

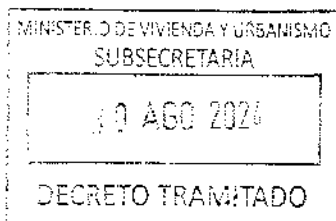
REPUBLICA DE CHILE
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO



04 ENE 2024

16 MAY 2024

07 AGO 2024



ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2024 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.

N° 55

DECRETO EXENTO N°

SANTIAGO, 29 DIC 2023

HOY SE DECRETÓ 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, y sus modificaciones; el D.S. N°1.232, de 2018, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento a que se refiere el artículo 6° de la Ley N°19.553; el Decreto N°395, de 7 de noviembre de 2023, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2024; 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 las Resoluciones N°6 y N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República, que fijan normas sobre exención del trámite de toma de razón;

CONSIDERANDO:

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

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 Eficaz, 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.



OF DE PARTES DIPRES
04.01.2024 12:24

00144/2024

3.- Que, el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2024 propuesto por el Comité Técnico del PMG, fue aprobado por el Decreto N°395 de 7 de noviembre de 2023, del Ministerio de Hacienda, suscrito además por la Ministra 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 debe comunicarlo al Ministro de Hacienda para que este analice 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 2024 fue revisada por el Comité Técnico del PMG, según consta en el/los Certificado/s que a continuación señala(n):

Servicio	N° Certificado
PARQUE METROPOLITANO	19811
SERVIU REGION DE ÑUBLE	19816
SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO	19818
SERVIU REGIÓN DE TARAPACÁ	19913
SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA	19915
SERVIU REGIÓN DE ATACAMA	19917
SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO	19919
SERVIU REGIÓN DE VALPARAÍSO	19921
SERVIU REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	19923
SERVIU REGIÓN DEL MAULE	19925
SERVIU REGIÓN DEL BIOBÍO	19927
SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	19929
SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS	19931
SERVIU REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	19933
SERVIU REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	19935
SERVIU REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	19937
SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS	19939
SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	19941

6.-Que el artículo 6° de la ley N°19.553 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 2024 por los Servicios que se indican:

Servicio
PARQUE METROPOLITANO
SERVIU REGIÓN DE TARAPACÁ
SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA
SERVIU REGIÓN DE ATACAMA
SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO
SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

SERVIU REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
SERVIU REGIÓN DE VALPARAÍSO
SERVIU REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS
SERVIU REGIÓN DEL MAULE
SERVIU REGIÓN DEL BIOBÍO
SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS
SERVIU REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO
SERVIU REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA
SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO
SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS
SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA
SERVIU REGION DE ÑUBLE

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 2024, según se indica en el Considerando tercero;

DECRETO (E):

PRIMERO: Establézcanse los siguientes objetivos de gestión e indicadores/sistemas y sus respectivos ponderadores, del Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año 2024, para los siguientes Servicios:

Servicio
PARQUE METROPOLITANO
SERVIU REGIÓN DE TARAPACÁ
SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA
SERVIU REGIÓN DE ATACAMA
SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO
SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA
SERVIU REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO
SERVIU REGIÓN DE VALPARAÍSO
SERVIU REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS
SERVIU REGIÓN DEL MAULE
SERVIU REGIÓN DEL BIOBÍO
SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS
SERVIU REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO
SERVIU REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA
SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO
SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS
SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA
SERVIU REGION DE ÑUBLE

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
PARQUE METROPOLITANO	02

Objetivos de Gestión

Objetivo	Ponderación	Número de Medios
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	15,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia institucional	50,00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35,00	2
Total	100,00	6

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

Índice	Descripción	Ponderación	Número de Medios
1	Medidas de Equidad de Género (Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/ Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3 / 8) * 100]	15,00

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

Índice	Descripción	Ponderación	Número de Medios
1	Estado Verde		35,00
Etapa 1			
	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	15%	
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%	
Etapa 2			
	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	10%	
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%	
Etapa 3			
	Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.	0%	
	Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.	0%	
Etapa 4			
	Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.	0%	
	Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	0%	
Total			35%
Índice 2			
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	121.08 % [(2.820.168 / 2.329.269) * 100]	5,00

		mes de diciembre del año t)/ Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)*100			
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	10.82 % [(317.290.655 / 2.931.669.878)*100]		10,00

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

1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	25,00
---	---	-------

Etapas	Objetivos	Ponderación
Etapas 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.	10%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana	5%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	5%
Etapas 2	Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	5%
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
Etapas 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%
Total		25

2	Transformación Digital	(N° de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año t/ N° total de procedimientos administrativos vigentes en el año t, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)) * 100	X	10,00
---	------------------------	---	---	-------

Compromisos indicador Medidas de Equidad de Género:

Medidas de Equidad de Género	3
------------------------------	---

<p>1 Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.</p>	<p>f) Capacitación en Género (nivel básico) aplicada al menos al 25% del funcionariado de Contrata-Planta del Parque Metropolitano de Santiago que no cuentan con capacitación en Género Básico. Previo a su realización se solicitará aprobación de los contenidos de la capacitación a la Red de Género del MinmujeryEG.</p> <p>2) Capacitación en Planificación desde la Perspectiva de Género aplicada al menos al 30% de las jefaturas del Parque Metropolitano de Santiago. Previo a su realización se solicitará aprobación de los contenidos de la capacitación a la Red de Género del MinmujeryEG.</p> <p>Nota Metodológica: Se considerará como jefatura a Jefes de División, Jefes de Departamento, Encargados de Sección, Encargados de Unidad.</p> <p>MV: Informe de implementación de la medida que dé cuenta de la ejecución de las capacitaciones en Género Nivel Básico y en Planificación desde la Perspectiva de Género.</p>
<p>2 Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</p>	<p>Elaboración de un rediseño de servicios higiénicos modulares dirigidos a usuarios del Parque Metropolitano de Santiago, con perspectiva de género.</p> <p>Nota Metodológica: Este rediseño se realizará a través de un concurso interno, el cual considerará en sus bases los resultados del diagnóstico de la infraestructura de Servicios Higiénico y los resultados de la consulta ciudadana. Las bases del concurso serán definidas durante el primer semestre del año 2024.</p> <p>MV: Informe de implementación de la medida que dé cuenta de la Elaboración de un rediseño de servicios higiénicos modulares dirigidos a usuarios y usuarias del Parque Metropolitano de Santiago, con perspectiva de género</p>
<p>3 Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.</p>	<p>Informe estadístico y análisis de género del ingreso de hombres y mujeres a la red de Parques Urbanos del Parque Metropolitano de Santiago.</p> <p>Nota Metodológica: Esta medida considerara el uso cotidiano de los parques, por lo que no se considerarán los eventos masivos. Los parques que componen la red de Parques Urbanos y serán considerados en este indicador serán: Parque Huechuraba, Parque Lo Varas, Parque Santa Mónica, Parque Cerro Blanco, Parque Mahuidahue, Parque Bicentenario de la Infancia, Parque La Hondonada, Parque Mapocho Río, Parque De la Familia, Parque Bernardo Leighton, Parque Andre Jarlán, Parque Pierre Dubois, Parque Peñalolén, Parque La Castrina, Parque Brasil, Parque Cerrillos, Parque Violeta Parra, Parque La Bandera, Parque La Serena, Parque La Platina, Parque Mapuhue.</p> <p>MV: Informe de implementación de la medida.</p>

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
	SERVIU REGIÓN DE TARAPACÁ	21

Objetivos de Gestión

Objetivo N°1: Gestión Eficaz	30,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40,00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	30,00	1
Total	100,00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30,00%)

1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/ Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3 / 8) * 100]		30,00
---	------------------------------	--	----------------------------	--	-------

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

1	Estado Verde	25,00
---	--------------	-------

Etapas		
Etapas	Objetivos	Ponderación
Etapas 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	10%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%
Etapas 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
Etapas 3	Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.	0%
	Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.	0%
Etapas 4	Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.	0%
	Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	0%
Total		25%

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	15.47 % [(310.459,23 / 2.006.847) * 100]		10,00
---	---	---	---	--	-------

		contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gasto/ Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100		
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t)/ Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)*100	96.55 % [(305.244.000 / 316.160.000)*100]	5,00

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

1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría		30,00
Etapas	Objetivos	Ponderación	
Etapas 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.	10%	
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana	10%	
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	5%	
Etapas 2	Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	5%	
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%	
Etapas 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%	
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%	
Total		30	

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Medidas de Equidad de Género	3
------------------------------	---

1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	instalar mayores competencias al funcionariado respecto de violencia de género. Se generará un plan de trabajo mediante el Equipo de género de Serviu región de Tarapacá cuyo objetivo es capacitar a lo menos del 70% de funcionarios y funcionarias de la mesa de género, Unidad de Servicio Social y Fiscalización, y la Oficina de Informaciones Reclamos y Sugerencias (OIRS) de Serviu región de Tarapacá, con la finalidad de que se conviertan en Agentes Preventivos de Violencia de Género. El curso tendrá una duración de 08
---	---	---

		<p>horas y será desarrollado por el equipo de prevención en VCM del Servicio Nacional de la mujer y equidad de género.</p> <p>Acciones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convocatorias participantes • Desarrollo de curso • Replica • Informe del curso <p>Medios de verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe que dé cuenta de la implementación de la medida • Nómina de asistencia de funcionarias y funcionarios inscritos • Nómina de funcionarias y funcionarios inscritos acreditados
	<p>2. Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</p>	<p>Capacitar en violencia de género y sobre la ley de responsabilidad parental a lideresas que habitan en asentamientos precarios de la región.</p> <p>La medida consiste en capacitar a lideresas voluntarias que habitan en campamentos de la Región de Tarapacá, como Agentes Preventivos de violencia de Género y sobre la ley de responsabilidad parental. Se convocará a mujeres que sean parte de a lo menos dos campamentos catastrados y su participación es voluntaria, con un mínimo de 10 participantes.</p> <p>El curso de Agentes Preventivos de violencia de Género tendrá una duración de 08 horas y será desarrollado por el equipo de prevención en VCM del Sernameg.</p> <p>Se medirá el porcentaje de mujeres que reciben certificación respecto del total de mujeres inscritas en el curso.</p> <p>La charla de la ley de responsabilidad parental, será desarrollada por profesional de la seremi de la mujer y equidad de género.</p> <p>Medios de verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informe que dé cuenta de la implementación de la medida. • Nómina de inscritos de curso de Agentes Preventivos de violencia de Género. • Nómina de personas certificadas de curso de Agentes Preventivos de violencia de Género. • Nómina de inscritos de charla de la ley de responsabilidad parental.
	<p>3. Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.</p>	<p>Implementar sistema de seguimiento de aplicación a subsidios otorgados bajo el Convenio MINVU - Sernameg para mujeres víctimas de violencias.</p> <p>Se generará una nómina de casos sociales beneficiados con un subsidio habitacional mediante el Fondo Solidario de Elección de Vivienda de Adquisición de Vivienda Construida D.S. N°49/2011 (V. y U.) y que no hayan aplicado su subsidio.</p> <p>La Unidad de Servicio Social y Fiscalización desarrollará una nómina de las mujeres beneficiadas por convenio MINVU Sernameg a fin de poder generar un registro de seguimiento mensual de los casos y si han aplicado o no el beneficio, se ayudará y orientará en su aplicación en los diferentes programas y proyectos disponibles.</p> <p>Se desarrollará una mesa de trabajo con profesionales de la Secretaría Ministerial de Vivienda y Urbanismo para se considere como prioridad a casos con convenio para disponibilidad de cupos en proyectos D.S. 19.</p> <p>Medio de Verificación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protocolo de trabajo. • Nómina de Prelación elaborada por la Unidad de Servicio Social y Fiscalización. • Resoluciones que sancionan los beneficios. • Acta de mesa de trabajo de coordinación.

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
	SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA	22

Objetivos de Gestión

Objetivo de Gestión	Ponderación	Indicador
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	40,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40,00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	20,00	1
Total	100,00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40,00%)

N°	Indicador	Descripción	Ponderación	Valor
1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/ Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	50.0 % [(4 / 8) * 100]	40,00

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

N°	Indicador	Descripción	Ponderación	Valor
1	Estado Verde			30,00
Detalle del Estado Verde:				
Etapas	Objetivos	Descripción	Ponderación	Valor
Etapas 1	Objetivo 1:	Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	10%	
	Objetivo 2:	Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	10%	
Etapas 2	Objetivo 1:	Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	5%	
	Objetivo 2:	Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%	
Etapas 3	Objetivo 1:	Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.	0%	
	Objetivo 2:	Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.	0%	
Etapas 4	Objetivo 1:	Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.	0%	
	Objetivo 2:	Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	0%	
Total			30%	
Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 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	10.15 % [(3.388.000 / 33.376.000) * 100]	5,00

		contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos/ Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100		
3	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t)/ Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)*100	101.73 % [(462.158 / 454.308)*100]	5,00

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

1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria		20,00
Etapas	Objetivos	Ponderación	
Etapas 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.	5%	
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana	5%	
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	5%	
Etapas 2	Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	5%	
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	0%	
Etapas 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	0%	
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%	
Total		20	

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Medidas de Equidad de Género	4
------------------------------	---

1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Elaborar y ejecutar un plan de trabajo de mejora en la gestión interna institucional: Este Plan tendrá como objetivo contribuir a la reducción de brechas, barreras e inequidades de género al interior del SERVIU Antofagasta. Las IBBs fueron detectadas en la implementación del diagnóstico de género de la gestión interna institucional año 2023. El plan consignará al menos 4 acciones:
---	---	---

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

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
	SERVIU REGIÓN DE ATACAMA	23

Objetivos de Gestión

Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	60,00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	20,00	1
Total	100,00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20,00%)

1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año / Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3 / 8) * 100]		20,00
---	------------------------------	---	----------------------------	--	-------

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

1	Estado Verde	25,00
---	--------------	-------

Etapas	Objetivos	Ponderación
Etapas 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	10%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%
Etapas 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
Etapas 3	Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.	0%
	Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.	0%
Etapas 4	Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.	0%
	Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	0%
Total		25%

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	5.47 % [(375.055.780 / 6.854.638.440) * 100]		15,00
---	---	---	--	--	-------

		contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos/ Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100		
3	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	103.02 % [(461.212 / 447.697)*100]	20,00

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

1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría		20,00
Etapas	Objetivos	Ponderación	
Etapa 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.	5%	
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana	5%	
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	5%	
Etapa 2	Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	5%	
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%	
Etapa 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%	
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%	
Total		20	

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Medidas de Equidad de Género	3
------------------------------	---

1	Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	Capacitar en formato taller al 50% del funcionariado del programa de espacios públicos contratados al 31/03/2024 (planta, contrata u honorarios) en género nivel avanzado. Las temáticas de la capacitación tienen por objetivo la entrega de herramientas y competencias al personal para la formulación de metodologías de obtención, procesamiento y análisis de datos y estadísticas con enfoque de género para la incorporación de esta perspectiva en la implementación del programa de espacios públicos. La capacitación tendrá una duración mínima de 16 horas y estará contenida en el Plan Anual de
---	---	--

	<p>Capacitación. La realización de la capacitación se acreditará con el acta de asistencia y fotografías de la actividad. Los temas específicos por desarrollar serán consensuados con el MMEG.</p> <p>Medio de verificación: informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>
<p>2: Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</p>	<p>Diseñar y aprobar una guía de orientaciones metodológicas para la obtención, procesamiento y análisis de información con perspectiva de género y su adecuada incorporación durante el proceso de diseño y posterior provisión de bienes del programa de espacios públicos. La guía se incorporará a las especificaciones técnicas de los procesos de contratación de diseños del programa a contar del año 2025. La guía permitirá disponer de una línea base estándar en la obtención de información relevante de las principales necesidades y demandas de mujeres, hombres y personas de las disidencias y diversidades sexo genéricas, identificando sus necesidades específicas y abordarlas durante el diseño de los proyectos del programa.</p> <p>Medio de verificación: Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>
<p>3: Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.</p>	<p>Diseñar y aprobar por resolución exenta una guía de apoyo y orientaciones técnicas que promueva el abordaje de cuestiones de género y otros aspectos en uno o más de los servicios, actividades o productos desarrolladas por las entidades patrocinantes como parte de la prestación de servicios de asistencia técnica del programa habitacional regulado por el D.S. N° 49 (V. y U.).</p> <p>Los servicios, actividades o productos que comprenden los servicios de asistencia técnica de dicho programa a desarrollar por las entidades patrocinantes están establecidos en el artículo 2°, numeral 2.5 de la Res. Ex. N° 1875 (V. y U.).</p> <p>La guía promoverá relevar y abordar los intereses y necesidades diferenciadas de mujeres, hombres y NNA integrantes del comité de vivienda respectivo, en aspectos como, por ejemplo: flexibilidad de la vivienda, colectivización de cuidados, autonomía y conciliación de las actividades de los distintos integrantes del grupo familiar, fomento de la corresponsabilidad parental, prevención situacional (con foco en las violencias de género), entre otros.</p> <p>Medio de verificación: Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO	24

Objetivos de Gestión

Objetivo N°1: Gestión Eficaz	10,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40,00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	50,00	1
Total	100,00	5

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

1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/ Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3 /8)*100]		10,00
---	------------------------------	--	-------------------------	--	-------

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

1	Estado Verde		20,00
---	--------------	--	-------

Etapa	Objetivo	Ponderación
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.	0%
	Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.	0%
Etapa 4	Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.	0%
	Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	0%
Total		20%

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	13.37 % [(363.217.617 / 2.717.018.276)*100]		10,00
---	---	---	---	--	-------

		contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos/ Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100		
3	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	91.87 % [(380.989 / 414.689)*100]	10,00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 50,00%)

1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria		50,00
Etapas	Objetivos	Indicadores	Ponderación
Etapas 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.		35%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana		5%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.		5%
Etapas 2	Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.		5%
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.		0%
Etapas 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.		0%
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.		0%
Total			50

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Medidas de Equidad de Género

3

1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Diseño e implementación de Plan de Trabajo del Comité de Equidad Género año 2024. La medida consiste en diseñar e implementar un Plan de Trabajo en el año 2024, que permita Potenciar al comité Equidad de Género del SERVIU Región de Coquimbo. El plan abordará los siguientes 2 ejes estratégicos: A) Comité paritario SERVIU Región de Coquimbo. B) Comité de Prevención y Asistencia en Materias de Maltrato, Acoso Laboral y/o Acoso Sexual de SERVIU
---	---	---

		Región de Coquimbo.
		<p>Para la implementación, el comité planificará, a lo menos, dos acciones para cada uno de estos ejes estratégicos. Dichas acciones podrán ser: encuestas, diagnósticos, modificación de instrumentos, seminarios o talleres, entre otros y conforme lo determine el comité.</p> <p>Medio de verificación: Informe final que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>"Formación Lideresas en enfoque de género y cuidados"</p> <p>La medida consiste en desarrollar un ciclo formativo a mujeres líderes sobre enfoque de cuidados y género en el marco de su rol de lideresas de comités habitacionales. El ciclo estará compuesto por 3 talleres que se realizarán en la ciudad de La Serena.</p> <p>Se convocará a mujeres lideresas de comités de viviendas de la región de Coquimbo. Las temáticas a trabajar serán acordadas con la sectorialista del MMEG. Al finalizar el ciclo formativo se realizará un informe de diagnóstico con perspectiva de género, para lo cual se aplicará una pauta de evaluación a las asistentes de los talleres que permita medir la percepción de las lideresas sobre los talleres. El informe deberá proponer posibles acciones de mejora para los posibles talleres para el año 2025.</p> <p>Medio de verificación: Informe final que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>
3	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	<p>Elaborar Orientaciones Técnicas de Participación Ciudadana con enfoque de género y derechos humanos para Proyectos de Diseño del programa Espacios Públicos en SERVIU Región de Coquimbo.</p> <p>La medida consistirá en desarrollar orientaciones técnicas para que los proyectos de diseño del Programa espacios públicos incorporen procesos participativos que establezcan la caracterización de grupos de especial protección (NNA, personas mayores, migrantes, personas con discapacidad, de pueblos originarios, mujeres y personas de las disidencias y diversidades sexo genéricas) con enfoque de género.</p> <p>Medio de verificación: Informe final que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
	SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	29

Objetivos de Gestión

Objetivo de Gestión	Ponderación	Nº de
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	5,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	65,00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	30,00	1
Total	100,00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 5,00%)

Nº	Medidas de Gestión	Formulas	Ponderación
1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/ Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	50.0 % [(4 / 8) * 100]

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 65,00%)

Nº	Medidas de Gestión	Ponderación
1	Estado Verde	30,00
Etapas		
Etapas	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	15%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%
Etapas	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
Etapas	Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.	0%
	Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.	0%
Etapas	Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.	0%
	Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	0%
Total		30%
Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 30,00%)		
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	5.58 % [(549.045.006 / 9.845.613.793) * 100]

		contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos/ Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100		
3	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	99.74 % [(603.726 / 605.296)*100]	25,00

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

1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria		30,00
Etapas	Objetivos	Ponderación	
Etapas 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.	15%	
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana	5%	
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	5%	
Etapas 2	Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	5%	
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	0%	
Etapas 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	0%	
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%	
Total		30	

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Medidas de Equidad de Género

4

1	Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	Elaborar y ejecutar un Plan de Formación en materia de género. La medida consiste en efectuar Capacitaciones dirigidas al funcionariado que no haya participado de Capacitaciones sobre Género realizadas anteriormente por el Servicio, con el objetivo de avanzar en nivelar las brechas de conocimiento respecto a herramientas de equidad, no discriminación e igualdad de oportunidades. Asimismo, la medida considera al funcionariado que, habiendo participado en capacitaciones efectuadas anteriormente.
---	---	---

		<p>requieran fortalecer aspectos y competencias en cuanto a herramientas para la gestión inclusiva de la diversidad, derechos humanos y nuevas masculinidades, en función de las labores que realicen.</p> <p>La medida pretende capacitar, al menos a 25 funcionarios y funcionarias del servicio. El plan se encontrará adscrito al PAC y los contenidos se trabajarán con sectorialista del MMEG.</p> <p>MV: Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>
	2 Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	<p>Elaborar diagnóstico de las comunicaciones del servicio con enfoque de género.</p> <p>La medida consiste en elaborar un Diagnóstico respecto al desarrollo de las Comunicaciones que efectúa el Servicio en materia de Género e Inclusión Social, que permita detectar IBB (inequidades, brechas y barreras) comunicacionales de género existentes y con ello elaborar de un "Plan Comunicacional" con enfoque de Género para ser desarrollado durante el segundo semestre del año.</p> <p>MV: Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>
	3 Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Diseñar y ejecutar un Plan Informativo dirigido a mujeres beneficiarias de subsidio habitacional y a lideresas de asentamientos precarios.</p> <p>La medida consiste en elaborar y ejecutar un "Plan Informativo" dirigido a mujeres lideresas de Grupos de Asentamientos Precarios, mujeres beneficiarias del Subsidio Habitacional en el marco del Programa DS 49 Modalidad Construcción en Nuevos Terrenos y mujeres asignatarias de cupos vulnerables de los proyectos del Programa DS 19, con el objetivo de abordar la IBB (inequidades, brechas y barreras) respecto al conocimiento sobre el patrimonio reservado de mujeres casada en sociedad conyugal y sobre prevención de la violencia contra las mujeres, no discriminación y redes de apoyo institucionales existentes.</p> <p>MV: Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>
	4 Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	<p>Generar Informes de datos Estadísticos que incorporen enfoque de género.</p> <p>La medida consiste en generar "Informes de datos Estadísticos" que incorporen enfoque de género, con el objetivo de abordar el fortalecimiento de la identificación de IBB (inequidades, brechas y barreras) en el marco de la acción del Servicio, respecto del acceso a la vivienda, considerando el resultado de los llamados de los Programas Habitacionales DS 49, DS 01 y DS 10 durante el período Enero - Septiembre del año 2024 y la información de conformación de los grupos beneficiarios del Programa DS 49 modalidad CNT incorporados al "Plan de Emergencia Habitacional" que se encuentren en proceso de ejecución de obras durante el período Enero - Septiembre del año 2024.</p> <p>MV: Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
	SERVIU REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	33

Objetivos de Gestión

Objetivo	Ponderación	Nº de Indicadores
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	50,00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	30,00	1
Total	100,00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20,00%)

Nº	Indicador	Descripción	Valor Objetivo	Ponderación
1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/ Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	50.0 % [(4 / 8) * 100]	20,00

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

Nº	Indicador	Valor Objetivo
1	Estado Verde	30,00
Etapas	Descripción	Ponderación
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	15%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.	0%
	Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.	0%
Etapa 4	Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.	0%
	Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	0%
Total		30%

Nº	Indicador	Descripción	Valor Objetivo	Ponderación
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	8.32 % [(3.164.182.741 / 38.031.042.564) * 100]	10,00

	<p>con el fin de mejorar y ampliar las comunicaciones y el trato a las usuarias y usuarios de una manera no binaria. La capacitación estará adscrita a PAC y los contenidos se trabajarán con sectorialista de MMEG.</p> <p>MV: Plan Anual de Capacitación (PAC), Informe de la Consultora, que incorpore listados de asistencia, fotografías y certificados de aprobación.</p>
2. Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	<p>Difundir Manual de Prevención de Riesgos Laborales con enfoque de género.</p> <p>La medida consiste en difundir el Manual de Prevención de Riesgos Laborales con enfoque de Género a Empresas Constructoras, Entidades de Gestión Rural, Consultoras y/o Entidades Patrocinantes, que se encuentren con proyectos en ejecución, a través de la realización de 3 cápsulas comunicacionales que resuman los principales puntos del documento realizado el año 2023.</p> <p>MV: Oficio de difusión de Director del Servicio, fotografías de las Cápsulas informativas y pantallazos de las difusiones realizadas a través de correo electrónico las Empresas Constructoras.</p>
3. Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Capacitar a Comités de vivienda respecto del artículo 150 del Código Civil.</p> <p>La medida consiste en ejecutar 4 talleres en 4 provincias de la Región Metropolitana (un taller por provincia), de manera presencial y/o remota. Estos talleres están dirigidos a distintos Comités de Vivienda, con el fin de difundir el Artículo 150 del Código Civil, el cual protege el patrimonio de la mujer casada en sociedad conyugal a su favor.</p> <p>MV: Presentación Taller, fotografías, listado de asistencia</p>
4. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	<p>Elaborar y Publicar una Memoria de Género del Servicio. La medida consiste en desarrollar y publicar una "Memoria de Género" de Serviu Metropolitano, respecto a los principales avances, acciones y/o actividades desarrolladas por el Servicio en los últimos 10 años.</p> <p>La memoria será difundida por correo institucional intranet y web abierta a la ciudadanía y se desarrollará durante el segundo semestre del año.</p> <p>MV: Memoria de Género publica en correo institucional, intranet y en página web abierta a la ciudadanía.</p>

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	EFECTIVA	18
SERVIU REGIÓN DE VALPARAÍSO	CAPITULO	25

Objetivos de Gestión

Objetivo N°1: Gestión Eficaz	25,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	55,00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	20,00	1
Total	100,00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25,00%)

1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/ Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3 / 8) * 100]	25,00
---	------------------------------	--	----------------------------	-------

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

1	Estado Verde	20,00
---	--------------	-------

Etapas		Ponderación
Etapas	Objetivos	Ponderación
Etapas 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%
Etapas 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
Etapas 3	Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.	0%
	Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.	0%
Etapas 4	Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.	0%
	Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	0%
Total		20%

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	11.47 % [(1.380.605.058 / 12.034.049.271) * 100]	20,00
---	---	---	--	-------

		<p>institucional. Está dirigida a cinco funcionarias/os con cargo de Jefatura.</p> <p>Los contenidos de la capacitación serán acordados con MMEG.</p> <p>La capacitación se incorpora en el PAC, presenta una duración mínima de 16 horas con un cumplimiento de al menos un 70% de asistencia y nota de aprobación mínima de 4.0.</p> <p>El medio verificador considera un Informe de Gestión con cumplimiento de la medida.</p>
	<p>2 Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</p>	<p>Creación de Plataforma informática para Asignaciones Directas por convenios:</p> <p>La medida consiste en la creación de plataforma informática para el ingreso, seguimiento y monitoreo de las derivaciones de Asignación Directa por convenios (SernamEG, Sename, mejor Niñez, Senadis) que permita tanto a personas usuarias, organismos derivadores (vía código QR) y funcionariado del Servicio asociado al trámite, acceder al estado de la tramitación de la solicitud. Así como también, permita medir los tiempos de los hitos dentro del proceso del trámite de AD y modificación de datos de contacto de persona usuaria.</p> <p>El medio verificador considera un Informe de Gestión con cumplimiento de la medida.</p>
	<p>3 Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.</p>	<p>Estudio respecto de plazos de tramitación convenio MINVU – Sernameg – MMEG:</p> <p>Estudio que dé cuenta de los tiempos de tramitación de las solicitudes ingresadas vía convenio Sernameg – MMEG durante el año 2024 a partir de la implementación de la plataforma informática de ingreso, seguimiento y monitoreo de las Asignaciones Directas.</p> <p>El medio verificador considera un Informe de Gestión con cumplimiento de la medida.</p>

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

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

Objetivos de Gestión

Objetivo de Gestión	Ponderación	Número de Indicadores
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	40,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40,00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	20,00	1
Total	100,00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40,00%)

Índice	Nombre del Indicador	Descripción	Meta	Ponderación
1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/ Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3 / 8) * 100]	40,00

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

1	Estado Verde	20,00
---	--------------	-------

Etapa	Objetivo	Ponderación
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.	0%
	Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.	0%
Etapa 4	Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.	0%
	Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	0%
Total		20%

2	Desviación Montos de 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	1.65 % [(21.999 / 1.330.420) * 100]	10,00
---	--	---	--	-------

		<p>Este indicador tiene la finalidad de disminuir las inequidades, brechas y barreras diagnosticadas en el servicio, entregando conocimientos a los y las funcionarias que ejercen el rol de fiscales en casos internos con atención a casos de maltrato, acoso laboral y sexual y violencia contra la mujer.</p> <p>El medio de verificación corresponde a informe de cumplimiento de la medida.</p>
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Desarrollar una CAPACITACION sobre PREVENCIÓN VIOLENCIA CONTRA LA MUJER</p> <p>La medida consiste en capacitar sobre conceptos básicos de la temática de VCM a comités y dirigentes de la región. Se realizarán 3 capacitaciones durante el año, las que estarán centrada en 2 comités del programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda CNT del año 2023, que tengan sus proyectos en ejecución y que se encuentren con planes de acompañamiento social (PAS) en la región de O'Higgins. Asimismo, también se centrará en 1 capacitación a dirigentes de proyectos calificados en el año 2023 del mismo programa.</p> <p>Se espera que esta capacitación les permita conocer, reconocer y aplicar en su vida cotidiana aspectos centrales sobre prevención de violencia contra la mujer.</p> <p>Medio verificador informe de cumplimiento de la medida</p>
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	<p>"Contar con una MEMORIA DE TRABAJO:</p> <p>Disponer de información actualizada sobre lo realizado en el PMG GÉNERO en el Servicio desde el año 2019 al 2023 que nos permita visualizar lo realizado. Además de contar con un orden, categorización y clasificación de la información existente que nos permita difundir los avances en esta materia.</p> <p>Se espera que nos permita conocer, reconocer el trabajo realizado durante años sobre la temática y poder difundir.</p> <p>Medio verificador informe de cumplimiento de la medida.</p>

		contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos/ Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100		
3	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	103.91 % [(942.487 / 906.980)*100]	25,00

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

1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	25,00
---	---	-------

Objetivo de Calidad de Servicio		
Etapas	Objetivos	Ponderación
Etapas	Objetivos	Ponderación
Etapas	Objetivos	Ponderación
Etapas	Objetivos	Ponderación
Etapas	Objetivos	Ponderación
Etapas	Objetivos	Ponderación
Etapas	Objetivos	Ponderación
Etapas	Objetivos	Ponderación
Total		25

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Normas Indicador	
Medidas de Equidad de Género	3

Género		Descripción Medidas de Género	
1	Capacitación avanzada en materia de género aplicada al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	Desarrollar Plan Formativo respecto de género aplicado al quehacer del Servicio. La medida consiste en desarrollar un Plan Formativo respecto de género aplicado al funcionariado de Serviu Región Maule, que involucre acciones formativas en nivel básico dirigido al funcionariado que no posee formación en la materia y formación de género aplicada para el funcionariado que ya posee capacitación básica.	

		<p>Se espera que la capacitación básica tenga una duración de, al menos, 08 h, mientras que la capacitación avanzada tendrá una duración de 16 h.</p> <p>La capacitación básica se desarrollará por medio de la plataforma del MMEG y su oferta programática.</p> <p>La capacitación avanzada se obtendrá entre las ofertas formativas de Servicio Civil, otras instituciones especializadas en temáticas de género o PAC de acuerdo a lo requerido y los contenidos serán trabajados colaborativamente con sectorialista del MMEG.</p> <p>La finalidad de este Plan formativo es fortalecer la articulación de redes intersectoriales en la región y sensibilizar en la transversalización de género.</p> <p>Medio de Verificación: informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>
	<p>2. Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</p>	<p>Diseñar y difundir una guía de oferta de servicios para la prevención y atención de violencia contra las mujeres.</p> <p>La medida consiste en elaborar una guía que permita difundir la oferta para la prevención y atención de violencia de género del servicio en los Programas Habitacionales y Territoriales (Pequeñas Localidades, Campamentos, Barrios) vigentes de MINVU. Estará dirigida a las familias beneficiadas y contará con la oferta sectorial en la materia.</p> <p>La medida se implementará por medio de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Elaboración y aplicación de encuesta sobre percepción de violencia dirigida a mujeres beneficiarias de los programas antes mencionados. 2. Talleres dirigido a las mujeres con enfoque de género interseccional y territorial en materia de prevención de violencia. Se realizarán al menos 2 talleres de convocatoria abierta. <p>Medio de Verificación: Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>
	<p>3. Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.</p>	<p>Desarrollar Plan Piloto de mitigación de riesgo con enfoque de género interseccional y territorial.</p> <p>La medida consiste en ejecutar el segundo plan piloto de mitigación de riesgo con enfoque de Género interseccional y territorial. Los planes de acompañamiento social del D.S. 49 posee una Etapa de Apoyo a la Conformación del Nuevo Barrio, siendo fundamental instalar competencias en profesionales sobre emergencias. Estos Planes entregan lineamientos a las personas del barrio, a fin de estar preparadas para actuar frente a situaciones de emergencias, desastres y/o catástrofes.</p> <p>Las acciones a realizar serán:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diseño de programa para los profesionales de la EP, considerando temáticas de género y Contextualización de las políticas públicas en materia de GRD. • Jornada de capacitación a profesional social y Prevencionista de riesgo de EP, a fin de traspasar conocimiento en los tres manuales técnicos con enfoque de género. • Taller Plan familia preparada con enfoque de género. • Taller de Microzonificación de Riesgos y Recursos con participación comunitaria metodología AIDEP y con participación comunitaria con metodología ACCEDER, ambas con enfoque de género. • Diseño de Material Técnico con enfoque de género que vincule lo establecido por el D.S. 49, Res Ex N° 1875 de procedimientos de servicios de asistencia técnica y Ord. 533 de 18/11/2019 que indica los criterios y lineamientos para planes de emergencias. <p>Medio de verificación.: informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
SERVIU REGIÓN DEL BIOBÍO	28

Objetivos de Gestión

Objetivo	Ponderación	Número de Indicadores
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	10,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	50,00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	40,00	1
Total	100,00	5

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

Número	Nombre del Indicador	Fórmula	Ponderación
1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/ Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3 / 8) * 100]

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

Número	Nombre del Indicador	Ponderación
1	Estado Verde	40,00

Etapas	Descripción	Ponderación
Etapas 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	25%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%
Etapas 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
Etapas 3	Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.	0%
	Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.	0%
Etapas 4	Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.	0%
	Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	0%
Total		40%

Número	Nombre del Indicador	Fórmula	Ponderación
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	6.94 % [(599.585,05 / 8.635.260,03) * 100]

		contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos/ Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100		
3	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	106.62 % [[1.137.305.796 / 1.066.681.000]*100]	5,00

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

1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	40,00
---	---	-------

Etapas	Objetivos	Ponderación
Etapas 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.	25%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana	5%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	5%
Etapas 2	Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	5%
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
Etapas 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%
Total		40

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Medidas de Equidad de Género	3
------------------------------	---

1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Incorporación de perspectiva de género (el detalle se presentará en la nota metodológica) y capacitación obligatoria de género en el Procedimiento de Inducción para las nuevas contrataciones.
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Incorporación de perspectiva de género mediante la inclusión de acciones afirmativas en las Bases de Licitación Pública para la promoción de la contratación de mujeres en las obras del subtítulo 31, que se licitarán en la región del Biobío el año 2024 (el detalle de las acciones afirmativas se presentara en la nota metodológica).
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Análisis de información de las personas beneficiadas de los Grupos Especiales de Protección (GEP), (mujeres; personas mayores; personas con discapacidad; niños, niñas y adolescentes; pueblos indígenas y personas migrantes), considerando los programas habitacionales (DS1, DS49, DS255 y DS52) año 2024.

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS	30

Objetivos de Gestión

Objetivo	Ponderación	Número
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	46,00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	34,00	1
Total	100,00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20,00%)

N°	Descripción	Ponderación	Número
1	Medidas de Equidad de Género (Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/ Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3 / 8) * 100]	20,00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 46,00%)

N°	Descripción	Ponderación	Número
1	Estado Verde		36,00
Etapa 1			
	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	13%	
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	9%	
Etapa 2			
	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	6%	
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	8%	
Etapa 3			
	Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.	0%	
	Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental institucional.	0%	
Etapa 4			
	Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.	0%	
	Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	0%	
Total			36%
Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 34,00%)			
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	5.42 % [(1.019.133.932 / 18.810.220.000) * 100]	5,00

		contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos/ Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100		
3	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	93.30 % [(340.779 / 365.241)*100]	5,00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 34,00%)

1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría		34,00
Etapas	Objetivos	Ponderación	
Etapas 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.	12%	
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana	11%	
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	5%	
Etapas 2	Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	6%	
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%	
Etapas 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%	
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%	
Total		34	

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Medidas de Equidad de Género	3
------------------------------	---

1	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Boletines Informativos sobre personas beneficiadas de Programas Habitacionales. Desarrollar y publicar boletines informativos con perspectiva de género sobre los beneficiarios de los proyectos habitacionales DS. N°49/2011. Esta iniciativa utilizará contenidos de difusión que incorporen un lenguaje no sexista e inclusivo, con el objetivo de destacar y corregir desigualdades de género. Los boletines se compartirán a través de la página web y/o
---	--	---

		<p>redes sociales del Serviu Los Lagos, y contendrán análisis de datos desagregados por sexo, enfocándose en evidenciar las soluciones a las desigualdades en el acceso a la vivienda.</p> <p>Medio de Verificación: Informe que dé cuenta de las acciones de comunicación realizadas.</p>
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Capacitación en Igualdad de Género y Primera Acogida para Equipos Territoriales y de Atención al Público. Implementar una actividad de capacitación dirigida a los equipos OIRS-SIAC, Departamento de Operaciones habitacionales y Programa de Asentamientos Precarios. El enfoque de la capacitación será en igualdad de género con un énfasis especial en la detección de violencia de género y estrategias de primera acogida.</p> <p>El objetivo es dotar al personal de herramientas efectivas para identificar y corregir brechas, barreras o inequidades de género en la provisión de servicios.</p> <p>Medio de verificación: Informe que dé cuenta de la realización de la medida, que incluya lista de asistencia y respaldo fotográfico.</p> <p>Nota Metodológica: -Se adicionará un componente de paridad de género. -Se capacitarán a lo menos a 15 funcionarios y/o funcionarias en estas materias.</p>
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	<p>Diseñar Memoria de Género del Servicio de Vivienda y Urbanización SERVIU LOS LAGOS.</p> <p>Desarrollar una Memoria de Género que abarque los años 2021 a 2023.</p> <p>Esta memoria detallará los logros y avances del servicio en materia de equidad de género. Incluirá datos desagregados por sexo y análisis sobre las dinámicas de género en nuestro ámbito de influencia.</p> <p>Medio de Verificación: Memoria de género.</p> <p>Nota Metodológica: Se centrará en aspectos tales como: gestión de personas, el procedimiento MALS, información sobre programas habitacionales y proyectos urbanos y territoriales, entre otros.</p> <p>Esta memoria se difundirá a través de sitio web institucional para garantizar su accesibilidad y transparencia.</p>

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

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

Objetivos de Gestión

Objetivo	Ponderación	N° Med
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	10,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	55,00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35,00	1
Total	100,00	5

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

N°	Medidas de Equidad de Género	Cálculo	Ponderación
1	Medidas de Equidad de Género (Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/ Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3 / 8) * 100]	10,00

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

N°	Medidas de Eficiencia	Ponderación
1	Estado Verde	35,00

N°	Medidas de Eficiencia	Ponderación
Etapas	Etapas	
	Objetivos	
Etapas	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	10%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	10%
Etapas	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	10%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
Etapas	Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.	0%
	Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.	0%
Etapas	Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.	0%
	Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	0%
Total		35%

N°	Medidas de Eficiencia	Cálculo	Ponderación
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	11.51 % [(115.100 / 1.000.000) * 100]

		contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos/ Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100		
3	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	88.71 % [(275.586 / 310.659)*100]	10,00

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

Nombre			Ponderación
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría		35,00
Etapas			Ponderación
Etapa 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.		10%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana		10%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.		10%
Etapa 2	Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.		5%
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.		0%
Etapa 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.		0%
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.		0%
Total			35

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Medidas de Equidad de Género

3

Descripción de Compromiso	
1: Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	<p>Implementar (continuación) Norma Chilena NCh3262 para la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, en la Institución con alcance regional (Aysén). Medio de verificación: Informe de implementación NCh3262</p> <p>Habiendo realizado el diagnóstico correspondiente en el año 2022, se inicia el proceso de implementación del SIGIGC en el año 2023, según la NCh3262.</p> <p>El propósito de la implementación de esta norma es: promover el desarrollo organizacional a través de la</p>

		<p>optimización de la gestión basada en las personas y de la incorporación de factores de cambio, innovación y calidad en la gestión de las organizaciones. Implica una decisión estratégica de la organización que conlleva la alineación de sus recursos – humanos, financieros, materiales y de información- en pos del logro del objetivo de la igualdad de género y conciliación de la vida laboral, familiar y personal, en la lógica de la corresponsabilidad.</p> <p>Se priorizará la ejecución de procesos, procedimientos y/o instructivos desarrollados en el año 2023 bajo la norma en cuestión, con el objetivo de obtener resultados que nos permitan implementar mejoras.</p>
	<p>2. Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</p>	<p>Desarrollo de dos talleres dirigidos en su mayoría a mujeres con enfoque de género en el contexto de la provisión del subsidio habitacional DS 49. Medios de verificación: Informe de dos talleres con enfoque de género.</p> <p>Se espera que los talleres sean una versión avanzada a lo realizado a la fecha, dado que se tratarán temas de enfoque de género con mayor detalle. Se consideran dos talleres, uno en el norte y otro el centro de la región de Aysén, debido a que en el sur de la región aplica preferentemente otro subsidio similar. A modo de ejemplo, los temas a tratar tendrán el siguiente enfoque:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Modalidades de postulación programa DS 49 (CSP, CNT y AVC). 2. Característica de la sociedad conyugal en la adquisición de vivienda con subsidio. 3. Convenio MINVU-SERNAMEG. <p>Incluiremos conceptos tales como: Equidad de Género, Política Habitacional, entre otros.</p>
	<p>3. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.</p>	<p>Contar con una "memoria de género" que contenga los avances realizados por el Servicio en el periodo 2008 - 2023. Medio de verificación: Memoria de género años 2008 al 2023 del SERVIU Región de Aysén.</p> <p>El objetivo de revisar todo lo realizado, será plantear iniciativas a realizar desde el año 2025.</p>

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

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

Objetivos de Gestión

Objetivo N°1: Gestión Eficaz	10,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	55,00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35,00	1
Total	100,00	5

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

1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t / Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3 / 8) * 100]	10,00
---	------------------------------	---	----------------------------	-------

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

1	Estado Verde		40,00	
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.		25%	
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.		5%	
Etapa 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.		5%	
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.		5%	
Etapa 3	Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.		0%	
	Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.		0%	
Etapa 4	Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.		0%	
	Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.		0%	
Total			40%	
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	4.49 % [(353.137 / 7.859.108) * 100]	10,00

		contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos/ Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100		
3	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	100.49 % [(273.349 / 272.016)*100]	5,00

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

Objetivo 3. Calidad de Servicio		
Indicador	Descripción	Ponderación
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	35,00
Clasificación de Calidad de Servicio		
Etapa	Objetivo	Ponderación
Etapa 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.	20%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana	5%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	0%
Etapa 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	0%
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%
Total		35

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Medidas de Equidad de Género		3
1	Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	<p>Realizar capacitación avanzada de género.</p> <p>La capacitación será para 12 personas y abordará herramientas para la atención de público y participación ciudadana con enfoque de derechos y género.</p> <p>La capacitación tendrá una duración de 16 horas y estará contenida en el Plan Anual de Capacitación 2024 de Serviu Magallanes. El contenido de la capacitación será validado por la Red de Expertas del Minmeg.</p>

		Medio de verificación: informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida.
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Realizar programa piloto de formación en Corresponsabilidad y Cuidados, en proyecto DS49 de la comuna de Punta Arenas, que se encuentre en ejecución.</p> <p>La formación estará dirigida a mujeres de la agrupación y considerará una duración de 4 sesiones.</p> <p>El programa formativo será validado por la Red de Expertas.</p> <p>Medio de verificación será un informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>
3	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	<p>Sensibilización a empresas contratistas de obras urbanas y habitacionales sobre Sello Mujer.</p> <p>La medida pretende desarrollar una campaña de sensibilización a las empresas contratistas, inscritas en los registros técnicos del MINVU, que durante 2023 ejecutaron obras para Serviu Magallanes, con la finalidad de incentivar su incorporación al Sello Mujer.</p> <p>La campaña se realizará con acciones de carácter presencial y de difusión vía correo electrónico.</p> <p>Medio de Verificación será un informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO		18
SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO		01

Objetivos de Gestión

Objetivo	Ponderación	Indicador
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40,00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	40,00	2
Total	100,00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20,00%)

N°	Medida	Indicador	Ponderación
1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t / Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	20,00

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

N°	Medida	Ponderación
1	Estado Verde	20,00
Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40,00%)		
Etapas	Descripción	Ponderación
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.	0%
	Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.	0%
Etapa 4	Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.	0%
	Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	0%
Total		20%

N°	Medida	Indicador	Ponderación
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	20,00

		mes de diciembre del año t)/ Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)*100		
--	--	--	--	--

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

			Indicador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria		20,00
Etapas	Objetivos		Ponderación
Etapa 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.		5%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana		5%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.		5%
Etapa 2	Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.		5%
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.		0%
Etapa 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.		0%
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.		0%
Total			20

2	Transformación Digital	(N° de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año t/ N° total de procedimientos administrativos vigentes en el año t, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)) * 100	X	20,00
---	------------------------	---	---	-------

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Medidas de Equidad de Género		4.
------------------------------	--	----

1	Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	Implementación de capacitación avanzada en género. La capacitación consistirá en fortalecer la implementación del enfoque de género y cuidados en el Plan Ciudades Justas. Está dirigida a profesionales del servicio. Se capacitarán a, al menos 30 personas, con una duración de 16 horas. El curso estará adscrito en el Plan Anual de Capacitación. Medio de verificación: Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Diseñar un Protocolo de atención para Personas que se acogen a la Ley de Identidad de Género.

		<p>La Ley N° 21.120 reconoce el derecho a la identidad de género, otorga garantías, consagra sus principios y establece los procedimientos mediante los cuales se podrá solicitar la rectificación de la partida de nacimiento y documentos de identificación. En función de esta legislación, es que se compromete el diseño de un protocolo de atención a las personas que se acojan a esta Ley, de forma de evitar posibles situaciones de discriminación o desigualdad en el trato a las personas usuarias.</p> <p>Medio de verificación: Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>
	<p>3. Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.</p>	<p>Incorporar variables de género en metodología del Programa para Pequeñas Localidades.</p> <p>La medida consiste en incorporar variables de género en la encuesta de inicio/etapa diagnóstica para nuevas localidades. A fin de recoger posibles intereses estratégicos de las personas de las zonas que aborde el Programa.</p> <p>Medio de verificación: Encuesta de inicio/diagnóstico del Programa.</p>
	<p>4. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.</p>	<p>Informe de análisis del déficit habitacional con enfoque de género interseccional.</p> <p>A raíz de los resultados de la CASEN publicados en 2023, respecto del déficit habitacional, se desarrollará un análisis sobre los resultados del déficit habitacional cuantitativo, de forma que permita orientar la focalización de los programas habitacionales.</p> <p>Medio de verificación: Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	ENTIDAD 18
SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS	UNIDAD 34

Objetivos de Gestión

Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	60,00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	20,00	1
Total	100,00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20,00%)

1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/ Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3 / 8) * 100]	20,00
---	------------------------------	--	----------------------------	-------

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

1	Estado Verde		25,00
Etapa 1			
	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.		5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.		10%
Etapa 2			
	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.		5%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.		5%
Etapa 3			
	Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.		0%
	Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.		0%
Etapa 4			
	Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la institución.		0%
	Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.		0%
Total			25%

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	20.51 % [(2.313.278.670 / 11.276.071.830) * 100]	20,00
---	--	---	--	-------

		contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos/ Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100		
3	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	110.81 % [(299.159 / 269.965)*100]	15,00

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

1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría		20,00
Etapas	Objetivos	Ponderación	
Etapa 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.	5%	
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana	5%	
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	5%	
Etapa 2	Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	5%	
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%	
Etapa 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%	
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%	
Total		20	

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Medidas de Equidad de Género	3
1. Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Elaborar un diagnóstico de género institucional interno que permita identificar las diferencias específicas de hombres, mujeres y personas de la diversidad y disidencias sexo genéricas de la institución, que permitan implementar medidas que apunten a reducir o eliminar las IBB de género existentes. Medio de verificación: Informe de cumplimiento de la medida.

	<p>2. Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</p>	<p>Realizar campaña de sensibilización a las empresas contratistas para que se incorporen al Sello Mujer Construcción.</p> <p>La medida consiste en realizar una campaña de sensibilización a las empresas contratistas sobre Sello Mujer Construcción, a fin de incentivar su acreditación e incentivar la incorporación de mujeres en el área de la construcción. Las empresas deberán estar inscritas y activas en los registros técnicos del MINVU.</p> <p>Medio de verificación: Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>
	<p>3. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.</p>	<p>Informe respecto de la implementación de Convenio MINVU SERNAMEG, referente a los tiempos de tramitación y aplicación de subsidios habitacionales.</p> <p>Elaboración de informe respecto de la implementación de Convenio MINVU SERNAMEG período 2022-2023, referente a los tiempos de tramitación en etapa de asignación y de la aplicación del subsidio habitacional. Dicho informe permitirá detectar los nudos críticos respecto de la ejecución del convenio.</p> <p>Medio de verificación: Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
	SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	35

Objetivos de Gestión

Objetivo N°1: Gestión Eficaz	5,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	65,00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	30,00	1
Total	100,00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 5,00%)

1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/ Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3 / 8) * 100]		5,00
---	------------------------------	--	----------------------------	--	------

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 65,00%)

1	Estado Verde			30,00	
Etapa 1					
	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.			15%	
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.			5%	
Etapa 2					
	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.			5%	
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.			5%	
Etapa 3					
	Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.			0%	
	Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.			0%	
Etapa 4					
	Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.			0%	
	Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.			0%	
Total				30%	
Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 65,00%)					
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	6.90 % [(166.119.671 / 2.407.531.468) * 100]		10,00

		contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos/ Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)*100		
3	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	121.21 % [(274.758 / 226.688)*100]	25,00

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

1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria		30,00
Etapas	Objetivos	Ponderación	
Etapas 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.	15%	
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana	5%	
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	5%	
Etapas 2	Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	5%	
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	0%	
Etapas 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.	0%	
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%	
Total		30	

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Medidas de Equidad de Género	3
------------------------------	---

1	Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	1) Realizar una capacitación avanzada de una duración mínima de 16 horas en materia de igualdad de género al 25% de los directivos del servicio; y 25% del funcionariado (planta, contratados y honorarios) que haya realizado a lo menos 1 capacitación básica de género entre los años 2022 y 2023 en el Servicio y que estén asociados al quehacer del servicio; 2) Realizar una capacitación básica de una duración mínima de 8 horas en materia de género al funcionariado nuevo ingresado al 28 de junio de 2024 más el 20% del
---	---	--

		<p>funcionario que no tenga ninguna capacitación asociada a temáticas o materias de género en el Servicio, entre los años 2022 y 2023;</p> <p>3) Tanto para la capacitación básica como la capacitación avanzada de género deberá estar considerada en el Plan Anual de Capacitación (PAC) Año 2024 del Servicio. Los contenidos presentados en la capacitación básica y avanzada deberán ser aprobados por la Red de Expertas de Género antes de su implementación. La asistencia a la capacitación de nivel básico y avanzado de género será aprobada mediante acto administrativo del Servicio.</p> <p>Medio de Verificación: Informe Final que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>
2	<p>Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</p>	<p>Incorporar perspectiva de género en uno o más instrumentos para a lo menos un proyecto calificado D.S. N°49/2011 durante el año 2024. Para lo que se realizarán a lo menos las siguientes actividades:</p> <p>1) Revisar y analizar los resultados obtenidos en el Informe Ejecutivo y Diagnóstico Participativo del Grupo de a lo menos un proyecto calificado D.S. N°49/2011 durante el año 2024, con la finalidad de poder identificar IBB y así poder incorporar la perspectiva de género en los instrumentos que aportan en la construcción de dichos informes.</p> <p>2) Reformulación de instrumentos "Ficha Diagnostica Familia Postulante y "Ficha Diagnóstica para Personas/Familias en situación de Discapacidad", que son aplicados en la etapa previa del proyecto habitacional calificado 2024, y que esta modificación incorpore la perspectiva de género en la metodología de trabajo al momento de su aplicación.</p> <p>3) Solicitar mediante oficio de SERVIU a División Política Habitacional (DPH) y División Técnica de Estudio (DITEC), su incorporación en el Plan de Acompañamiento Social (PAS), Etapa de Organización de la Demanda, Diseño, Ejecución del Proyecto y Conformación de Nuevo barrio, para que Nivel Central considere su modificación en la Resolución Ex. N°1875/2015 que regula la Asistencia Técnica de los proyectos habitacionales. De esta forma se considera la obligatoriedad de dichas perspectivas de género en el PAS.</p> <p>Medio de Verificación: Informe Final que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>
3	<p>Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.</p>	<p>Modificar las bases tipo técnicas de las licitaciones en etapa de Conformación de Nuevos Barrios (CNB), aprobadas dentro del año 2024 mediante Resolución Exenta, incorporando cláusulas con perspectivas de género a las actividades establecidas de los servicios de asistencia técnica para la aplicación del Plan de Acompañamiento Social (PAS). Dichas bases modificadas deberán ocuparse al momento que los proyectos sean entregados a las familias materialmente.</p> <p>Medio de Verificación: Informe Final que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
	SERVIU REGION DE ÑUBLE	36

Objetivos de Gestión

Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20,00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	30,00	3
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	50,00	1
Total	100,00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20,00%)

1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/ Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3 / 8) * 100]	20,00
---	------------------------------	--	----------------------------	-------

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 30,00%)

1	Estado Verde	20,00		
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%		
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%		
Etapa 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	5%		
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%		
Etapa 3	Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.	0%		
	Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.	0%		
Etapa 4	Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.	0%		
	Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	0%		
Total		20%		
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	104.29 % [(315.370 / 302.395) * 100]	5,00

		de diciembre del año t) Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)*100			
3	Desviación Contratos de Obras de Infraestructura	Montos de	(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	X	5,00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 50,00%)

1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría		50,00
Etapas	Objetivos	Indicadores	Ponderación
Etapas 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.		35%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana		5%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.		5%
Etapas 2	Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.		5%
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.		0%
Etapas 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.		0%
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.		0%
Total			50

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Medidas de Equidad de Género	3
------------------------------	---

1	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Elaboración de material técnico para orientar el uso de lenguaje inclusivo, no sexista y/o comunicaciones libres de estereotipos de género. Elaboración de "Guía de Comunicación Inclusiva" que entregará los lineamientos para las publicaciones que se realizarán en, al menos, 3 Boletines Informativos que serán publicados en la página web del Servicio y enviados vía correo electrónico al funcionariado.
---	--	--

		<p>Los medios de verificación serán: La Guía de comunicación inclusiva y los 3 boletines publicados en la página web del Servicio.</p>
2	<p>Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</p>	<p>Desarrollar un proceso de consulta a equipos PAC de empresas consultoras.</p> <p>Realizar proceso de consulta dirigida hacia los y las profesionales de PAC de las empresas consultoras, respecto de su experiencia en la implementación de los TDR de PAC que incorporan el enfoque de género para su desarrollo de los Estudios de Diseño Urbano, asociados a la línea programática de rehabilitación de Espacios Públicos, que sean adjudicados en el primer semestre del año 2024.</p> <p>Se considera abordar la perspectiva de género en los siguientes aspectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Participación Ciudadana. - Diseño de Instrumentos de levantamiento de información. <p>El medio de verificación será un informe que dé cuenta de la medida.</p>
3	<p>Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.</p>	<p>Generar y difundir Informe Estadístico con análisis de género.</p> <p>Generar y difundir Informe Estadístico con perspectiva y análisis de género, respecto de la asignación de los subsidios del Programa Habitacional DS N°1 y DS N° 49 considerando las postulaciones individuales que son gestionadas a través de O.I.R.S Serviu Ñuble, de los subsidios asignados entre los años 2021-2023. Este informe tiene como finalidad identificar las eventuales IBB en base a los resultados de la asignación de estos subsidios.</p> <p>El medio de verificación será un informe que dé cuenta de la medida.</p>

SEGUNDO: Establézcanse las siguientes situaciones de excepción en la aplicación del Programa Marco 2024 para los Servicios que se indican:

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
PARQUE METROPOLITANO	02

Modificación de Contenido Programa Marco

Calidad de los Servicios	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicios, el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de acuerdo al Programa Marco 2024, a excepción de los requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.
--------------------------	---	---

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
SERVIU REGIÓN DE TARAPACÁ	21

Modificación de Contenido Programa Marco

Calidad de los Servicios	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicios, el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de acuerdo al Programa Marco 2024, a excepción de los requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.
Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	El Servicio compromete, en el Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador de Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, no obstante, para efectos de cumplimiento de la meta, la fórmula se aplicará sólo a los contratos financiados con el Subtítulo 31.
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, con excepción del indicador de "Transformación Digital"

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA	22

Modificación de Contenido Programa Marco

Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	El Servicio compromete, en el Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador de Desviación de Montos de Contratos de Obras de Infraestructura, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, no obstante, para efectos de cumplimiento de la meta, la fórmula se aplicará sólo a los contratos financiados con el Subtítulo 31
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, con excepción del indicador de "Transformación Digital".

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
SERVIU REGIÓN DE ATACAMA	23

Modificación de Contenido Programa Marco

Calidad de los Servicios	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicios, el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de acuerdo al Programa Marco 2024, a excepción de los requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.
Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	El Servicio compromete, en el Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador de Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, no obstante, para efectos de cumplimiento de la meta, la fórmula se aplicará sólo a los contratos financiados con el Subtítulo 31.

Calidad de los Servicios	Transformación Digital	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, con excepción del indicador de "Transformación Digital".
--------------------------	------------------------	--

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO	24

Modificación de Contenido Programa Marco

Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	El Servicio compromete, en el Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador de Desviación de Montos de Contratos de Obras de Infraestructura, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, no obstante, para efectos de cumplimiento de la meta, la fórmula se aplicará sólo a los contratos financiados con el Subtítulo 31
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, con excepción del indicador de "Transformación Digital".

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	29

Modificación de Contenido Programa Marco

Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	El Servicio compromete, en el Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador de Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, no obstante, para efectos de cumplimiento de la meta, la fórmula se aplicará sólo a los contratos financiados con el Subtítulo 31.
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, con excepción del indicador de "Transformación Digital".

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
SERVIU REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	33

Modificación de Contenido Programa Marco

Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	El Servicio compromete, en el Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador de Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, no obstante, para efectos de cumplimiento de la meta, la fórmula se aplicará sólo a los contratos financiados con el Subtítulo 31.
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, con excepción del indicador de "Transformación Digital".

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
SERVIU REGIÓN DE VALPARAÍSO	25

Modificación de Contenido Programa Marco

Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	El Servicio compromete, en el Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador de Desviación de Montos de Contratos de Obras de Infraestructura, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, no obstante, para efectos de
--------------------------	---	--

		cumplimiento de la meta, la fórmula se aplicará sólo a los contratos financiados con el Subtítulo 31
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, con excepción del indicador de "Transformación Digital".

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

Modificación de Contenido Programa Marco

Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	El Servicio compromete, en el Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador de Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, no obstante, para efectos de cumplimiento de la meta, la fórmula se aplicará sólo a los contratos financiados con el Subtítulo 31.
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, con excepción del indicador de "Transformación Digital"

	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO		18
	SERVIU REGIÓN DEL MAULE		27

Modificación de Contenido Programa Marco

Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	El Servicio compromete, en el Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador de Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, no obstante, para efectos de cumplimiento de la meta, la fórmula se aplicará sólo a los contratos financiados con el Subtítulo 31.
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, con excepción del indicador de "Transformación Digital".

	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO		18
	SERVIU REGIÓN DEL BIOBÍO		28

Modificación de Contenido Programa Marco

Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	El Servicio compromete, en el Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador de Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, no obstante, para efectos de cumplimiento de la meta, la fórmula se aplicará sólo a los contratos financiados con el Subtítulo 31.
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios de acuerdo con el Programa Marco del PMG 2024, con excepción del indicador de "Transformación Digital"

	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO		18
	SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS		30

Modificación de Contenido Programa Marco

Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	El Servicio compromete, en el Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador de Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, no obstante, para efectos de cumplimiento de la

		meta, la fórmula se aplicará sólo a los contratos financiados con el Subtítulo 31.
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, con excepción del indicador de "Transformación Digital".

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

Modificación de Contenido Programa Marco

Calidad de los Servicios	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicios, el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de acuerdo al Programa Marco 2024, a excepción de los requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.
Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	El Servicio compromete, en el Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador de Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, no obstante, para efectos de cumplimiento de la meta, la fórmula se aplicará sólo a los contratos financiados con el Subtítulo 31.
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, con excepción del indicador de "Transformación Digital".

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

Modificación de Contenido Programa Marco

Calidad de los Servicios	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicios, el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de acuerdo al Programa Marco 2024, a excepción de los requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.
Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	El Servicio compromete, en el Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador de Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, no obstante, para efectos de cumplimiento de la meta, la fórmula se aplicará sólo a los contratos financiados con el Subtítulo 31.
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, con excepción del indicador "Transformación Digital".

	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
	SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO	01

Modificación de Contenido Programa Marco

Calidad de los Servicios	Transformación Digital	El servicio compromete en el Objetivo de Calidad de los Servicios, el indicador de Transformación Digital de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, incorporando como requisito técnico adicional el compromiso de informar en el CPAT la nómina de procedimientos administrativos de los SERVIU.

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

Modificación de Contenido Programa Marco

Calidad de los Servicios	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicios, el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de acuerdo al Programa Marco 2024, a excepción de los requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.
Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	El Servicio compromete, en el Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador de Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, no obstante, para efectos de cumplimiento de la meta, la fórmula se aplicará sólo a los contratos financiados con el Subtítulo 31.
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, con excepción del indicador de "Transformación Digital".

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO		18
SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA		35

Modificación de Contenido Programa Marco

Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	El Servicio compromete, en el Objetivo de Eficiencia Institucional, el indicador de Desviación de Montos de Contratos de Obras de Infraestructura, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, no obstante, para efectos de cumplimiento de la meta, la fórmula se aplicará sólo a los contratos financiados con el Subtítulo 31.
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, con excepción del indicador de "Transformación Digital".

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	18
SERVIU REGION DE ÑUBLE	36

Modificación de Contenido Programa Marco

Calidad de los Servicios	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicios, el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de acuerdo al Programa Marco 2024, a excepción de los requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.
Eficiencia Institucional	Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura	El Servicio compromete el Objetivo de Eficiencia Institucional, de acuerdo con el Programa Marco del PMG 2024, no obstante, el indicador Desviación de montos de contratos de obras de Infraestructura, se compromete solo para medir correctamente
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	El servicio compromete el Objetivo de Calidad de los Servicios de acuerdo al Programa Marco del PMG 2024, con excepción del indicador de "Transformación Digital"

ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

"POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA"



GABRIELA ELGUETA POBLETE
MINISTRA DE VIVIENDA Y URBANISMO (S)



JAVIERA MARTINEZ FARIÑA
MINISTRA DE HACIENDA (S)



LO QUE TRANSCRIBO PARA SU CONOCIMIENTO

CARLOS ARAYA SALAZAR
SUBSECRETARIO DE VIVIENDA Y URBANISMO (S)