 50,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	20,00	
2	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	(Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos - Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos/Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100	13.18 % [(255900407.00 /1941581235.00)*100]		5,00	
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de	106.15 % [(316746.29 /298395.00)*100]		20,00	



		subtítulos 22 y 29 en el año t)* 100				
4	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	78.8 % [(26.0 /33.0)*100]		5,00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	61.36 % [(27.00 /44.00)*100]		5,00	
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	96.00 % [(24.00 /25.00)*100]		10,00	
3	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	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	"Elaboración de un diagnóstico organizacional con perspectiva de género, de acuerdo a lo establecido en el Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal (SIGIGC), a fin de iniciar el proceso de certificación en la Norma Chilena NCh3262 de igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal" y "Capacitación de a lo menos 16 horas para el(a) funcionario(a) que realizará el diagnóstico en el proceso de implementación del Sistema de Gestión de Igualdad de Género y Conciliación de la vida laboral, familiar y personal (SIGIGC)". Medios de verificación: - Informe de diagnóstico organizacional. - Certificado de capacitación. - Personas a capacitar: Un(a) funcionario(a). - Porcentaje de asistencia: 100%.
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Difusión de a lo menos un programa habitacional a dos comités de vivienda de localidades aisladas (el programa será aquel que requiera cada comité). Lo(a)s asistentes al taller deberán estar compuestos por al menos un 50% de mujeres. En el taller se explicará



		detalladamente el programa para facilitar el acceso a producto(s) del Servicio. Medio de verificación: Informe de la medida, la cual incluirá a lo menos listado de asistencia y la presentación.
--	--	--

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.



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	CAPÍTULO	32

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	20,00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	45,00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35,00	3
Total		100,00	9

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 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	23.49 % [(22.60 /96.20)*100]		10,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3.0 /8.0)*100]		10,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t/Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	15,00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)* 100	142.65 % [(240797.00 /168800.00)*100]		10,00	
3	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	(Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos - Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos/Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t,	5.33 % [(127429199.72 /2390791739.67)*100]		10,00	



		con aumento efectivo de gastos)*100				
4	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	77.1 % [(54.0 /70.0)*100]			10,00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	70.59 % [(72.00 /102.00)*100]			10,00
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	99.04 % [(103.00 /104.00)*100]			10,00
3	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

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Elaborar, implementar y difundir el Plan de Calidad de Vida y Clima Laboral 2022, incierto en la política de desarrollo de las personas incluyendo actividades que propicien la equidad de género. Para esto, se considerarán acciones especiales que promuevan la participación igualitaria entre hombres y mujeres, para transversalizar la perspectiva de género. El Medio de verificación de esta medida será un informe con la Resolución de Plan de Calidad de Vida y Clima Laboral 2022 y los resultados de la implementación de este.
2	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Realizar una Capacitación Avanzada en "Relaciones laborales con perspectiva de género" contenida en el Plan Anual de Capacitación 2022. La capacitación tendrá una duración mínima de 16 horas, y estará dirigida a funcionarios 10 que trabajan en áreas que se vinculan con la temática. Se requerirá una asistencia mínima de 75% para la aprobación. El Medio de verificación de esta medida será un informe que contenga Resolución de Plan Anual de Capacitación 2022, programa del curso, lista de asistencia de los participantes, imágenes de la capacitación.



3	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	<p>Realizar una campaña comunicacional sobre Maltrato, Acoso Laboral y Sexual, orientada a público general interno del Servicio y en específico para hombres del Servicio, para sensibilizar sobre las inequidades, brechas o barreras de género en esta materia.</p> <p>El Servicio no cuenta con un diagnóstico vigente de procesos comunicacionales, por eso se levantará una encuesta de percepción para confirmar hipótesis de que hay percepción distinta entre hombres y mujeres respecto al MALS, por lo que se hace necesario reflexionar y sensibilizar sobre la calidad de vida laboral y como el maltrato afecta de distinta manera a los diversos géneros.</p> <p>La campaña tendrá una duración de tres meses, en los cuales se trabajará a través de afiches, correos electrónicos y actividades de sensibilización.</p> <p>Considerando también la difusión externa a través de folletería a usuarios/as de OIRS.</p> <p>El Medio de verificación de esta medida será un Informe de la campaña comunicacional sobre Maltrato, Acoso Laboral y Sexual que contempla la incorporación progresiva transversalizar género en la gestión de Serviu Magallanes 2022, por lo que contendrá el Plan de Trabajo de Género 2022 y el diseño de la campaña e imágenes o capturas de pantalla de actividades desarrolladas.</p>
---	--	---

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.



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

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

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	30,00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	35,00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35,00	3
Total		100,00	9

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.	$(\text{Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año } t / \text{Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos}) * 100$	36.90 % [(744.16 / 2016.50) * 100]		20,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$	37.5 % [(3.0 / 8.0) * 100]		10,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	15,00	
2	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	$(\text{Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos} - \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos} / \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos}) * 100$	26.00 % [(7509428955.00 / 28882419058.00) * 100]		5,00	
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t) * 100$	133.75 % [(3150900.00 / 2355747.00) * 100]		5,00	
4	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la		X	10,00	



		recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100				
--	--	--	--	--	--	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	85.05 % [(387.00 /455.00)*100]		10,00	
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	98.00 % [(294.00 /300.00)*100]		10,00	
3	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	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Realizar una capacitación básica de 8 horas para mejorar las competencias laborales de al menos 15 personas pertenecientes a la Subdirección de Vivienda, Subdirección de Operaciones Habitacionales y Subdirección de Obras Viales de SERVIU Metropolitano. El objetivo es transversalizar el enfoque de género al diseño urbano habitacional, permitiendo una mejor provisión de productos de la institución, que en este caso, significará la generación de ciudades inclusivas para todas y todos. La capacitación será desarrollada por personal del Servicio en dos módulos: "Importancia de la incorporación del enfoque de género en un Servicio de Vivienda y Urbanización" y "Recomendaciones para un diseño urbano habitacional con enfoque de género". Medios de verificación: -Informe que da cuenta del cumplimiento de la medida que incluya listado de participantes.
2	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Implementar en una base de licitación del año t al menos 3 recomendaciones otorgadas en la Guía Metodológica para la elaboración de bases de licitación con enfoque de género elaborada el año 2021, la cual instruye respecto a la incorporación de mano de obra femenina y da recomendaciones en cuanto al diseño de espacios urbano-habitacional con enfoque de género, con el fin de generar ciudades más inclusivas y contribuir a la reactivación económica post pandemia,



		<p>en donde las mujeres se han visto mayormente afectadas.</p> <p>Medios de verificación:</p> <p>-Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida que incluya base de licitación.</p>
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	<p>Generar un análisis estadístico de la mano de obra directa que posean los proyectos habitacionales correspondientes al D.S. 49 que se encuentren en ejecución de obras entre enero y agosto del año t, con el fin de conocer la cantidad de mujeres que trabajan en empresas constructoras contratadas por Serviu Metropolitano y las condiciones en las que lo hacen. Los datos de interés son mujeres y hombres contratados(as), cargos en los que se desempeñan y las remuneraciones que perciben por dicha labor.</p> <p>Medios de verificación:</p> <p>-Informe de análisis publicado en intranet.</p>

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.



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS	CAPÍTULO	34

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	20,00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	55,00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	25,00	3
Total		100,00	9

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 regional estimado de kilómetros de pavimentos.	$(\text{Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año } t / \text{Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos}) * 100$	23.65 % [[27.60 / 116.70] * 100]		10,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$	25.0 % [(2.0 / 8.0) * 100]		10,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 55,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	30,00	
2	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	$(\text{Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos} - \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos}) / \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos}) * 100$	20.00 % [[433735000.00 / 2168680000.00] * 100]		5,00	
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t) * 100$	103.02 % [(397488.00 / 385843.00) * 100]		10,00	



4	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	61.4 % [(35.0 /57.0)*100]		10,00	
---	------------------------------------	---	-------------------------------	--	-------	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 25,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	80.21 % [(77.00 /96.00)*100]		5,00	
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	96.67 % [(29.00 /30.00)*100]		10,00	
3	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	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	2

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Constituir Comité de Género SERVIU Región Los Ríos, conformado con paridad de género, por representantes de los departamentos y/o unidades del Servicio como: Operaciones Habitacionales, Técnico Habitacional, Técnico Ciudad, Administración y Finanzas, Jurídico, Departamento Provincial del Ranco, Programación y Control, Comunicaciones, Representante Asociación de Funcionarios y Encargado(a) de Género del Servicio. El Comité surge ante la necesidad de institucionalizar la perspectiva de género, considerando los compromisos y desafíos que El Estado y el Ministerio de Vivienda y Urbanismo han suscrito en materia de igualdad de género, en la ejecución de la política urbano-habitacional. Los objetivos del Comité serán: transversalizar el enfoque de género, asesorar al jefe del Servicio en todo lo relacionado a la implementación de medidas que contribuyan a la disminución de IBB de género. Dentro de las actividades del año 2022, estará la confección del Plan de Trabajo 2023 del Comité, que se confeccionará en base a lineamientos de género, que presenten las nuevas autoridades del Servicio. El Plan 2023, incluirá al menos: objetivos y acciones, para disminuir las IBB de género e indicadores de género. Los medios de verificación de esta medida serán: Informe Final que incluya Resolución Aprobatoria en la creación del Comité de Género; que indique representantes, garantizando la paridad de género;



		participación equilibrada de mujeres y hombres, y el Programa de Trabajo del Comité.
2	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Realizar capacitación avanzada de 16 horas de duración, dirigido a un mínimo de 12 funcionarias/os que integrarán el Comité de Género que se constituirá en el SERVIU Región de Los Ríos. Actualmente el Servicio presenta una brecha importante de competencias técnicas en materias de género, y por dicha razón, las/os funcionarias/os que integrarán el Comité necesitarán ser capacitados con el fin de viabilizar el trabajo de largo plazo en las temáticas del Plan de Igualdad de Género, Programa Mejoramiento de la Gestión (PMG) de género, Agenda Gubernamental de Género, Mesa Regional de Género, y otras materias que contribuyan a sensibilizar a la organización, y que fundamentalmente contribuyan a disminuir inequidades, brechas y/o barreras de género. La respectiva capacitación estará incorporada en el Plan Anual de Capacitación del Servicio, y los contenidos serán aprobados con la Red de Expertas, previo a su realización. El medio de verificación de la medida, estará dado por un Informe de Cumplimiento, el cual contemplará el Programa de la Capacitación, el listado con nombres y apellidos de funcionarias y funcionarios capacitados validado por jefe de personal del Servicio, y el documento de contratación y/o factura emitida por el empresa capacitadora.

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.



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	CAPÍTULO	35

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	20,00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	55,00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	25,00	3
Total		100,00	9

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 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	18.74 % [[46.10 / 246.00] * 100]		5,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t / Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t) * 100	37.5 % [(3.0 / 8.0) * 100]		15,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 55,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	20,00	
2	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	(Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos - Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos / Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos) * 100	7.68 % [[128252677.00 / 1669956732.00] * 100]		15,00	
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de	146.14 % [[438410000.00 / 300000000.00] * 100]		15,00	



		subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100				
4	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	57.7 % [(41.0 /71.0)*100]		5,00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 25,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	73.81 % [(62.00 /84.00)*100]		5,00	
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	99.29 % [(99.29 /100.00)*100]		10,00	
3	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	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	<p>Actualizar e Implementar el Plan de Prevención del maltrato, acoso laboral y/o sexual (MALS) en el Servicio durante el año 2022, a desarrollar por el personal (calidad jurídica de planta, contrata y honorarios) de la Institución.</p> <p>La actualización del Plan de Prevención MALS se realizará mediante la formulación e implementación de actividades presentadas en carta Gantt con contenidos mínimo como objetivo, actividades de prevención y medios de verificación que acrediten su cumplimiento a desarrollarse durante el año 2022.</p> <p>El Plan de Prevención MALS deberá ser elaborado y aprobado mediante Acto Administrativo en el mes de abril de 2022. Se considerará como cumplido el Plan de Prevención MALS cuando se logre implementar a lo menos el 85% de las actividades comprometidas en carta Gantt, con informe que dé cuenta del cumplimiento de cada actividad (Medios de Verificación).</p> <p>La medida se requiere para mejora de las condiciones de trabajo y fortalecer la implementación del código de</p>



		conducta o de ética que incluyan valores u orientaciones respecto a igualdad de género, de tal manera de prevenir acciones de maltrato, acoso laboral y/o sexual (MALS) por parte del personal de la Institución al interior o exterior del Servicio.
2	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	<p>Realizar una actividad de capacitación de nivel básico de mínimo 8 horas sobre “temáticas básicas de equidad de género” durante el año 2022.</p> <p>La capacitación está dirigida al 10% de todo el personal (calidad jurídica de planta, contrata y honorarios) de nuestro SERVIU Región de Arica y Parinacota, considerando la cantidad efectiva de personas al 31 de diciembre de 2022. La capacitación abordará temáticas de perspectiva de género y deberá estar incorporada en el Plan Anual de Capacitación 2022 del Servicio. Los contenidos del curso serán aprobados por la Red de Expertas previo realización de la capacitación.</p> <p>La capacitación es clave para promover la equidad de género y garantizar que nuestra sociedad entregue las mismas oportunidades a mujeres como a hombres.</p>
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Realizar en el año 2022 al menos un taller de enfoque de género denominado “Introducción a la Equidad de Género y brechas existentes” a los beneficiarios y beneficiarias de tres proyectos del Fondo Solidario Elección de Vivienda (FSEV), del total de proyectos seleccionados durante el año 2020 y/o 2021. Este taller deberá ser coordinado por parte de las Entidades Patrocinantes que se encuentran con Contrato Regional de Asistencia Técnica (CRAT) vigente.</p> <p>Para abordar este cumplimiento hemos dispuesto fortalecer vínculos de coordinación y apoyo con las Entidades Patrocinantes, con la finalidad de interiorizar a los futuros propietarios y propietarias de las viviendas sobre conceptos atinentes a la equidad de género. Para ello se solicitará a la Entidad Patrocinante a más tardar el 1er semestre mediante oficio y/o correo electrónico, la realización del taller para el año 2022. Se generará un seguimiento del cumplimiento de este compromiso mediante oficio y/o correo electrónico con las Entidades Patrocinantes.</p> <p>Esta medida está formulada para promover la continuidad del desarrollo de actividades de inducción con Perspectiva de Género a los actores externos involucrados en la provisión de los productos estratégicos de SERVIU, como por ejemplo: las Entidades Patrocinantes, generando un enlace con estas instituciones, quienes cumplen el objetivo de atención de grupos vulnerables, y familias incorporadas a Proyectos regulados por el Decreto Supremo N°49 (V. y U.).</p>

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.



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGION DE ÑUBLE	CAPÍTULO	36

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	10,00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	55,00	4
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	35,00	3
Total		100,00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 10,00%)

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.	$(\text{Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año } t / \text{Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos}) * 100$	23.93 % [(55.78 / 233.10) * 100]		5,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$		X	5,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 55,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	20,00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t) * 100$		X	15,00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t \text{ con dos o menos ofertas} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t) * 100$		X	15,00	
4	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	$(\text{Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos} - \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año } t, \text{ con aumento efectivo de gastos}) / \text{Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura}$		X	5,00	



		pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100				
--	--	--	--	--	--	--

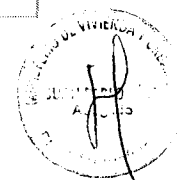
Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 35,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	$(N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / N^{\circ} \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$		X	10,00	
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	$(\text{Número de reclamos respondidos en año t} / \text{Total de reclamos recibidos al año t}) * 100$		X	15,00	
3	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	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	<p>Implementación de un plan de seguimiento interno del Protocolo Institucional: "Con perspectiva de género en atención de funcionarias embarazadas con post natal y funcionarios con post natal parental y derecho a permiso de alimentación", (Res. Ex. 532, 08.10.2020). El cual, abordará todas las etapas que contempla dicho protocolo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contacto con la funcionaria o funcionario a través de correo electrónico 2. Instancia informativa sobre beneficios, deberes y derechos 3. Entrega de información por correo electrónico 4. Encuesta a funcionaria o funcionario <p>El medio de verificación será un informe que contemple las etapas del plan de seguimiento, Gantt y resultados</p> <p>El plan de seguimiento aporta al enfoque de género permitiendo identificar las barreras que existen para la aplicación del post natal parental tanto para hombres como para mujeres.</p>
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	<p>Implementación de un plan de difusión interna de sensibilización y enfoque de género, mediante la realización de al menos 8 acciones comunicacionales que permitan visibilizar las actividades del Servicio en Materias de Equidad de Género, destacando los días internacionales relevantes y otros hitos priorizados por la región.</p> <p>El medio de verificación será el Plan de difusión y un informe que da cuenta de las principales actividades</p>



		realizadas.
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	Elaborar Informe con Análisis y propuestas para la aplicación de los convenios de violencia intrafamiliar y violencia contra la mujer. Este análisis busca contribuir a que las mujeres víctimas de violencia puedan concretar de manera más rápida la solución que necesitan. El medio de verificación será un informe con análisis de aplicación de convenio y propuesta de mejora para la reducción de tiempos de tramitación.

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.



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO	CAPÍTULO	01

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	20,00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	35,00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	45,00	4
Total		100,00	9

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	$(\text{Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año } t / \text{Número de kilómetros lineales de déficit nacional estimado de pavimentos}) * 100$	20.47 % [[1639.65 / 8011.30] * 100]		10,00	1
2	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año } t / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año } t) * 100$	50.0 % [(4.0 / 8.0) * 100]		10,00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo } t / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo } t$		X	20,00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t) * 100$	142.13 % [(19110550.00 / 13445509.00) * 100]		10,00	
3	Licitación con dos o menos ofertas	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t \text{ con dos o menos ofertas} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t) * 100$	58.3 % [(134.0 / 230.0) * 100]		5,00	

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 al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	96.05 % [(316.00 /329.00)*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	20,00	
3	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t/Nº de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	70.56 % [(1733.00 /2456.00)*100]		10,00	
4	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(Nº de trámites digitalizados al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	90.63 % [(29.00 /32.00)*100]		5,00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	4

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Realizar Diagnóstico con enfoque de género del proceso de selección de los cargos de la alta dirección pública (ADP), desarrollados para cargos MINVU. El diagnóstico considerará los procesos ADP de los años 2018 – 2022 y se considerará la información que facilite el Servicio Civil. Con esta medida se busca conocer las brechas de género existentes en los procesos ADP. Medio de Verificación: Informe que da cuenta del cumplimiento de la medida.
2	Capacitación a funcionarias/os del Servicio en materia de género nivel básico o avanzado.	Realizar capacitación a funcionarios/as en materia de género avanzado aplicado al sector vivienda y urbanismo, El objetivo es avanzar en la formación de competencias especializadas en esta materia. La capacitación estará dirigida a profesionales de regiones y/o del nivel central (profesionales encargados de temas de género o inclusión social y/o que trabajen en un programa del ámbito urbano o habitacional). Su duración será de 16 horas y se considerará aprobado con un 75% de asistencia. La medida contempla capacitar a un mínimo de 16 personas. Esta medida busca abordar las brechas de conocimiento en materia de género. Medio de Verificación: informe de implementación de la medida.



3	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	<p>Elaborar y publicar en intranet MINVU una "Guía de Lenguaje Inclusivo con Enfoque de Género", para la incorporación de la perspectiva de género en la Comunicación Interna del MINVU. Se considerará una difusión focalizada a actores claves en procesos de comunicación interna.</p> <p>Esta medida busca abordar las brechas en materia de lenguaje inclusivo existentes en la institución Medio de Verificación: informe que dé cuenta de la implementación de la medida</p>
4	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	<p>Elaborar y difundir 3 boletines económicos que incluyan la información referida a empleo y del sector de la construcción con desagregación por sexo. Esta medida busca visibilizar las inequidades en materia de género, es específico la incorporación de las mujeres al empleo en el sector de la construcción. Medio de Verificación: Informe con los 3 boletines difundidos a través de correos electrónico MINVU.</p>

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.



SEGUNDO: Establécense las siguientes situaciones de excepción en la aplicación del Programa Marco para el año 2022 aprobado, para los Servicios que se indican:

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE TARAPACÁ	CAPITULO	21

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, en el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura compromete meta solo para subtítulo 31 excluyendo los contratos de obra asociados al subtítulo 33; y la aplicación del requisito técnico N°6, relativo a informar cada contrato de obra de infraestructura pública, será para aquellos vinculados a los subtítulos 31 y 33.
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete como parte del Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador índice de eficiencia energética, informando su consumo energético, sin considerar 4 unidades del total de las unidades registradas en la plataforma gestionenergia.cl, en el que se identificarán cada una de las unidades que no contarán con registro de su consumo de energía y su respectiva fundamentación.
Eficiencia Institucional	Licitación con dos o menos ofertas	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, el indicador Licitaciones con dos o menos ofertas, se compromete solo para medir correctamente.
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de los Servicios, el indicador de Satisfacción Neta de usuarios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, definido en Decreto 465, reemplazando el requisito técnico N° 4 por el siguiente: El SERVIU entregará información para que la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo elabore un Informe con el análisis de la factibilidad de incluir en la medición del siguiente año otros servicios o trámites del SERVIU en que interactúen con usuarios finales.
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, con excepción del indicador de "Trámites Digitales".



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

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

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, en el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura compromete meta solo para subtítulo 31 excluyendo los contratos de obra asociados al subtítulo 33; y la aplicación del requisito técnico N°6, relativo a informar cada contrato de obra de infraestructura pública, será para aquellos vinculados a los subtítulos 31 y 33.
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de los Servicios, el indicador de Satisfacción Neta de usuarios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, definido en Decreto 465, reemplazando el requisito técnico N° 4 por el siguiente: El SERVIU entregará información para que la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo elabore un Informe con el análisis de la factibilidad de incluir en la medición del siguiente año otros servicios o trámites del SERVIU en que interactúen con usuarios finales.
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, con excepción del indicador de "Trámites Digitales".

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE ATACAMA	CAPÍTULO	23

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, en el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura compromete meta solo para subtítulo 31 excluyendo los contratos de obra asociados al subtítulo 33; y la aplicación del requisito técnico N°6, relativo a informar cada contrato de obra de infraestructura pública, será para aquellos vinculados a los subtítulos 31 y 33.
Eficiencia Institucional	Licitación con dos o menos ofertas	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, el indicador Licitaciones con dos o menos ofertas, se compromete solo para medir correctamente.
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de los Servicios, el indicador de Satisfacción Neta de usuarios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, definido en Decreto 465, reemplazando el requisito técnico N° 4 por el



		siguiente: El SERVIU entregará información para que la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo elabore un Informe con el análisis de la factibilidad de incluir en la medición del siguiente año otros servicios o trámites del SERVIU en que interactúen con usuarios finales.
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, con excepción del indicador de Trámites Digitales.

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO	CAPÍTULO	24

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, en el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura compromete meta solo para subtítulo 31 excluyendo los contratos de obra asociados al subtítulo 33; y la aplicación del requisito técnico N°6, relativo a informar cada contrato de obra de infraestructura pública, será para aquellos vinculados a los subtítulos 31 y 33.
Eficiencia Institucional	Licitación con dos o menos ofertas	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, el indicador Licitaciones con dos o menos ofertas, se compromete solo para medir correctamente.
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de los Servicios, el indicador de Satisfacción Neta de usuarios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, definido en Decreto 465, reemplazando el requisito técnico N° 4 por el siguiente: El SERVIU entregará información para que la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo elabore un Informe con el análisis de la factibilidad de incluir en la medición del siguiente año otros servicios o trámites del SERVIU en que interactúen con usuarios finales.
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, con excepción del indicador de "Trámites Digitales".



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	CAPÍTULO	29

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, en el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura compromete meta solo para subtítulo 31 excluyendo los contratos de obra asociados al subtítulo 33; y la aplicación del requisito técnico N°6, relativo a informar cada contrato de obra de infraestructura pública, será para aquellos vinculados a los subtítulos 31 y 33.
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete como parte del Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador Índice de eficiencia energética, informando su consumo energético, sin considerar 1 unidad del total de las unidades registradas en la plataforma gestionaaenergia.cl, en la que se identificarán cada una de las unidades que no contarán con registro de su consumo de energía y su respectiva fundamentación.
Eficiencia Institucional	Licitación con dos o menos ofertas	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, el indicador Licitaciones con dos o menos ofertas, se compromete solo para medir correctamente.
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de los Servicios, el indicador de Satisfacción Neta de usuarios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, definido en Decreto 465, reemplazando el requisito técnico N° 4 por el siguiente: El SERVIU entregará información para que la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo elabore un Informe con el análisis de la factibilidad de incluir en la medición del siguiente año otros servicios o trámites del SERVIU en que interactúen con usuarios finales.
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, con excepción del indicador de "Trámites Digitales"



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

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

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, en el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura compromete meta solo para subtítulo 31 excluyendo los contratos de obra asociados al subtítulo 33; y la aplicación del requisito técnico N°6, relativo a informar cada contrato de obra de infraestructura pública, será para aquellos vinculados a los subtítulos 31 y 33.
Eficiencia Institucional	Licitación con dos o menos ofertas	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, el indicador Licitaciones con dos o menos ofertas, se compromete solo para medir correctamente.
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de los Servicios, el indicador de Satisfacción Neta de usuarios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, definido en Decreto 465, reemplazando el requisito técnico N° 4 por el siguiente: El SERVIU entregará información para que la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo elabore un Informe con el análisis de la factibilidad de incluir en la medición del siguiente año otros servicios o trámites del SERVIU en que interactúen con usuarios finales.
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, con excepción del indicador de "Tramites Digitales".

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE VALPARAÍSO	CAPÍTULO	25

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, en el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura compromete meta solo para subtítulo 31 excluyendo los contratos de obra asociados al subtítulo 33; y la aplicación del requisito técnico N°6, relativo a informar cada contrato de obra de infraestructura pública, será para aquellos vinculados a los subtítulos 31 y 33.
Eficiencia Institucional	Licitación con dos o menos ofertas	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, el indicador Licitaciones con dos o menos ofertas, se compromete solo para medir correctamente.



Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de los Servicios, el indicador de Satisfacción Neta de usuarios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, definido en Decreto 465, reemplazando el requisito técnico N° 4 por el siguiente: El SERVIU entregará información para que la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo elabore un Informe con el análisis de la factibilidad de incluir en la medición del siguiente año otros servicios o trámites del SERVIU en que interactúen con usuarios finales.
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, con excepción del indicador de Trámites Digitales.

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

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

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, en el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura compromete meta solo para subtítulo 31 excluyendo los contratos de obra asociados al subtítulo 33; y la aplicación del requisito técnico N°6, relativo a informar cada contrato de obra de infraestructura pública, será para aquellos vinculados a los subtítulos 31 y 33.
Eficiencia Institucional	Licitación con dos o menos ofertas	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, el indicador Licitaciones con dos o menos ofertas, se compromete solo para medir correctamente.
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de los Servicios, el indicador de Satisfacción Neta de usuarios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, definido en Decreto 465, reemplazando el requisito técnico N° 4 por el siguiente: El SERVIU entregará información para que la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo elabore un Informe con el análisis de la factibilidad de incluir en la medición del siguiente año otros servicios o trámites del SERVIU en que interactúen con usuarios finales.
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, con excepción del indicador de "Trámites Digitales".



FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DEL MAULE	CAPÍTULO	27

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, en el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura compromete meta solo para subtítulo 31 excluyendo los contratos de obra asociados al subtítulo 33; y la aplicación del requisito técnico N°6, relativo a informar cada contrato de obra de infraestructura pública, será para aquellos vinculados a los subtítulos 31 y 33.
Eficiencia Institucional	Licitación con dos o menos ofertas	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, el indicador Licitaciones con dos o menos ofertas, se compromete solo para medir correctamente.
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de los Servicios, el indicador de Satisfacción Neta de usuarios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, definido en Decreto 465, reemplazando el requisito técnico N° 4 por el siguiente: El SERVIU entregará información para que la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo elabore un Informe con el análisis de la factibilidad de incluir en la medición del siguiente año otros servicios o trámites del SERVIU en que interactúen con usuarios finales.
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, con excepción del indicador de "Trámites Digitales".

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DEL BIOBÍO	CAPÍTULO	28

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, en el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura compromete meta solo para subtítulo 31 excluyendo los contratos de obra asociados al subtítulo 33; y la aplicación del requisito técnico N°6, relativo a informar cada contrato de obra de infraestructura pública, será para aquellos vinculados a los subtítulos 31 y 33.
Eficiencia Institucional	Licitación con dos o menos ofertas	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, el indicador Licitaciones con dos o menos ofertas, se compromete solo para medir correctamente.



Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de los Servicios, el indicador de Satisfacción Neta de usuarios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, definido en Decreto 465, reemplazando el requisito técnico N° 4 por el siguiente: El SERVIU entregará información para que la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo elabore un Informe con el análisis de la factibilidad de incluir en la medición del siguiente año otros servicios o trámites del SERVIU en que interactúen con usuarios finales.
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, con excepción del indicador de "Trámites Digitales".

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS	CAPÍTULO	30

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, en el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura compromete meta solo para subtítulo 31 excluyendo los contratos de obra asociados al subtítulo 33; y la aplicación del requisito técnico N°6, relativo a informar cada contrato de obra de infraestructura pública, será para aquellos vinculados a los subtítulos 31 y 33.
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de los Servicios, el indicador de Satisfacción Neta de usuarios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, definido en Decreto 465, reemplazando el requisito técnico N° 4 por el siguiente: El SERVIU entregará información para que la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo elabore un Informe con el análisis de la factibilidad de incluir en la medición del siguiente año otros servicios o trámites del SERVIU en que interactúen con usuarios finales.
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, con excepción del indicador de "Trámites Digitales".

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

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



Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, en el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura compromete meta solo para subtítulo 31 excluyendo los contratos de obra asociados al subtítulo 33; y la aplicación del requisito técnico N°6, relativo a informar cada contrato de obra de infraestructura pública, será para aquellos vinculados a los subtítulos 31 y 33.
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de los Servicios, el indicador de Satisfacción Neta de usuarios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, definido en Decreto 465, reemplazando el requisito técnico N° 4 por el siguiente: El SERVIU entregará información para que la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo elabore un Informe con el análisis de la factibilidad de incluir en la medición del siguiente año otros servicios o trámites del SERVIU en que interactúen con usuarios finales
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, con excepción del indicador de "Trámites Digitales".

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	CAPÍTULO	32

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, en el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura compromete meta solo para subtítulo 31 excluyendo los contratos de obra asociados al subtítulo 33; y la aplicación del requisito técnico N°6, relativo a informar cada contrato de obra de infraestructura pública, será para aquellos vinculados a los subtítulos 31 y 33.
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete como parte del Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador Índice de eficiencia energética, sin considerar una unidad del total de las unidades registradas en la plataforma gestionenergía.cl, en la que se identificarán cada una de las unidades que no contarán con registro de su consumo de energía y su respectiva fundamentación.
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de los Servicios, el indicador de Satisfacción Neta de usuarios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, definido en Decreto 465, reemplazando el requisito técnico N° 4 por el siguiente: El SERVIU entregará información para que la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo elabore un Informe con el análisis de la factibilidad de incluir en la medición del siguiente año otros servicios o trámites del SERVIU en que interactúen con usuarios finales.



Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, con excepción del indicador de Trámites Digitales.
---------------------	--	---

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO	CAPÍTULO	01

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Índice de eficiencia energética.	El Servicio compromete como parte del Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador Índice de eficiencia energética, informando su consumo energético, sin considerar cuatro unidades del total de las unidades registradas en la plataforma gestionenergia.cl, en la que se identificarán cada una de las unidades que no contarán con registro de su consumo de energía y su respectiva fundamentación
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de los Servicios, el indicador de Satisfacción Neta de usuarios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, definido en Decreto 465, incorporando como requisito técnico adicional la elaboración de un Informe que analice factibilidad de incluir en futuras mediciones, otros trámites de SERVIU en que interactúe con usuarios finales. Dicho informe será aprobado por la Secretaría de Modernización del Estado durante el año 2022.
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de Servicio, el indicador de "Trámites Digitales" de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, incorporando como requisito técnico adicional, el compromiso de digitalización de trámites para los SERVIU, un Registro Nacional de Trámites MINVU y un Registro de Transacciones regionalizado

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS	CAPÍTULO	34



Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, en el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura compromete meta solo para subtítulo 31 excluyendo los contratos de obra asociados al subtítulo 33; y la aplicación del requisito técnico N°6, relativo a informar cada contrato de obra de infraestructura pública, será para aquellos vinculados a los subtítulos 31 y 33.
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de los Servicios, el indicador de Satisfacción Neta de usuarios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, definido en Decreto 465, reemplazando el requisito técnico N° 4 por el siguiente: El SERVIU entregará información para que la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo elabore un Informe con el análisis de la factibilidad de incluir en la medición del siguiente año otros servicios o trámites del SERVIU en que interactúen con usuarios finales.
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, con excepción del indicador de "Trámites Digitales".

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	CAPÍTULO	35

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, en el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura compromete meta solo para subtítulo 31 excluyendo los contratos de obra asociados al subtítulo 33; y la aplicación del requisito técnico N°6, relativo a informar cada contrato de obra de infraestructura pública, será para aquellos vinculados a los subtítulos 31 y 33.
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de los Servicios, el indicador de Satisfacción Neta de usuarios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, definido en Decreto 465, reemplazando el requisito técnico N° 4 por el siguiente: El SERVIU entregará información para que la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo elabore un Informe con el análisis de la factibilidad de incluir en la medición del siguiente año otros servicios o trámites del SERVIU en que interactúen con usuarios finales.
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, con excepción del indicador de "Trámites Digitales"

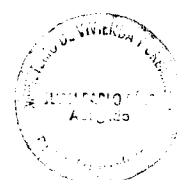
FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022



MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGION DE ÑUBLE	CAPITULO	36

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, el indicador Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29 se compromete solo para medir correctamente.
Eficiencia Institucional	Desviación montos Contratos de obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura, se compromete solo para medir correctamente.
Eficiencia Institucional	Licitación con dos o menos ofertas	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, el indicador Licitaciones con dos o menos ofertas, se compromete solo para medir correctamente.
Gestión Eficaz	Medidas de Equidad de Género	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, el indicador de medidas de equidad de género, se compromete solo para medir correctamente.
Calidad de Servicio	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, el indicador Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t, se compromete solo para medir correctamente.
Calidad de Servicio	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de los Servicios, el indicador de Satisfacción Neta de usuarios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, definido en Decreto 465, reemplazando el requisito técnico N° 4 por el siguiente: El SERVIU entregará información para que la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo elabore un Informe con el análisis de la factibilidad de incluir en la medición del siguiente año otros servicios o trámites del SERVIU en que interactúen con usuarios finales.
Calidad de Servicio	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, no obstante, el indicador Solicitudes de acceso a información pública, se compromete solo para medir correctamente.
Calidad de Servicio	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2022, con excepción del indicador de "Trámites Digitales".



ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

“POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA”



[Handwritten signature]
FELIPE WARD EDWARDS
MINISTRO DE VIVIENDA Y URBANISMO



[Handwritten signature]
ALEJANDRO WEBER PÉREZ
MINISTRO DE HACIENDA (S)



LO QUE TRANSCRIBO PARA SU CONOCIMIENTO

[Handwritten signature]

GUILLERMO ROLANDO VICENTE
SUBSECRETARIO DE VIVIENDA Y URBANISMO