



Informe Resultado
Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG)
Año 2017
SERVIU Región de Arica y Parinacota

Cumplimiento Objetivo 4 PMG

Servicio de Vivienda y Urbanismo
Región de Arica y Parinacota
Departamento Programación Física y Control



Resultados Metas Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) 2017 Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) Región de Arica y Parinacota

Mediante Decreto Exento N° 22 de fecha 09 de marzo de 2018, del Ministro de Vivienda y Urbanismo, señala un 98% alcanzado de grado de cumplimiento global del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2017 por el Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) Región de Arica y Parinacota:

Indicadores de Desempeño de los Productos Estratégicos

N°	NOMBRE INDICADOR 2017	FÓRMULA 2017	UNIDAD DE MEDIDA	META 2017			RESULTADO EFECTIVO 2017			NOTA TÉCNICA 2017 (SEGÚN CORRESPONDA)	RAZON INCUMPLIMIENTO 2017
				META	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	NUMERADOR	DENOMINADOR		
01	Porcentaje de Barrios terminados el año t, respecto del total de Barrios a terminar el año t.	(Número de barrios terminados el año t/Número total de barrios a terminar el año t)*100.	Porcentaje	100%	2	2	100%	2	2	El indicador considera el término del Contrato de Barrios. Esto corresponde al término del Plan de Gestión de Obras y al término del Plan de Gestión Social (que corresponde a fin de la Fase II "Ejecución del contrato de Barrio" del Programa). Asimismo, el Plan de Gestión de Obras contempla el término de cada una de las obras en el Contrato de Barrio. Los barrios para el año son identificados en un Oficio de SEREMI a Subsecretaria.	No Aplica.

N°	NOMBRE INDICADOR 2017	FÓRMULA 2017	UNIDAD DE MEDIDA	META 2017			RESULTADO EFECTIVO 2017			NOTA TÉCNICA 2017 (SEGÚN CORRESPONDA)	RAZON INCUMPLIMIENTO 2017
				META	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	NUMERADOR	DENOMINADOR		
02	Porcentaje de campamentos con gestión de cierre realizada al año t, respecto al catastro de campamentos del año 2011.	(N° de campamentos con gestión de cierre realizada a nivel regional al año t/Número de campamentos del catastro 2011)*100.	Porcentaje	83,33%	5	6	83,33%	5	6	En la fase III del programa (denominada cierre y término de la intervención), se gestiona el cierre del campamento conforme a la estrategia de intervención definida. Para las estrategias de Radicación, el hito de cierre es la ejecución del proyecto habitacional o la urbanización en desarrollo y para el caso de la relocalización, el hito de cierre es la integración de las familias a 1 o más proyectos habitacionales. Dichas estrategias están definidas como: Radicación con proyecto habitacional: Se construyen las viviendas definitivas en el mismo terreno en el cual se emplaza el campamento. Radicación con proyecto de urbanización: Las familias se radican en el mismo terreno del campamento, reciben su título de dominio y urbanización completa, que incluye solución sanitaria, conexión a red de agua potable, empalme eléctrico y la regularización del loteo. Relocalización en proyecto habitacional: Las familias se integran a distintos proyectos habitacionales. El terreno se desocupa en el caso de ser propiedad fiscal, y se notifica al propietario de las salidas de las familias en caso de ser propiedad privada.	No Aplica.
03	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.	Porcentaje	5%	12,3	246	6,59%	16,2	246	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, que se realiza a contar del año 2012, es acumulada a partir del año 2009 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados.	No Aplica.



N°	NOMBRE INDICADOR 2017	FÓRMULA 2017	UNIDAD DE MEDIDA	META 2017			RESULTADO EFECTIVO 2017			NOTA TÉCNICA 2017 (SEGÚN CORRESPONDA)	RAZON INCUMPLIMIENTO 2017
				META	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	NUMERADOR	DENOMINADOR		
04	Porcentaje de Permisos de Rotura y Reposición de Pavimentos Particulares que cuentan con Recepción Provisoria del SERVIU, respecto del total de permisos de rotura y reposición de Pavimentos Particulares autorizados por SERVIU Arica y Parinacota.	(N° de permisos de rotura y reposición de pavimentos particulares , con recepción provisoria del SERVIU , al 31.12. del año t/Total de permisos de rotura y reposición de pavimentos particulares emitidos por el SERVIU, cuya vigencia sea al 02.11. del año t)*100.	Porcentaje	92,31%	24	26	96,77%	60	62	1.- Se entenderá como Recepción Provisoria, el Informe emitido por el SERVIU que respalda y corrobora que los trabajos de Rotura y Reposición de Pavimentos Particulares realizados por quien solicitó el permiso, restituyen la pavimentación en las mismas o mejores condiciones, y que cumplen con la normativa vigente. 2.- Se entiende como permiso de rotura al documento emitido por el SERVIU para esos fines, independiente de su denominación. Se excluyen de la medición permisos emitidos nulos, no autorizados y observados. 3.- Este indicador incluye la totalidad de permisos solicitados por empresas, sean estas de servicios u otras, así como personas naturales.	No Aplica.
05	Porcentaje de Proyectos Urbanos Terminados y entregados a la comunidad el año t respecto del total de Proyectos Urbanos a terminar en el año t.	(Número de Proyectos Urbanos Terminados y entregados a la comunidad en el año t/ Número total de Proyectos Urbanos a terminar en el año t)*100.	Porcentaje	100%	2	2	100%	2	2	Los programas asociados a este indicador son: Vialidad Urbana, Rehabilitación de Espacios Públicos, Infraestructura Sanitaria, Proyectos Urbanos Integrales y Reconstrucción de Obras Urbanas. El indicador mide la etapa de ejecución de proyectos. También se incluyen en esta medición los proyectos asociados a los Planes Maestros de Regeneración Urbana (PRU), Planes Maestros de Reconstrucción Estratégica Sustentable (PRES), Planes Urbanos Estratégicos (PUE) y Construcción Parques Urbanos. Un proyecto terminado es aquel que cuenta con el acta de recepción SERVIU, lo que significa que el proyecto queda habilitado para su uso por parte de la comunidad. Los proyectos que se estima terminar en el año t, corresponden a aquellos que inician obras o están en ejecución en los años t, t-1 y años anteriores, y que, de acuerdo al plazo de ejecución de las obras, su programación y grado de avance se prevé podrán terminar. El año t-1 se elaborará un oficio con el número de proyectos a terminar el año t.	No Aplica.



N°	NOMBRE INDICADOR 2017	FÓRMULA 2017	UNIDAD DE MEDIDA	META 2017			RESULTADO EFECTIVO 2017			NOTA TÉCNICA 2017 (SEGÚN CORRESPONDA)	RAZON INCUMPLIMIENTO 2017
				META	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	NUMERADOR	DENOMINADOR		
06	Porcentaje viviendas terminadas al año t (FSV, FSEV, DS 1, DS 40 y DS 116), en relación al déficit habitacional estimado en la Encuesta CASEN vigente (Quintiles I, II, III de Ingreso).	(Número de viviendas terminadas al año t (FSV, FSEV, DS 1, DS 40 y DS 116)/Déficit habitacional estimado según Encuesta CASEN vigente (Quintiles I, II y III de Ingreso))*100.	Porcentaje	30,72%	1.787	5.817	35,28%	2.052	5.817	<p>1. El déficit habitacional se estima en base a una metodología elaborada por el MINVU y el MDS, la cual fue aplicada sobre la información de la encuesta CASEN vigente. El déficit habitacional empleado para construir este indicador, sólo considera la porción atribuible a los hogares pertenecientes a los tres primeros quintiles de ingreso.</p> <p>2. El Indicador considera las viviendas terminadas correspondientes al Programa Habitacional de FSV (DS 174), FSEV (DS N° 49), SIS (DS N°1 Título 0, I y II), DS 40, DS 116 y DS 19. Incluye Reconstrucción.</p> <p>3. La meta es acumulada y considera las viviendas terminadas desde el año siguiente en el que se identificó el déficit.</p> <p>4. Se considerará vivienda terminada: - En el caso de viviendas construidas, el 100% de su construcción física, esto es, con recepción final SERVIU. - En el caso de las viviendas adquiridas (nueva o usada), la vivienda pagada en un 100%</p>	No Aplica.



Indicadores de Desempeño de los Productos Transversalers

N°	NOMBRE INDICADOR 2017	FÓRMULA 2017	UNIDAD DE MEDIDA	META 2017			RESULTADO EFECTIVO 2017			NOTA TÉCNICA 2017 (SEGÚN CORRESPONDA)	RAZON INCUMPLIMIENTO 2017
				META	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	NUMERADOR	DENOMINADOR		
01	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/ Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t	kWh/m2	No Aplica	No Aplica	No Aplica	28,61	51.392,91	1.796	No Aplica	No Aplica.
02	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t.	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100.	Porcentaje	No Aplica	No Aplica	No Aplica	100%	2	2	No Aplica	No Aplica.
03	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/ N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100.	Porcentaje	No Aplica	No Aplica	No Aplica	35,96%	41	114	No Aplica	No Aplica.
04	Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t.	(Número de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t/ Número total de iniciativas de descentralización y desconcentración comprometidas para el año t)* 100.	Porcentaje	No Aplica	No Aplica	No Aplica	80%	4	5	No Aplica	No Aplica.
05	Porcentajes de Licitaciones sin oferentes en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t que no tuvieron oferentes/ Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100.	Porcentaje	No Aplica	No Aplica	No Aplica	1,61%	1	62	No Aplica	No Aplica.
06	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t.	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100.	Porcentaje	No Aplica	No Aplica	No Aplica	66,66%	2	3	No Aplica	No Aplica.
07	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° 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° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t) * 100.	Porcentaje	No Aplica	No Aplica	No Aplica	83,58%	112	134	No Aplica	No Aplica.



N°	NOMBRE INDICADOR 2017	FÓRMULA 2017	UNIDAD DE MEDIDA	META 2017			RESULTADO EFECTIVO 2017			NOTA TÉCNICA 2017 (SEGÚN CORRESPONDA)	RAZON INCUMPLIMIENTO 2017
				META	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	NUMERADOR	DENOMINADOR		
08	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t / N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100.	Porcentaje	No Aplica	No Aplica	No Aplica	16,6%	2	12	No Aplica	Los antecedentes y aclaraciones proporcionados por el Servicio, no permiten verificar que midió e informó correctamente al 31 de diciembre de 2017 el numerador de la fórmula de cálculo "N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t". En específico, respecto al compromiso N°9: "Se instruirá formalmente mediante documento por parte del Director al Departamento Técnico Instruyendo la solicitud de las propuestas de acuerdo al art 22 del DS N°236/2012. El cual será incluido en el Manual de procedimiento", los antecedentes y aclaraciones presentadas por el Jefe de Servicio en el reclamo NO permite verificar que las solicitudes de acuerdo al art. 22 del DS N°236/2012 hayan sido incluidas en el Manual del Procedimiento, ya que los medios de verificación complementarios corresponden a las instrucciones realizadas por el Director del servicio, pero no que este procedimiento se haya instalado. Por su parte, el compromiso N°16: "Instruir a la Unidad de Servicios Generales e Informática, generar un informe de control que sustente el pago de servicios habituales no básico, conforme a normativa de compras públicas y procedimientos del servicio, de tal manera poseer un mecanismo de control para verificar los consumos y que los pagos se ajusten a lo contratado" se da por validado, ya que los medios de verificación complementarios subsanan la observación encontrada (instrucción a Unidad de Servicios Generales e Informática).
09	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1.	(N° de trámites digitalizados al año t / N° total de trámites identificados en catastro de trámites del año t-1)*100.	Porcentaje	No Aplica	No Aplica	No Aplica	42,42%	14	33	No Aplica	No Aplica.



N°	NOMBRE INDICADOR 2017	FÓRMULA 2017	UNIDAD DE MEDIDA	META 2017			RESULTADO EFECTIVO 2017			NOTA TÉCNICA 2017 (SEGÚN CORRESPONDA)	RAZON INCUMPLIMIENTO 2017
				META	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADO	NUMERADOR	DENOMINADOR		
10	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo año t	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/ Promedio anual de trabajadores en el año t)*100.	Porcentaje	No Aplica	No Aplica	No Aplica	1,4%	1	71,5	No Aplica	No Aplica.

Indicadores de Desempeño Asociados a Productos Transversales (Objetivo 3)

N°	SISTEMA	NOMBRE DEL INDICADOR	N° DE COMPROMISO	N° COMPROMISO ESPECÍFICO	PONDERADOR
--	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica	No Aplica

NOTA: El servicio no compromete el objetivo N°3, metas para los Indicadores Transversales

Mecanismo de Incentivo (Objetivo 4)

N°	MECANISMO DE INCENTIVO
1	Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), Formulación año 2017
2	Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG), Resultados año 2016
3	Convenio Desempeño Colectivo (CDC), Formulación año 2017
4	Convenio Desempeño Colectivo (CDC), Resultados año 2016
5	Resultados Convenio ADP año 2016

NOTA: respecto a la Publicación de Formulación y/o renovación convenios referidos a Convenio de Alta Dirección Pública (ADP), nombrados o renovados durante el año 2017, en ese año, El Serviu Región de Arica y Parinacota aún mantenía vigente el Convenio de Alta Dirección Pública (ADP) desde el 01-01-2015 al 01-01-2018, por tal motivo, este Serviu no generó un nuevo nombramiento o renovación de Convenio.

