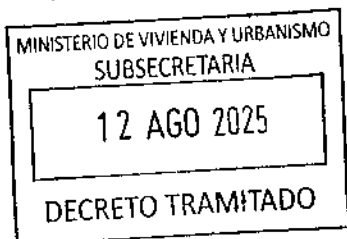




REPUBLICA DE CHILE  
MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO  
GEP/MRC/CEM/VNM/AUE/PFL

ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO 2025 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.

- 6 ENE 2025



DECRETO EXENTO N°

N° 84

SANTIAGO, 31 DIC 2024

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°432 de 28 de noviembre de 2024, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2025; 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, y

**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, Eficiencia Institucional y Calidad de los Servicios proporcionados a los usuarios, con sus respectivos indicadores o elementos de similar naturaleza, que permitan la medición de su grado de cumplimiento, todo ello sobre la base de un Programa Marco.

OF DE PARTES DIPRES  
06.01.2025 09:07

00095/2025

3.- Que, el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2025 propuesto por el Comité Técnico del PMG, fue aprobado por el Decreto N°432 de 28 de noviembre de 2024, 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 2025 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	21166
SERVIU REGION DE ÑUBLE	21529
SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO	21539
SERVIU REGIÓN DE TARAPACÁ	21717
SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA	21507
SERVIU REGIÓN DE ATACAMA	21511
SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO	21515
SERVIU REGIÓN DE VALPARAÍSO	21531
SERVIU REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS	21719
SERVIU REGIÓN DEL MAULE	21535
SERVIU REGIÓN DEL BIOBÍO	21533
SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA	21521
SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS	21523
SERVIU REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO	21513
SERVIU REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	21527
SERVIU REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	21537
SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS	21525
SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	21715

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 2025 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 2025, 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 2025, 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 2025

<b>Ministerio</b>	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	<b>PARTIDA</b>	18
<b>Sistema</b>	PARQUE METROPOLITANO	<b>CAPÍTULO</b>	02

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	45.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35.00	2
<b>Total</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Ponderador
1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3 / 8 ) * 100]	10.00

Nº	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Riesgos Psicosociales laborales	10.00

Etapa	Descripción	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	5%
	Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEALSM/SUSESO, de manera participativa.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	0%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
<b>Etapa 4</b>	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>10%</b>

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45.00%)

Nº	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	40.00

Etapa	Descripción	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</b>	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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	10%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental 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 la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	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 y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	5%
	Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental institucional.	5%
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%
<b>Total</b>		<b>40%</b>

N°	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Ponderación
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$\left( \frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}} \right) * 100$	128.16 % [(3.171.168.037 / 2.474.447.000) * 100]	5.00

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

N°	Nombre del Indicador	Ponderación
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20.00

Etapas de Desarrollo		Ponderación Objetivo de Gestión
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, Experiencia Usuaría y Transformación Digital 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: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaría mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaría y su difusión.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaría y difunde ambos instrumentamente.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaría y lo difunde interna y externamente.	5%
Etapa 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaría 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 usuaría con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>20</b>

N°	Nombre del Indicador	Ponderación
1	Transformación Digital	15.00

Etapas de Desarrollo		Ponderación
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	5%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%

<b>Etapa 4</b>	<b>Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>		<b>15</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
----	----------------------	---------	------	------	------------

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre Indicador	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
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>Capacitar en género avanzado, curso "Violencia de género", al 100% de Educadores y Coordinadores de la Sección Educación Ambiental Bosque Santiago, del Parque Metropolitano de Santiago.</p> <p>Nota metodológica: Previo a su realización se solicitará aprobación de los contenidos de la capacitación a la Red de Género del MinmujeryEG. Para determinar el porcentaje de funcionarios/as a capacitar se utilizará la dotación efectiva del servicio a enero de 2025.</p> <p>Medio de verificación: Informe de implementación de la medida que dé cuenta de la ejecución de las capacitaciones en Género Avanzado.</p>
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Licitación obra para el mejoramiento de los baños públicos del Zoológico del Parque Metropolitano de Santiago, que incorpore en sus términos de referencia hallazgos levantados en el Informe de Diagnóstico del año 2023.</p> <p>Nota metodológica: En caso de que el proceso de licitación sea exitoso durante este periodo se procederá a su adjudicación y contratación.</p> <p>Medio de verificación: 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>Actualización de un programa educativo de la Sección Educación Ambiental Bosque Santiago que incorpore la perspectiva de género.</p> <p>Nota metodológica: Este se realizará en conjunto con la Encargada de Género del Servicio.</p> <p>Medio de verificación: Documento de diseño de Programa Educativo con perspectiva de género.</p>

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	<b>PARTIDA</b>	18
<b>SERVICIO</b>	SERVIU REGIÓN DE TARAPACÁ	<b>CAPÍTULO</b>	21

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	25.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35.00	2
<b>Total</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del Indicador	Fórmula	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]	15.00

N°	Nombre del Sistema	Ponderación
1	Riesgos Psicosociales laborales	10.00

Etapas de Desarrollo	Descripción	Ponderación Objetivo del Sistema
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	5%
	Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEALSM/SUSESO, de manera participativa.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	0%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
<b>Etapa 4</b>	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>10%</b>

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderación
1	Estado Verde	30.00

Etapas de Desarrollo	Descripción	Ponderación
<b>Etapa 1</b>	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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%

<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: Diseñar y formalizar la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un plan de gestión ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: Difundir y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	5%
	Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental Institucional.	5%
<b>Etapa 4</b>	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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

N°	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{ gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{ gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t) * 100$	101.66 % [[344.769 / 339.137] * 100]		10.00

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20.00

Etapa de Desarrollo	Objetivo de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital 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: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaría mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaría y su difusión.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaría y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaría y lo difunde interna y externamente.	5%
<b>Etapa 4</b>	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaría 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 usuaría con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>20</b>

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Transformación Digital	15.00

Etapa de Desarrollo	Objetivo de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	5%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%

<b>Etapa 4</b>	<b>Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.</b>	<b>0%</b>
----------------	--	-----------

<b>Total</b>		<b>15</b>
--------------	--	-----------

Nombre del Indicador	Entidad	Objetivo	Métrica	Ponderación
----------------------	---------	----------	---------	-------------

**Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:**

Nombre del Indicador	Nº de Compromisos
----------------------	-------------------

<b>Medidas de Equidad de Género</b>	<b>3</b>
-------------------------------------	----------

Nº	Medidas de Equidad de Género	Descripción Medidas de Género
----	------------------------------	-------------------------------

1	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Promoción de nuevas masculinidades que fomenten interacciones sociales igualitarias y respetuosas entre los funcionarios y funcionarias del SERVIU Región de Tarapacá, sentando bases culturales para la equidad de género dentro del servicio.
---	--	---

Se desarrollará una consulta online de carácter anónima y confidencial dirigida a las funcionarias de SERVIU región de Tarapacá a fin de identificar micromachismos, entendiendo como gestos, actitudes, comentarios y prejuicios que se manifiestan en lo cotidiano que perpetúan inequidades de género entre funcionarias y funcionarios de SERVIU región de Tarapacá.

Una vez identificados los micromachismos, se expondrán en un lugar público del servicio, no se asociará los comentarios a personas específicas, ya sea quien los realizó o quien los reportó. El propósito es sensibilizar al funcionariado, desnaturalizar estas acciones y promover su erradicación en las interacciones laborales.

Acciones:  
Consulta Online  
Exposición

Medio de verificación:  
Informe Final

2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	1. Realizar una capacitación en materia de género de nivel básico dirigida a los representantes de Entidades Patrocinantes que cuenten con convenio vigente y trabajen con los programas habitacionales FSEV CNT - SP o DS10.
---	--	---

La capacitación tiene como finalidad proporcionar herramientas que permitan a las Entidades patrocinantes conocer el impacto de la temática de género en la sociedad, asimismo, adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para promover la igualdad de género en el desarrollo de sus proyectos habitacionales.

Acciones:  
Solicitud de secretaria ministerial de vivienda y Urbanismo de nómina de Entidades Patrocinantes con convenio vigente.  
Invitación a capacitación desarrollo de Capacitación  
Informe Final

Medio de verificación:  
Informe Final.

2. Realizar talleres informativos de Programas Habitacionales dirigido a tres grupos de especial atención, estos son: Mujeres cuidadoras, LGBTQ+ y Mujeres emprendedoras e inclusivas. El taller tiene como objetivo abordar las necesidades específicas de cada grupo, proporcionando información clara, accesible y útil sobre los subsidios habitacionales y sus requisitos. Con esta acción se busca reducir las brechas e inequidades en los procesos de información, postulación y aplicación de los subsidios habitacionales.

Acciones:  
Solicitud de contactos de grupos de especial atención  
Invitación al taller  
Desarrollo del taller  
Informe Final

<p>3 Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.</p>	<p>Medio de verificación: Informe Final.</p> <p>Desarrollar un estudio recopilando y analizando datos estadísticos relacionados con la participación de mujeres en el programa de arriendo D.S N°52, correspondiente al período 2024 del SERVIU Región de Tarapacá, con objetivo de proporcionar información clave para evaluar su impacto y definir estrategias que fortalezcan la equidad en el acceso a subsidios habitacionales.</p> <p>Acciones Solicitud de datos estadísticos. Análisis de datos. Informe Final</p> <p>Medios de Verificación. Informe Final</p>
---	---

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	<b>PARTIDA</b>	18
<b>SERVICIO</b>	SERVIU REGIÓN DE ANTOFAGASTA	<b>CAPÍTULO</b>	22

## Objetivos de Gestión

Objetivo de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	30.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	35.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35.00	2
<b>Total</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del Indicador	Formula	Meta	Medida	Ponderador
1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3 / 8 ) * 100]		15.00

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Riesgos Psicosociales laborales	15.00

Etapas de Operación	Descripción	Ponderación Objetivo
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	10%
	Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEALSM/SUSES0, de manera participativa.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	0%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
<b>Etapa 4</b>	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>15%</b>

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

Etapas de Operación	Descripción	Ponderación
<b>Etapa 1</b>	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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%

<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: Diseñar y formalizar la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un plan de gestión ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: Difundir y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	5%
	Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental institucional.	5%
<b>Etapa 4</b>	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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

N°	Indicador	Fórmula	Mesa	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{ gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{ gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t) * 100$	104.92 % [[535.554 /510.424 )*100]		5.00

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20.00

Etapa	Objetivo de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital 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: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.	5%
<b>Etapa 4</b>	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 personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>20</b>

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Transformación Digital	15.00

Etapa	Objetivo de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	5%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%

<b>Etapa 4</b>	<b>Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>		<b>15</b>



**Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:**



**Medidas de Equidad de Género** **3**



<p><b>1 Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.</b></p>	<p>Elaborar y ejecutar un plan de trabajo de mejora en la gestión interna institucional.</p> <p>Este Plan tendrá como objetivo contribuir a la reducción de brechas, barreras e inequidades de género al interior del SERVIU Antofagasta. Las IBBs fueron detectadas en la implementación del diagnóstico de género de la gestión interna institucional año 2023.</p> <p>El plan consignará al menos 4 acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conversatorio regional "Fortaleciendo la cultura organizacional del SERVIU Antofagasta". Con el fin de concientizar a los funcionarios y funcionarias del SERVIU Antofagasta sobre la importancia de su trabajo para el cumplimiento de las metas e indicadores de gestión.</li> <li>- Realizar taller de sensibilización sobre la violencia laboral y sexual, con el fin de sensibilizar al personal del SERVIU Antofagasta sobre la importancia de prevenir y denunciar la violencia laboral y sexual en el entorno laboral.</li> <li>- Realizar campaña de concientización en redes sociales, con el fin de difundir mensajes educativos sobre corresponsabilidad y doble presencia a través de las redes sociales de la institución.</li> <li>- Realizar dialogo de sensibilización sobre corresponsabilidad y sobre presencia desde una perspectiva de género , con el fin de fomentar el intercambio de experiencias y perspectivas sobre corresponsabilidad y sobre presencia entre el personal de la institución.</li> </ul> <p>MV: Informe que de cuenta del cumplimiento de la medida.</p>
<p><b>2. Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</b></p>	<p>"Implementar un plan que permita promover una vida en equidad e igualdad de género, con énfasis en la no violencia.</p> <p>Estará dirigido a las lideresas de comités habitacionales que ingresen como demanda SERVIU, región de Antofagasta, durante el año 2024 al 2025.</p> <p>Las actividades mínimas comprometidas son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar capacitación "Forjando Liderazgos Inclusivos: para lideresas de comités habitacionales , con el fin de fortalecer las capacidades de las dirigentas sociales para promover la equidad de género, la participación activa de las mujeres en decisiones comunitarias y la aplicación de enfoques de derechos humanos, contribuyendo a comunidades más inclusivas y equitativas.</li> <li>- Realizar capacitación sobre el Sistema Nacional de cuidados en Chile, con el fin de proporcionar a los participantes una comprensión integral del Sistema Nacional de Cuidados en Chile, abarcando su estructura, funcionamiento, objetivos y las políticas y programas que lo conforman.</li> <li>- Realizar conversatorio para analizar los desafíos y nudos críticos asociados a los programas habitacionales que imparte MINVU, con el fin de identificar oportunidades de mejora y fortalecer la colaboración entre dirigentas de comités habitacionales y autoridades.</li> </ul> <p>MV: Informe que de cuenta del cumplimiento de la medida.</p>
<p><b>3 Legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación, con perspectiva de género.</b></p>	<p>Implementar un Plan de formación para profesionales que implementan el convenio Minvu Sernameg.</p> <p>Su objetivo es capacitar a los profesionales de los dispositivos MINVU-SERNAMEG para que adquieran el conocimiento necesario sobre el convenio entre ambos organismos y comprendan el procedimiento interno</p>

relacionado con dicho convenio.

Contemplará al menos 2 acciones:

- Capacitar via online a los y las profesionales de los dispositivos SERNAMEG de la Región de Antofagasta, sobre el convenio MINVU-SERNAMEG y su procedimiento interno, con el fin de mejorar la implementación del convenio y asegurar la correcta aplicación de los protocolos y procedimientos.

- Realizar mesas de trabajo trimestrales con los encargados y encargadas del convenio de SERNAMEG, SERVIU y SEREMI MINVU, con el fin de analizar casos, evaluar la operatividad del convenio y generar acciones de mejora continua en su implementación.

MV: Informe que de cuenta del cumplimiento de la medida.

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	<b>PARTIDA</b>	18
<b>SERVICIO</b>	SERVIU REGIÓN DE ATACAMA	<b>CAPÍTULO</b>	23

## Objetivos de Gestión

Objetivo	Ponderación	Número de Indicadores
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	45.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35.00	2
<b>Total</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del Indicador	Fórmula	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]	10.00

N°	Nombre del Indicador	Ponderación
1	Riesgos Psicosociales laborales	10.00

Etapas de Desarrollo	Descripción	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	5%
	Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEALSM/SUSESO, de manera participativa.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	0%
Etapa 3	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
Etapa 4	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>10%</b>

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del Indicador	Ponderación
1	Estado Verde	30.00

Etapas de Desarrollo	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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental 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 la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	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 y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	5%
	Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental Institucional.	5%
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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

N°	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$\left( \frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t} \right) * 100$	95.65 % [[556.027 /581.336 )*100]		15.00

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20.00

Etapa	Objetivo	Ponderación Objetivo de Gestión
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, Experiencia Usuaría y Transformación Digital 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: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaría mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaría y su difusión.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaría y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaría y lo difunde interna y externamente.	5%
Etapa 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaría 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 usuaría con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>20</b>

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Transformación Digital	15.00

Etapa	Objetivo	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	5%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%

Etapa 4	Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.	0%
<b>Total</b>		<b>15</b>

Nombre del Indicador	Forma	Meta	Mida	Ponderador
----------------------	-------	------	------	------------

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre Indicador	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

Nº	Medidas de Equidad de Género	Descripción de la Medida de Equidad de Género
----	------------------------------	---

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.	Capacitación avanzada de 16 horas, incluida en el Plan Anual de Capacitación 2025 del SERVIU Región de Atacama, dirigida al 50% del funcionariado planta o contrata con grado 10° o superior hasta el 5° que se desempeñe en el servicio al 28/02/2025, con el objetivo de desarrollar competencias para incorporar la perspectiva de género y el enfoque de violencia en procedimientos sumariales relacionados con casos de violencia, acoso laboral y sexual (VALS). Esta formación, aprobada por la Red de Género a través de la contraparte de la Seremi de la Mujer y Equidad de Género de Atacama, permitirá que funcionarios/as que eventualmente actúen como fiscales en procedimientos sumariales, implementen la Ley Karin N° 21.643 y los protocolos VALS con una mirada transversal de género. La capacitación abordará herramientas prácticas para aplicar estos enfoques en los procesos sumariales, fortaleciendo la transversalización de la perspectiva de género en las políticas y funciones institucionales del servicio. El cumplimiento de la medida será acreditado mediante un informe final de implementación de la medida.
2	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Realización de 2 jornadas de transferencia metodológica y difusión del instrumento técnico Guía de Apoyo para la Prestación de Servicios de Asistencia Técnica del Programa Fondo Solidario de Elección de Vivienda. Orientaciones Técnicas para el Abordaje de Cuestiones de Género y Otros Aspectos de Inclusión y Relevantes en la Implementación del Plan de Asistencia Técnica del Programa regulado por el D.S. N° 49 (V. y U.). Estas jornadas están dirigidas a Entidades Patrocinantes habilitadas para prestar servicios en la Región de Atacama y a Comités de Vivienda con personalidad jurídica vigente en la región de Atacama al 31/01/2025, según certificado emitido por la SEREMI MINVU Atacama y el Registro Civil respectivamente, independiente de si cuentan con proyecto ingresado, calificado o en ejecución al momento de la actividad. Una jornada se desarrollará en la provincia de Copiapó y otra en la provincia de Huasco, en modalidad presencial o telemática indistintamente. El objetivo de esta actividad es transmitir la herramienta técnica señalada fomentando su uso y la transversalización del enfoque de género en la acción institucional del SERVIU, específicamente en la ejecución del programa FSEV, promoviendo la implementación de estrategias de acompañamiento social y recomendaciones técnicas que garanticen proyectos habitacionales inclusivos y equitativos. El cumplimiento será acreditado mediante un informe final de cumplimiento de la medida.
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Elaboración y publicación de una Memoria de Género del SERVIU Región de Atacama, que documente los principales avances, acciones y actividades realizadas por el Servicio en materia de género durante el período 2019-2024. Esta memoria tendrá como objetivo ordenar, clasificar y categorizar la información existente, permitiendo visibilizar las medidas implementadas para abordar brechas, barreras e inequidades de género, los logros alcanzados y las dificultades observadas en la transversalización del enfoque de género, fomentando la continuidad y avance en la incorporación de esta perspectiva al interior del servicio y asimismo su replicabilidad en otras instituciones públicas o privadas. La memoria será difundida interna y externamente a través de diversos canales, incluyendo el correo institucional y la página web del SERVIU, para promover su conocimiento y acceso tanto al funcionariado como a la ciudadanía. Asimismo, se enviará a otros organismos públicos e instituciones privadas vinculadas al trabajo del SERVIU

Atacama en la región, y adicionalmente se remitirá una copia oficial al MINVU. La difusión buscará que estas medidas de género sean reconocidas e incorporadas como referencia en la definición de compromisos y la mejora de políticas, planes y programas de otras reparticiones a futuro en materias de género. El cumplimiento de esta medida se acreditará mediante un informe final de cumplimiento de la medida.

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

<b>Ente Emisor</b>	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	<b>Presupuesto</b>	18
<b>Servicio</b>	SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO	<b>Presupuesto</b>	24

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	25.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	35.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	40.00	2
<b>Total</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

Nº	Nombre del Indicador	Formulación	Meta	Unidad	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

Nº	Indicador	Ponderación
1	Riesgos Psicosociales laborales	15.00

Etapas en Desarrollo	Descripción	Ponderación
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	10%
	Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEALSM/SUSES0, de manera participativa.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	0%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
<b>Etapa 4</b>	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>15%</b>

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

Nº	Indicador	Ponderación
1	Estado Verde	30.00

Etapas en Desarrollo	Descripción	Ponderación
<b>Etapa 1</b>	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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%

<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: Diseñar y formalizar la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un plan de gestión ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: Difundir y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	5%
	Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental Institucional.	5%
<b>Etapa 4</b>	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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

				Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t)* 100	90.34 % [(397.543 /440.052)*100]	5.00

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

		Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	25.00

		Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital 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: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.	5%
<b>Etapa 4</b>	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 personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>25</b>

		Ponderador
1	Transformación Digital	15.00

		Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	5%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%

Etapa 4	Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.	0%
Total		15

Nº	Nombre del indicador	Formula	Unidad	Meta	Ponderación
----	----------------------	---------	--------	------	-------------

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre Indicador	Nº de Compromisos
------------------	-------------------

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

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	<p>La medida consiste en diseñar e implementar un Plan de Trabajo por parte del Comité de Equidad de Género de SERVIU región de Coquimbo para el funcionariado de SERVIU región de Coquimbo en el año 2025, enfocado en el ámbito de la prevención de la violencia en el trabajo. El plan deberá abordar la Ley que regula la prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo. (Conocida como Ley Karin). El plan estará compuesto por:</p> <p>Diagnóstico. El objetivo de esta etapa es poder determinar el grado de conocimiento que posee el funcionariado de SERVIU región de Coquimbo sobre la Ley que regula la prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo aplicando una encuesta a por lo menos el 40% de la dotación efectiva al 31 de marzo del año 2025.</p> <p>Se deberán realizar al menos 3 intervenciones con el funcionariado de SERVIU Coquimbo. Estas intervenciones podrán ser: Seminarios, conversatorios, talleres, etc.</p> <p>Campaña comunicacional. Se deberá elaborar al menos 4 boletines informativos durante el año 2025. Los boletines podrán publicarse en el año 2025.</p> <p>A modo de seguimiento y evaluación de esta medida, se compromete la realización de una encuesta al funcionariado de SERVIU Coquimbo, que permita medir el impacto y pertinencia de las intervenciones.</p> <p>Medio de verificación: Informe final.</p>
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>La medida consiste en la realización de un ciclo formativo a integrantes de un comité de vivienda del programa DS 49 (fondo solidario de elección de vivienda) de la Región de Coquimbo. Dicho ciclo se centrará en generar competencias y liderazgo para una vida libre de violencia a través de estrategias de resolución no violenta de conflictos y conocimiento sobre la Ley 21.442 de copropiedad inmobiliaria.</p> <p>Se espera contar con la participación de al menos un 25% de los integrantes del comité seleccionado.</p> <p>El ciclo formativo deberá tener a lo menos una duración de 08 horas en total y deberá ser desarrollado en a lo menos 3 actividades distintas.</p> <p>Una vez finalizado el ciclo formativo, se realizará un informe que incluya enfoque de género sobre la ejecución de esta medida, para lo cual se aplicará una pauta de evaluación a las/os participantes.</p> <p>El informe deberá proponer acciones de mejora para los posibles ciclos formativos del año 2026.</p>
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	<p>Realizar un informe de diagnóstico con enfoque de género de la ejecución del Plan de Emergencia Habitacional en la región de Coquimbo.</p> <p>El informe contendrá:</p> <p>la cantidad de viviendas terminadas desde el 11 de marzo del año 2022 al 31 de diciembre del año 2024 de los programas habitacionales: DS 49, DS 49 Adquisición de vivienda, DS 01, DS 10 CSP, DS 19 (para el caso de este programa solo se considera el % de los cupos vulnerables aplicados a dicha fecha) desagregado por sexo y por comuna, con la finalidad de detectar las brechas, inequidades o barreras de género en la distribución de los subsidios en el marco del Plan de Emergencia Habitacional.</p> <p>El informe deberá contener, a lo menos:</p> <p>Introducción.</p> <p>Marco teórico.</p> <p>Resultados.</p>

## FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

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

### Objetivos de Gestión

Objetivo	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	15.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	45.00	2
<b>Total</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>

#### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del Sistema	Medida	Ponderador
1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	5.00
		50.0 % [(4 / 8 ) * 100]	

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Riesgos Psicosociales laborales	10.00

Etapas	Objetivos	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	5%
	Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEALSM/SUSESO, de manera participativa.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	0%
Etapa 3	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
Etapa 4	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>10%</b>

#### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

Etapa de Desarrollo	Objetivo de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental 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 la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	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 y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	5%
	Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental Institucional.	5%
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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

N°	Nombre del Sistema	Objetivo	Valor	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 mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100	92.07 % [(420.739 / 456.969) * 100]	10.00

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderación
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	30.00

Etapa de Desarrollo	Objetivo de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
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, Experiencia Usuaría y Transformación Digital 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: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaría mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaría y su difusión.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaría y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaría y lo difunde interna y externamente.	5%
Etapa 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaría 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 usuaría con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>30</b>

N°	Nombre del Sistema	Ponderación
1	Transformación Digital	15.00

Etapa	Objetivo de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	5%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%
Etapa 4	Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.	0%
<b>Total</b>		<b>15</b>

Medio	Ponderador
-------	------------

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Indicador	N° de Compromisos
-----------	-------------------

Medidas de Equidad de Género 4

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
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, Inclusión y DDHH. La medida consiste en dar continuidad al proceso de formación del funcionariado mediante la ejecución de un Plan de Formación dirigidas al funcionariado que no hayan 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, requieran fortalecer aspectos y competencias considerando los enfoques interseccional y territorial. La medida pretende capacitar, al menos a 20 funcionarios y funcionarias del servicio. Alguna de las capacitaciones del plan se encontrará adscrito al PAC y los contenidos se trabajarán con sectorialista del MMEG.
2	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Elaborar y Desarrollar un "Plan Comunicacional" con enfoque de género La medida consiste en dar continuidad al trabajo desarrollado en cuanto a la elaboración del Diagnóstico respecto al desarrollo de las Comunicaciones que efectúa el Servicio en materia de Género e Inclusión Social, mediante la ejecución de un "Plan Comunicacional del Servicio de Vivienda y urbanización Región de la Araucanía" con enfoque de Género, interseccional, cultural y territorial, y que será desarrollado durante el año 2025.
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Establecer una Mesa Técnica Interinstitucional que permita Elaborar y Desarrollar un Plan Informativo/formacional, dirigido a Mujeres que forman parte de los Asentamientos Precarios presentes en la capital regional. La medida consiste en establecer una Mesa Técnica de Trabajo, que permita el elaborar y ejecutar un "Plan Informativo/formacional" dirigido a mujeres que habitan y forman parte de los Asentamientos Precarios en la Capital Regional.
4	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Generar y Difundir "Informes de datos Estadísticos" que incorporen enfoque de género. La medida consiste en generar "Informes de datos Estadísticos" que incorporen enfoque de género, en el marco de la acción del Servicio respecto del acceso a la vivienda y al desarrollo de programas urbanos, que considere el conocer la real aplicación del Artículo 150 del Código Civil Patrimonio Reservado de la Mujer Casada, en los proceso de escrituración de las soluciones habitacionales entregadas a las mujeres beneficiarias del Subsidio en los proyectos habitacionales del Programa DS 49 Modalidad Colectiva y la Mano de Obra Femenina incorporada en los proyectos de Pavimentación Participativa.

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	<b>PARTIDA</b>	18
<b>SERVICIO</b>	SERVIU REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO	<b>CAPÍTULO</b>	33

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	Número de Indicadores
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	35.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	45.00	2
<b>Total</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	50.0 % [(4 / 8 ) * 100]		10.00

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Riesgos Psicosociales laborales	10.00

Etapas de desarrollo	Descripción	Ponderador
<b>Etapas 1</b>	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	5%
	Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEALSM/SUSESO, de manera participativa.	5%
<b>Etapas 2</b>	Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	0%
<b>Etapas 3</b>	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
<b>Etapas 4</b>	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>10%</b>

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

Etapas de desarrollo	Descripción	Ponderador
<b>Etapas 1</b>	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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%

<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: Diseñar y formalizar la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un plan de gestión ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: Difundir y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	5%
	Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental Institucional.	5%
<b>Etapa 4</b>	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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

		Mida	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$\left( \frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año } t + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año } t + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año } t}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año } t} \right) * 100$	5.00
		116.28 % [(3.772.406 / 3.244.162) * 100]	

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

N	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usaria	30.00

Etapa de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital 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: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usaria y su difusión.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usaria y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	10%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usaria y lo difunde interna y externamente.	5%
<b>Etapa 4</b>	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usaria de su institución mediante los resultados del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usaria.	0%
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>30</b>

N	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Transformación Digital	15.00

Etapa de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	5%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%

<b>Etapas</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Ponderación</b>
<b>Etapas 4</b>	Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.	0%
<b>Total</b>		<b>15</b>

N°	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Unidad	Ponderación
----	----------------------	---------	------	--------	-------------

**Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:**

Nombre Indicador	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	4

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Motivar la adhesión de las empresas constructoras al Sello Mujer, mediante una campaña de difusión compuesta por al menos dos hitos comunicacionales enviados hasta el mes de septiembre, que muestren por una parte los beneficios de contar con este distintivo y por otra, la experiencia de otras empresas que cuentan con el sello. Posteriormente se revisará las empresas constructoras que se adjudicaron proyectos dentro del año t (hasta el 31 de octubre del 2025), para conocer cuántas de ellas cuentan con el Sello. Medio de Verificación: Informe que dé cuenta de la meta realizada.
2	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Actualizar las orientaciones referentes a las bases de licitación de los Planes de Acompañamiento Social de Conformación de Nuevo Barrio (PAS CNB) desde un enfoque de género. Medio de Verificación: Orientaciones de PAS CNB actualizadas.
3	Legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación, con perspectiva de género.	Desarrollar un instructivo para aplicar enfoque de género en los sumarios que emerjan en casos asociados a la Ley 21.643 (Ley Karin) para facilitar la labor de las personas encomendadas como fiscales en la investigación de casos de acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo. Medio de verificación: Instructivo enviado a la jefatura del Departamento Judicial del Servicio.
4	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Realizar un levantamiento estadístico respecto al uso de beneficios maternos y parentales entre los años 2022, 2023 y 2024 y entregar los resultados a la comunidad funcionaria mediante una sensibilización en la materia, que tenga como fin promover el mayor uso de estos permisos a los funcionarios padres. Medio de Verificación: Informe del levantamiento estadístico y; fotografías, diapositivas y listado de asistencia de la sensibilización.

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	<b>PARTIDA</b>	18
<b>SERVICIO</b>	SERVIU REGIÓN DE VALPARAÍSO	<b>CAPÍTULO</b>	25

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	45.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35.00	2
<b>Total</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del Sistema	Índice	Ponderador
1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100  37.5 % [(3 / 8 ) * 100]	10.00

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Riesgos Psicosociales laborales	10.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapas 1</b>	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	5%
	Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEALSM/SUSESO, de manera participativa.	5%
<b>Etapas 2</b>	Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	0%
<b>Etapas 3</b>	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
<b>Etapas 4</b>	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>10%</b>

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapas 1</b>	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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%

<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: Diseñar y formalizar la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un plan de gestión ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: Difundir y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	5%
	Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental Institucional.	5%
<b>Etapa 4</b>	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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}) * 100$	89.51 % [(838.687 / 936.972) * 100]	15.00

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	20.00

Etapa de Desarrollo	Objetivo	Ponderación
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital 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: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.	5%
<b>Etapa 4</b>	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 personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>20</b>

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Transformación Digital	15.00

Etapa de Desarrollo	Objetivo	Ponderación
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	5%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%

<b>Etapa 4</b>	Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.	0%
<b>Total</b>		<b>15</b>

N°	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Medida	Ponderador
----	----------------------	---------	------	--------	------------

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre Indicador	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
<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>Desarrollar una capacitación en materia de género nivel avanzado, aplicada al quehacer del Servicio.</p> <p>El compromiso consiste en desarrollar una capacitación avanzada en género, dirigida a cinco funcionarias/os con cargo de Jefatura, asociada a la Incorporación del enfoque de género en el ciclo de la política pública. La capacitación tiene por objetivo incrementar las competencias laborales para una mejor provisión de productos y servicios de la institución, a través de la entrega de conocimientos y estrategias metodológicas, para disminuir las barreras, inequidades y brechas de género abordadas en el marco de la gestión institucional.</p> <p>Los contenidos de la capacitación serán acordados con MMEG. La capacitación se incorporará en el PAC y contará con: una duración mínima de 16 horas, nota de aprobación mínima de 4.0 y el cumplimiento de al menos un 70% de asistencia.</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>Implementar protocolo de atención a personas que se acogen a ley identidad de género.</p> <p>La medida consiste en la implementación en las OIRS del protocolo de atención a personas que se acogen a la ley de identidad de género. Para su desarrollo, se considera una capacitación al 50% de las personas que se desempeñan en las cinco OIRS de Serviu región Valparaíso con la finalidad de sensibilizar en diversidad de género, derechos humanos, alcances de la Ley de Identidad de Género, aplicación práctica del protocolo, además de la articulación y derivación de acuerdo al convenio SemamEG-Delegación presidencial regional, establecido ante posibles casos de atención por agresiones y/o violencia que se pudiese dar tanto en Serviu como en la ejecución de los productos, bienes y servicios de las/os usuarias/os, asegurando claridad en cada etapa. Además de generar: 1. Infografías a difundir vía correo a todo el funcionariado del Servicio y 2. Carteles a instalar en las OIRS para recordar al personal las prácticas del protocolo y sensibilizar a la ciudadanía.</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 Asignaciones Directas por convenios y generales:</p> <p>Estudio que dé cuenta de los tiempos de tramitación de las solicitudes ingresadas vía convenio Semameg MMEG durante el año 2025 en comparación a las Asignaciones Directas derivadas por otros organismos, a partir de la implementación en 2024 de la plataforma informática de ingreso, seguimiento y monitoreo de las Asignaciones Directas. Lo anterior, con el objeto de identificar los nudos críticos en los diversos hitos del proceso; determinar propuestas de mejora para el año 2026 para agilizar la tramitación en aquellos casos prioritarios por urgencia habitacional y establecer una retroalimentación a los organismos en Convenio para fortalecer la coordinación y el trabajo intersectorial.</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 2025

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

### Objetivos de Gestión

Objetivo	Ponderación	Número de Indicadores
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	30.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	35.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35.00	2
<b>Total</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

N°	Medida de Gestión	Indicador	Valor	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]	20.00

N°	Riesgos Psicosociales laborales	Ponderación
1	Riesgos Psicosociales laborales	10.00

Etapa de desarrollo	Descripción	Ponderación
Etapa 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	5%
	Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEALSM/SUSESO, de manera participativa.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	0%
Etapa 3	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
Etapa 4	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>10%</b>

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

N°	Estado Verde	Ponderación
1	Estado Verde	30.00

Etapa de desarrollo	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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental 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 la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	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 y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	5%
	Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental Institucional.	5%
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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

			Ponderador	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$\left( \frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}} \right) * 100$	68.87 % [(386.705 / 561.517) * 100]	5.00

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

		Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20.00

		Ponderación Objetivo de Gestión
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, Experiencia Usuaría y Transformación Digital 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: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaría mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaría y su difusión.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaría y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaría y lo difunde interna y externamente.	5%
Etapa 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaría 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 usuaría con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>20</b>

		Ponderador
1	Transformación Digital	15.00

		Ponderación Objetivo de Gestión

<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	5%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%
<b>Etapa 4</b>	Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.	0%
<b>Total</b>		<b>15</b>

Id	Nombre del indicador	Forma	Meta	Unidad	Ponderador
----	----------------------	-------	------	--------	------------

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre del indicador	Medidas Compromisos
----------------------	---------------------

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>Implementación de capacitación básica y avanzada en género/ interno.</p> <p>Actividad 1: La capacitación consistirá en fortalecer la implementación de diferentes temáticas al interior del servicio. Está dirigida a 20 funcionarios/as que no han recibido capacitación de género desde el año 2022 a la fecha. Se capacitarán al funcionariado en cualquiera de los cursos al menos uno del programa PREVENIR dictado por el Servicio Civil o en su defecto en la plataforma del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género con una duración de 8 horas. El curso estará adscrito en el Plan Anual de capacitación</p> <p>Actividad 2: La capacitación consistirá en fortalecer la implementación de temáticas con perspectiva de género, dirigida al 20% de las jefaturas, considerando a jefaturas de departamento y encargados de secciones del servicio. Se capacitarán al menos en un curso impartido por el Servicio Civil con una duración de 16 horas. El curso estará adscrito en el Plan Anual de capacitación.</p> <p>Las acciones para desarrollar esta medida en ambas actividades corresponden a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Incorporar capacitaciones en Plan Anual de capacitación</li> <li>Contar con visto bueno por parte de contraparte de la red de expertas.</li> <li>Convocatoria a participantes</li> <li>Ejecución capacitación</li> </ol> <p>La finalidad de esta medida es contribuir a la disminución de las IBB y Sensibilizar al funcionariado en temáticas de género.</p> <p>MV: Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida</p>
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Implementación de taller sobre Violencia de Género/ Externo.</p> <p>El taller consistirá en fortalecer el conocimiento de la temática de violencia de género. Está dirigida a socios de 3 conjuntos habitacionales del programa D.S 49 de la etapa conformación del Nuevo Barrio (CNB) de la región, sobre la violencia de género, con el objetivo de informar y prevenir la violencia contra la mujer en los barrios.</p> <p>Capacitación realizada por profesional de SemamEG regional.</p> <p>Las acciones para desarrollar esta medida corresponden a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Revisar junto a contraparte los proyectos que se encuentren en ejecución de la etapa de CNB</li> <li>Contar con visto bueno por parte de contraparte de la red de expertas.</li> <li>Convocatoria a participantes por parte de la entidad responsable de la etapa CNB</li> <li>Ejecución de taller</li> </ol> <p>MV: Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida</p>
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	<p>Realizar Plan de difusión</p> <p>La medida consiste en realizar un plan de difusión al funcionariado mediante correos, afiches y conversatorio con dos secciones del servicio sobre las siguientes temáticas</p>

Memoria de género confeccionado en el año 2024 por el equipo de Género,  
 Instrumentos de protocolo de prevención de VALS  
 Procedimientos de denuncias.  
 Plataforma dashboard

Para su desarrollo se considera las siguientes acciones:

- Sensibilización inicial, por medio de información mediante correos sobre la memoria de trabajo de género año 2019-2023, confeccionada por el equipo de género en el año 2024
- Afiches, infografías y carteles en oficinas para recordar al personal las prácticas del protocolo VALS y procedimiento de denuncias.
- Conversatorio con dos secciones del servicio sobre las tres temáticas.
- Difusión de plataforma dashboard, dirigida a las profesionales encargadas del Convenio Minvu Sernameg MMEG, Infancia y Senadis, la cual consiste en hacer seguimiento a las asignaciones directas (herramienta de seguimiento elaborada por la Subsecretaria)

MV: Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida

## FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

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

### Objetivos de Gestión

	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	25.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35.00	2
<b>Total</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

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

	Ponderador
1	Riesgos Psicosociales laborales

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	5%

	Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEALSM/SUSESO, de manera participativa.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	0%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
<b>Etapa 4</b>	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>10%</b>

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

		Ponderación
<b>1</b>	<b>Estado Verde</b>	<b>30.00</b>
<b>Etapa 1</b>	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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: Diseñar y formalizar la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un plan de gestión ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: Difundir y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	5%
	Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental Institucional.	5%
<b>Etapa 4</b>	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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

		Ponderación		
<b>2</b>	<b>Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29</b>	$\left( \frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}} \right) * 100$	$\left( \frac{911.472}{947.472} \right) * 100 = 96.20 \%$	<b>10.00</b>

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

		Ponderación
<b>1</b>	<b>Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría</b>	<b>20.00</b>
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital 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: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaría mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos	5%

	relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.	5%
<b>Etapa 4</b>	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 personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>20</b>

Nombre del Sistema		Ponderador
1	Transformación Digital	15.00

		Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	5%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%
<b>Etapa 4</b>	Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.	0%
<b>Total</b>		<b>15</b>

		Medida	Ponderador
--	--	--------	------------

**Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:**

Medidas de Equidad de Género		Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género		3

Descripción Medidas de Género	
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>Compromiso: Desarrollar Plan Formativo respecto de género aplicado al quehacer del Servicio.</p> <p>Descripción: La capacitación tiene como objetivo incorporar enfoque de género en nuestro servicio. Este aprendizaje entregará herramientas para añadir dicho enfoque en el proceso de implementación del Plan de Emergencia Habitacional. Capacitación dirigida a profesionales, directivos/as y colaboradores/as del servicio incluyendo a nuevos/as funcionarios/as. La capacitación básica de género está dirigida al funcionariado del servicio, en especial a funcionarios/as nuevos/as, para ello se deberá incrementar el porcentaje de participación, respecto al año anterior, al menos en un 10% con una duración mínima de 8 horas y a un 15% de los/as funcionarios/as que cuenten con la capacitación básica en Género Avanzado con una duración de al menos 16 horas. Ambas estarán adscritos en el Plan Anual de Capacitación.</p> <p>Medio de Verificación: informe que dé cuenta de la implementación de la medida.</p>
2. Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Compromiso: Socioeducar a hombres en su diversidad y mujeres en su diversidad, respecto de la Violencia contra la mujer y de género, recogiendo su experiencia y percepción según el Modelo Ecológico. Asimismo, cómo afecta la violencia a las mujeres en su diversidad y a su entorno familiar o microsistema.</p> <p>Descripción: La medida consiste en comprender cómo perciben las mujeres en su diversidad y los hombres en su diversidad, la violencia contra las mujeres y de género, además de cómo les afecta a las mujeres y a su entorno familiar o microsistema. Esta medida estará dirigida a los hombres y mujeres, beneficiarios(as) de los programas habitacionales Fondo Solidario de Elección de Viviendas DS49 y Programa de Habitabilidad Rural DS10,</p>

	considerando un proyecto por cada programa que se encuentren en proceso de ejecución en el año 2025, abordándolos con una cobertura de 10% de mujeres y 5% de hombres por proyecto, para ello se contará con apoyo del Intersector, a través de la asistencia de contraparte técnica de la Secretaría Regional Ministerial de la Mujer y la Equidad de Género. *Se entiende por hombres y/o mujeres, a hombres en su diversidad y/o mujeres en su diversidad. Medio de Verificación: Informe final que dé cuenta de la implementación de la medida.
3 Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Compromiso: Desarrollar un estudio a un proyecto del DS 49 para visibilizar inequidades, brechas y barreras en el acceso y uso del subsidio. Descripción: La medida consiste en elaborar un estudio sobre la postulación de un proyecto al subsidio del programa DS 49 realizada en 2024 y que se encuentre en estado de ejecución del plan de acompañamiento social durante 2025. El estudio identificará inequidades, brechas y barreras en el acceso y uso del subsidio, analizando variables como sexo, género, identidad de género, estado civil y localidad/comuna e incorporando información cualitativa para proporcionar un diagnóstico integral que permita orientar estrategias de mejora. Medio de Verificación: informe que dé cuenta de la implementación de la medida.

## FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

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

### Objetivos de Gestión

Objetivo	Ponderación	Indicadores
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	15.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	45.00	2
Total	100.00	6

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 15.00%)

N°	Nombre del indicador	Descripción	Ponderación
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	5.00

N°	Riesgos	Ponderación
1	Riesgos Psicosociales laborales	10.00

Etapa	Descripción	Ponderación
Etapa 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	5%

	Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEALSM/SUSESO, de manera participativa.	5%
<b>Etap 2</b>	Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	0%
<b>Etap 3</b>	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
<b>Etap 4</b>	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>10%</b>

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

Nombre del Sistema		Ponderador
1	Estado Verde	35.00
Etapa		Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etap 1</b>	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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%
<b>Etap 2</b>	Objetivo 1: Diseñar y formalizar la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	10%
	Objetivo 2: Elaborar un plan de gestión ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
<b>Etap 3</b>	Objetivo 1: Difundir y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	5%
	Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental institucional.	5%
<b>Etap 4</b>	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%
<b>Total</b>		<b>35%</b>

		Métrica	Ponderador	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$\left( \frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}} \right) * 100$	113.90 % [(1.229.892 / 1.079.756) * 100]	5.00

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

Nombre del Sistema		Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	30.00
Etapa		Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etap 1</b>	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital 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: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaría mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos	5%

	relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.	5%
<b>Etapa 4</b>	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 personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>30</b>

N°	Nombre del Sistema	Ponderación
1	Transformación Digital	15.00

Etapa	Objetivo	Ponderación
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	5%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%
<b>Etapa 4</b>	Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.	0%
<b>Total</b>		<b>15</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
----	----------------------	---------	------	------	------------

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

N°	Nombre del compromiso	Ponderación
	Medidas de Equidad de Género	4

1. Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Realizar jornadas de capacitación Sensibilización, perspectiva de género y Derechos Humanos a las Entidades Patrocinantes que se relacionen con el Servicio en la ejecución de los Programas habitacionales con Convenio Regional de Asistencia Técnica (CRAT) vigente.
2. Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Realizar un diagnóstico sobre la incorporación de mano de obra (MO) femenina en las faenas de las obras licitadas por el SERVIU, considerando los contratos que, durante el periodo 2025, incluyeron la MO femenina en las Bases Administrativas Especiales (BAE) de licitación.
3. Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Elaborar un protocolo para abordar situaciones de violencia de género en el Plan de Acción de Seguridad de un parque urbano administrado por el SERVIU Región del Biobío.
4. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Analizar y difundir de manera interna y externa la información de las personas beneficiadas pertenecientes a los Grupos de Especial Protección (GEP) en el marco de los programas habitacionales D.S. N°1, D.S. N°49 y D.S. N°52 correspondientes al año 2025.

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	<b>PARTIDA</b>	18
<b>SERVICIO</b>	SERVIU REGIÓN DE LOS LAGOS	<b>CAPÍTULO</b>	30

## Objetivos de Gestión

Objetivo	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	30.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	35.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35.00	2
<b>Total</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del Indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	50.0 % [(4 / 8 ) * 100]		15.00

N°	Nombre del Indicador	Ponderador
1	Riesgos Psicosociales laborales	15.00

Etapa	Descripción	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	10%
	Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEALSM/SUSESO, de manera participativa.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	0%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
<b>Etapa 4</b>	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>15%</b>

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del Indicador	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

Etapa	Descripción	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</b>	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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%

<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: Diseñar y formalizar la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un plan de gestión ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: Difundir y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	5%
	Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental Institucional.	5%
<b>Etapa 4</b>	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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

Nº	Indicador	Fórmula	Nota	Ponderado
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}) * 100$	91.35 % [[348.111.000 / 381.077.000]*100]	5.00

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

Nº	Indicador	Ponderado
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usaria	20.00

Etapa	Objetivo	Ponderación
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital 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: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usaria y su difusión.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usaria y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usaria y lo difunde interna y externamente.	5%
<b>Etapa 4</b>	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usaria de su institución mediante los resultados del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usaria.	0%
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>20</b>

Nº	Indicador	Ponderado
1	Transformación Digital	15.00

Etapa	Objetivo	Ponderación
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	5%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%

<b>Etapa 4</b>	<b>Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>		<b>15</b>

Formular	Meta	Mide	Ponderador
----------	------	------	------------

**Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:**

Nombre Indicador	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	4

Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
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.	Capacitación con perspectiva de género para el comité VALS y a funcionarios/as que puedan ejercer como fiscales de casos denunciados, con énfasis en materia de violencias contra las mujeres en entornos laborales tales como acoso sexual, laboral y violencia en el trabajo.
2: Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Capacitar a comités de vivienda en torno a los derechos que tiene la mujer casada bajo régimen de sociedad conyugal (artículo 150 Código Civil) y el derecho a demandar de alimentos hasta el pago efectivo de los mismos (Ley de Deudores de Pensión de Alimentos.)
3: Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Realizar la evaluación técnica-financiera de la incorporación de mirillas de seguridad en las puertas de determinados proyectos habitacionales, especialmente departamentos.
4: Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Estudio sobre las remuneraciones del funcionariado según sexo, estamento y profesión con un enfoque de género en su análisis.

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

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

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	25.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35.00	2
<b>Total</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del Indicador	Fórmula	Ponderación	Ponderador
1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	37.5 % [(3 / 8 ) * 100]	10.00

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Riesgos Psicosociales laborales	15.00

Etapas de Desarrollo	Descripción	Ponderación
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	10%
	Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEALSM/SUSESO, de manera participativa.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	0%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
<b>Etapa 4</b>	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>15%</b>

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

Etapas de Desarrollo	Descripción	Ponderación
<b>Etapa 1</b>	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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental 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 la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	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 y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	5%
	Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental Institucional.	5%
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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

		Formula	Metrica	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100	84.54 % [(302.650.000 / 358.000.000) * 100]		10.00

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

N	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20.00

Etapa	Objetivo de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
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, Experiencia Usuaría y Transformación Digital 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: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.	5%
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 personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>20</b>

		Ponderador
1	Transformación Digital	15.00

Etapa	Objetivo de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	5%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%

Etapa 4	Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.	0%
Total		15

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre Indicador	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	<p>Producto y/o ámbito de acción estratégico al que se vincula: Programas habitacionales.</p> <p>Nombre del Acción/Actividad Estratégica: Elaboración de guía práctica dirigida a Entidades Patrocinantes, para detectar y accionar frente a casos de VIF que se encuentren las EP s durante la intervención en terreno en los diferentes programas habitacionales.</p> <p>Medios de verificación: Informe de actividades realizadas para la elaboración y difusión de la guía. Guía elaborada para el trabajo de Entidades Patrocinantes.</p> <p>Nota metodológica: Diseñar una guía de carácter práctico para la detección y acción en casos de VIF. Las actividades mínimas comprometidas serán:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparación de guía para detección de tipos de violencia, de roles y estereotipos de género.</li> <li>2. Identificación de EP con proyectos en ejecución.</li> <li>3. Realización de taller donde se difundirá la guía, al menos al 60% de las EP s con proyectos en ejecución.</li> </ol>
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Producto y/o ámbito de acción estratégico al que se vincula: Programas habitacionales.</p> <p>Nombre del Acción/Actividad Estratégica: Disminuir el tiempo promedio de tramitación de la asignación directa de casos tramitados bajo convenio Minvu - MMEG - Sernameg. Medios de verificación: Informe de casos VIF y su tratamiento.</p> <p>Nota metodológica: Indicador: Tiempo promedio de tramitación de la asignación directa desde ingreso del caso a Serviu, hasta la entrega de Certificado en año t, de los casos del Convenio Minvu-MMEG- Sernameg. Fórmula: Sumatoria de N° de días de tramitación de la asignación directa desde ingreso del caso a Serviu hasta la entrega de Certificado en año t / N° de tramitaciones totales realizadas en año t. 1. Al hablar de convenio Minvu - MMEG - Sernameg, se refiere a ambos convenios que atienden a mujeres víctimas de violencia. 2. Para establecer el parámetro de medición que permitirá conocer si el Servicio logró en el año t una disminución en los tiempos de tramitación, se requiere contar con una línea base. Para esto el Servicio debe elaborar en marzo de 2025 un reporte de medición de este indicador sobre los datos del año anterior. 3. La medición del año t debe considerar casos ingresados durante el año 2025. No considera casos ingresados en año anterior. 4. Para la medición no se consideran casos que no hayan finalizado la tramitación de la asignación directa.</p>
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	<p>Producto y/o ámbito de acción estratégico al que se vincula: Programas habitacionales cuantitativos.</p> <p>Nombre del Acción/Actividad Estratégica: Nuevo indicador de desempeño que mida directamente inequidades, brechas y/o barreras de género entre los programas habitacionales cuantitativos, para determinar cuál programa tiene menor cantidad de beneficiarias mujeres, analizar causales y reportar a SEREMINVU Región de Aysén como insumo para posibles mejoras en los programas habitacionales.</p> <p>Medios de verificación: Informe de diseño, medición, resultado y conclusión del indicador. Reporte a SEREMINVU Región de Aysén</p> <p>Nota metodológica: El nombre de la actividad contiene todos los aspectos relevantes del indicador.</p>

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

<b>MINS</b>	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	<b>PARTIDA</b>	18
<b>SER</b>	SERVIU REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA	<b>CAPÍTULO</b>	32

## Objetivos de Gestión

Objetivo	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	25.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35.00	2
<b>Total</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del Sistema	Mide	Ponderador
1	Medidas de Equidad de Género	(Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t/Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t)*100	10.00
		37.5 % [(3 / 8 ) * 100]	

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Riesgos Psicosociales laborales	15.00

Etapas	Descripción	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapas 1</b>	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	10%
	Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEALSM/SUSESO, de manera participativa.	5%
<b>Etapas 2</b>	Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	0%
<b>Etapas 3</b>	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
<b>Etapas 4</b>	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>15%</b>

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

Etapas	Descripción	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapas 1</b>	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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental 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 la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	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 y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	5%
	Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental Institucional.	5%
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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

N	Nombre del Sistema	Ponderador	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29  ((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100	97.33 % [(240,76 /247,37)*100]	10.00

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

N	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20.00

Etapas de Desarrollo	Objetivo y Descripción	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, Experiencia Usuaría y Transformación Digital 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: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaría mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaría y su difusión.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaría y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaría y lo difunde interna y externamente.	5%
Etapa 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaría 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 usuaría con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>20</b>

N	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Transformación Digital	15.00

Etapas de Desarrollo	Objetivo y Descripción	Ponderación
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	5%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%

Etapa 4	Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.	0%
<b>Total</b>		<b>15</b>

Forma	Meta	Medio	Ponderador
-------	------	-------	------------

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre Indicador	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

Descripción Medidas de Género
-------------------------------

1. Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Elaborar y ejecutar un plan comunicacional respecto a la aplicación de la Ley Karin, en base al Plan Nacional por el Derecho a Vidas Libres de Violencia del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, en el cual se considerarán acciones como visibilización del Plan Nacional por el Derecho a Vidas Libres de Violencia, charlas sobre el Procedimiento de denuncia, investigación y sanción del Acoso Laboral, Sexual y Violencia en el Trabajo de Serviu Magallanes, focus group para el reconocimiento de prácticas respecto al tratamiento de Ley Karin en el Servicio y promover buenas prácticas en el marco de la Ley Karin. El Medio de Verificación será un Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida.
2. Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Identificar las barreras actuales que limitan la inscripción de empresas contratistas en el Sello Mujer, considerando evaluar el impacto generado por el trabajo de difusión realizado en 2024, para analizar las condiciones establecidas y proponiendo mejoras que fomenten la participación de empresas comprometidas con la equidad de género. El medio de verificación será un informe que documente los hallazgos y recomendaciones.
3. Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Dar continuidad a programa formativo, avanzando de una acción piloto a una implementación regular. Con la aplicación de 4 talleres formativos, sobre el desarrollo de las autonomías, para mujeres de agrupaciones de vivienda, en, al menos, 2 proyectos del programa DS 49 que se encuentren en estado de ejecución del plan de acompañamiento social durante 2025, con una EP, y que tengan menos del 50% de avance. El Medio de Verificación será un Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida.

## FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

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

Objetivos de Gestión

Objetivo	Ponderador	Nº Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	25.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35.00	2
<b>Total</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

Nº	Nombre del Sistema	Valor	Ponderación	
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) * 100	62.5 % [(5 / 8) * 100]	10.00

Nº	Nombre del Sistema	Ponderación
1	Riesgos Psicosociales laborales	15.00

Etapa	Objetivo	Ponderación
Etapa 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	10%
	Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEALSM/SUSESO, de manera participativa.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	0%
Etapa 3	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
Etapa 4	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>15%</b>

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

Nº	Nombre del Sistema	Ponderación
1	Estado Verde	30.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental 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 la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	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 y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	5%
	Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental Institucional.	5%
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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Valor	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	128.76 % [(22.329.292 / 17.341.548) * 100]	10.00

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

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20.00
Etapa	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
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, Experiencia Usuaría y Transformación Digital 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: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.	5%
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 personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>20</b>

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Transformación Digital	15.00
Etapa	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	5%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%
Etapa 4	Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.	0%
<b>Total</b>		<b>15</b>

Forma	Vide	Ponderador
-------	------	------------

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre Indicador	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	5

Género	Descripción Medidas de Género
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
	Implementación de capacitación avanzada en género. La capacitación consistirá en fortalecer la implementación del Procedimiento de Violencia, Acoso Laboral y Sexual. Está dirigida a funcionarios/as que puedan ejercer como fiscales de casos denunciados. Se capacitarán a, al menos 30

<p>funcionarios/as que no han sido capacitados/as.</p>	<p>personas, con una duración de 16 horas. El curso estará adscrito en el Plan Anual de Capacitación.</p> <p>Las acciones para desarrollar esta medida corresponden a:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Incorporar capacitación en Plan Anual de capacitación</li> <li>Elección de proveedor (público en caso de existir oferta gratuita o externo en caso de no existir esta oferta)</li> <li>Contar con visto bueno por parte de contraparte de la red de expertas.</li> <li>Convocatoria a participantes</li> <li>Desarrollo de la capacitación</li> </ol> <p>MV: Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>
<p>2. Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.</p>	<p>Implementar Protocolo de atención a personas que se acogen a la ley de identidad de género.</p> <p>La medida consiste en implementar el protocolo de atención a personas que se acojan a la ley de identidad de género. Las acciones para desarrollar serán las siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar acciones de sensibilización en materia de disidencia y diversidades sexogenéricas.</li> <li>Informar y explicar al público el mecanismo de reclamo, disponible en <a href="https://www.minvu.gob.cl/contactenos/formulario-de-contacto/">https://www.minvu.gob.cl/contactenos/formulario-de-contacto/</a> ante atenciones que no cumplan con lo establecido en el protocolo.</li> <li>Realizar reuniones para análisis de informe de reclamos SIAC.</li> <li>Realizar al menos dos reuniones durante el año para recoger las opiniones y recomendaciones regionales.</li> </ol> <p>MV: Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>
<p>3. Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.</p>	<p>Medir tiempos de tramitación de Convenio Minvu Sernameg MMEG.</p> <p>La medida consiste en medir el tiempo promedio de tramitación de la asignación directa desde ingreso del caso a Serviu, hasta la entrega de Certificado en el año t, para los casos del Convenio Minvu- Sernameg.</p> <p>La fórmula de cálculo corresponde a:</p> <p>Sumatoria de N° de días de tramitación de la asignación directa desde ingreso del caso a Serviu hasta la entrega de Certificado en año t / N° de tramitaciones totales realizadas en año t</p> <p>Consideraciones metodológicas:</p> <p>Al hablar de convenio Minvu Sernameg, se refiere a ambos convenios que atienden a mujeres víctimas de violencia.</p> <p>Para la medición, se consideran casos ingresados durante el año 2025. No considera casos ingresados en año anterior.</p> <p>Para la medición no se consideran casos que no hayan finalizado la tramitación de la asignación directa durante el año t.</p> <p>El corte de medición será al 30 de noviembre de 2025.</p> <p>MV: Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>
<p>4. Legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación, con perspectiva de género.</p>	<p>Diseñar un Manual de Recomendaciones de Diseño para el Desarrollo de Centros Cívicos de Cuidado con enfoque de género</p> <p>Para el desarrollo de este manual se realizarán las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Establecer los principios y alcances del manual: el público objetivo, tipo de recomendaciones (arquitectónicas, operativas, sociales) y su aplicabilidad.</li> <li>Investigar experiencias de diseño en centros cívicos de cuidado con perspectiva de género, nacionales e internacionales, y cómo se han adaptado a las normativas locales.</li> <li>Definir capítulos temáticos del manual, que al menos incluya: Principios rectores del diseño de planes maestros y centros cívicos con enfoque de género y cuidados, recomendaciones arquitectónicas (barrios y entornos seguros, inclusivos y accesibles) y recomendaciones operativas. Asimismo, que contenga algunas recomendaciones apoyadas en planos, infografías y estudios de caso que faciliten la comprensión y aplicabilidad del manual.</li> <li>Divulgar el manual a través de alguna de estas plataformas: seminarios, charlas, redes sociales y alianzas con instituciones gubernamentales y académicas.</li> </ol> <p>MV: Informe que dé cuenta del cumplimiento de la medida.</p>
<p>5. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.</p>	<p>Diseño de propuesta teórica de índice de desigualdad territorial interseccional</p> <p>La medida consiste en diseñar una propuesta teórica de índice de desigualdad territorial interseccional. El índice debe considerar múltiples dimensiones y factores que afectan a los territorios y sus comunidades. Se desarrollarán las siguientes acciones:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Definir objetivos y alcance, determinando su uso (diagnóstico, planificación, evaluación) y las dimensiones clave (sociocultural, económico, ambiental, género, etc.).</li> </ol>

- b. Revisar índices existentes, como el Índice de Desarrollo Humano y/o Índice de Vulnerabilidad Territorial, analizando sus limitaciones y aprendizajes.
  - c. Mapear datos disponibles, identificando fuentes secundarias (INE, Censo, Casen, Minvu) y brechas, especialmente sobre grupos vulnerables (mujeres, diversidades, pueblos originarios, PcD).
  - d. Definir una propuesta teórica de variables y enfoque interseccional, capturando la interacción de desigualdades (género, etnia, edad, ubicación, etc.).
  - e. Definir una propuesta teórica de indicadores representativos, cuantitativos y/o cualitativos, con ponderaciones específicas.
  - f. Presentar propuesta de índice a Comisión de Género MINVU.
- MV: Informe que dé cuenta de la implementación de la medida.

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	<b>PARTIDA</b>	18
<b>SERVICIO</b>	SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS	<b>CAPÍTULO</b>	34

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	20.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	45.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35.00	2
<b>Total</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Formulación	Ponderación
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	10.00
		37.5 % [(3 /8 )*100]	

N°	Nombre del Sistema	Ponderación
1	Riesgos Psicosociales laborales	10.00

Etapas de Ejecución	Descripción	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	5%
	Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEALSM/SUSESO, de manera participativa.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	0%
Etapa 3	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
Etapa 4	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>10%</b>

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderación
1	Estado Verde	30.00

Etapas de Ejecución	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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%

<b>Etapas</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Ponderación</b>
<b>Etapas 2</b>	Objetivo 1: Diseñar y formalizar la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un plan de gestión ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
<b>Etapas 3</b>	Objetivo 1: Difundir y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	5%
	Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental Institucional.	5%
<b>Etapas 4</b>	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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

		Mi%	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$\left( \frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}} \right) * 100$	15.00
		109.67 % [(296.071 /269.965 )*100]	

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

	Número del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20.00

Etapas	Objetivos	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapas 1</b>	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital 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: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	5%
<b>Etapas 2</b>	Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
<b>Etapas 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.	5%
<b>Etapas 4</b>	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 personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>20</b>

	Número del Sistema	Ponderador
1	Transformación Digital	15.00

Etapas	Objetivos	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapas 1</b>	Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	5%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	5%
<b>Etapas 2</b>	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
<b>Etapas 3</b>	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%

<b>Etapa 4</b>	Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.	0%
<b>Total</b>		<b>15</b>

Nombre	Forma	País	Período
--------	-------	------	---------

**Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:**

Nombre	Compromisos
--------	-------------

Medidas de Equidad de Género 3

1. Acciones de Comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género.	Difusión al funcionamiento del SERVIU Los Ríos, del diagnóstico institucional elaborado en el año 2024, mediante una actividad expositiva y participativa. Cuyo objetivo será, levantar propuestas de mejoras que apunten a disminuir las Inequidades, Brechas y Barreras de Género (IBB), en el equipo regional.
2. Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Generar acciones de difusión con los departamentos municipales de vivienda, referente al convenio MIDESO MINVU para garantizar el proceso de acreditación de personas cuidadoras.
3. Legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación, con perspectiva de género.	Difusión de Ley Karin y sus alcances, a empresas contratistas del MINVU de la Región de Los Ríos, mediante una convocatoria abierta a los constructores de viviendas, del Registro Nacional de Contratistas, vigentes en la región, en todas sus categorías, es decir, 1° a 4° categorías.

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

<b>MINISTERIO</b>	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	<b>PARTIDA</b>	18
<b>SERVICIO</b>	SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA	<b>CAPÍTULO</b>	35

## Objetivos de Gestión

Objetivo	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	25.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	35.00	2
<b>Total</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del Indicador	Fórmula	Mide	Ponderador
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) * 100	37.5 % [(3 / 8) * 100]	10.00

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Riesgos Psicosociales laborales	15.00

Etapa	Descripción	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</b>	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	10%
	Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEALSM/SUSESO, de manera participativa.	5%
<b>Etapa 2</b>	Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	0%
<b>Etapa 3</b>	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
<b>Etapa 4</b>	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>15%</b>

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

Etapa	Descripción	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 1</b>	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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental 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 la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	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 y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	5%
	Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental Institucional.	5%
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%
<b>Total</b>		<b>30%</b>

N	Nombre	Indicador	Valor	Ponderación
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$\left( \frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}} \right) * 100$	98.26 % [(388.082 / 394.944) * 100]	10.00

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

N	Nombre	Ponderación
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20.00

N	Nombre	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, Experiencia Usuaría y Transformación Digital 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: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaría mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaría y su difusión.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaría y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaría y lo difunde interna y externamente.	5%
Etapa 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaría 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 usuaría con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>20</b>

N	Nombre	Ponderación
1	Transformación Digital	15.00

N	Nombre	Ponderación
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	5%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%

<b>Etapa 4</b>	<b>Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>		<b>15</b>

	Mide	Ponderador
--	------	------------

**Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:**

Nombre Indicador	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

Nombre Indicador	Descripción Medidas de Género
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) capacitación básica en materia de Género mínima de 8 horas al 80% del funcionariado nuevo ingresado el año 2025 al corte del 28 de junio del 2025 mas al 20% del funcionariado antiguo que no tenga capacitación básica en Género entre los años 2023 y 2024. 2) Realizar capacitación avanzada en materia de Género asociada al que hacer del servicio al 25% del directivo del servicio; y al 25% del funcionariado que cuente con al menos una capacitación básica de Género entre los años 2023 y 2024 en el servicio. En cuanto a los contenidos de las capacitaciones estas deberán ser aprobados por la Red de Expertas antes de la implementación y estarán comprometidas en el Plan de Capacitación (PAC). Medio de verificación informe final.
2 Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Diseñar una Guía Metodológica con enfoque de genero como documento técnico de apoyo, para la elaboración de bases de licitaciones de Proyectos de Espacios Públicos con el objetivo de incorporar herramientas para promover ciudades seguras con perspectiva de Género. La Guía Metodológica sera aprobada a través de acto administrativo y difundido al funcionariado Serviu.
3 Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Realizar estudio que aborde el análisis de la participación de mujeres y hombres en la obtención de subsidios asociados al Decreto DS 1, correspondiente a los resultados obtenidos durante el año 2023 y año 2024 de la Región de Arica y Parinacota, con el fin de aportar a la visibilización de IBB en el acceso al subsidio DS1, dicho estudio contara con conclusiones y sugerencias de acuerdo a los resultados obtenidos, y sera publicado y difundido mediante acto administrativo. Medio de verificación informe final.

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

<b>MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO</b>	<b>PARTIDA 18</b>
<b>SERVIU REGION DE ÑUBLE</b>	<b>CAPÍTULO 36</b>

## Objetivos de Gestión

Objetivo	Ponderación	Indicador
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	15.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	40.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	45.00	2
<b>Total</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 15.00%)

N	Nombre del indicador	Formula	Ponderación
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) * 100	5.00
		37.5 % [(3 / 8) * 100]	

N	Nombre del indicador	Ponderación
1	Riesgos Psicosociales laborales	10.00

Etapa	Descripción	Ponderación Objetivo de Etapa
Etapa 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	5%
	Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEALSM/SUSESO, de manera participativa.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	0%
Etapa 3	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
Etapa 4	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>10%</b>

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

N	Nombre del indicador	Ponderación
1	Estado Verde	35.00

Etapa	Descripción	Ponderación Objetivo de Etapa
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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	10%
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental 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 la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	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 y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	5%
	Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental Institucional.	5%
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%
<b>Total</b>		<b>35%</b>

		Métd	Métd	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t + gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t + gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t) / Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100	100.03 % [(324.337 / 324.225) * 100]	5.00

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

		Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria	25.00

		Ponderación Objetivo de Gestión
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, Experiencia Usuaria y Transformación Digital 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: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.	5%
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 personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>25</b>

		Ponderador
1	Transformación Digital	20.00

		Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	10%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
Etapa 3	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%

<b>Etapa 4</b>	<b>Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.</b>	<b>0%</b>
<b>Total</b>		<b>20</b>

**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.	Anuario de género que detalla las acciones y estrategias implementadas por el Servicio de Vivienda y Urbanización de la Región de Ñuble desde enero hasta octubre de 2025, con una perspectiva de género.
	Elaboración y difusión de material informativo a través de un anuario de género que integre acciones y estrategias implementadas por el Servicio de Vivienda y Urbanización Región de Ñuble desde enero a octubre de 2025, con perspectiva de género, abordando los siguientes temas: prevención de la violencia de género, temas de cuidado, hitos institucionales y participación ciudadana. El medio de verificación será un informe que dé cuenta de la ejecución de la medida.
2. Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Generar un estudio exploratorio que permita identificar las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres que realizan trámites y consultas en la OIRS SERVIU Ñuble
	Realizar un estudio exploratorio dirigido hacia usuarios y usuarias del Servicio, que permitan identificar las necesidades diferenciadas de hombres y mujeres, respecto a los trámites y consultas que realizan en la oficina de informaciones, reclamos y sugerencias de Serviu Región de Ñuble. Se considerará una muestra de 100 personas durante el año 2025.
	El medio de verificación será un informe que dé cuenta de la medida.
3 Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Informe estadístico con perspectiva y análisis de género sobre el proceso de postulación y asignación de subsidios del Programa de Arriendo de Vivienda Regular DS N°52 del año 2024.
	Elaboración de un informe estadístico con perspectiva y análisis de género sobre el proceso de postulación y asignación de subsidios del Programa de Arriendo de Vivienda Regular DS N°52 del año 2024. El objetivo de este informe es identificar posibles IBB basados en los resultados de las postulaciones y asignaciones de dichos subsidios, desagregando información sexo-genérica e identificando jefes de hogar. El medio de verificación será un informe que dé cuenta de la ejecución de la medida.

**SEGUNDO:** Establézcanse las siguientes situaciones de excepción en la aplicación del Programa Marco 2025 para los Servicios que se indican:

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVIU	PARQUE METROPOLITANO	CAPITULO	02

Modificación de Contenido Programa Marco

		Modificación
Calidad de los Servicios	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Parque Metropolitano compromete en el Objetivo de Calidad de servicios proporcionados a los usuarios(as), el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción de los requisitos técnicos 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.

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

Modificación de Contenido Programa Marco

		Modificación
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 2025, a excepción de los requisitos técnicos 1 del objetivo 1, en lo referido a la inclusión de un representante(a) de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente); así como los 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	La institución compromete el Sistema de Transformación Digital de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción de los siguientes requisitos, según se señala: - En el requisito técnico 1, del objetivo 1 de la etapa 1, este servicio no compromete el requisito correspondiente al segundo literal de la letra a): "Representante de la jefatura de tecnologías de la información (o su equivalente).". - En el requisito técnico N°1, del objetivo 2 de la etapa 1 donde dice "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes...", se reemplaza por "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicada en el numeral 3 siguiente...". - No compromete el requisito técnico N°2, del objetivo 2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°3, del objetivo 2 de la etapa 1 reemplaza el compromiso de "aplicará el instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales" en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado" por "aplicará el instrumento 'Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales' únicamente en el sitio web institucional principal". - No compromete el requisito técnico N° 4, del objetivo N°2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°1, del objetivo 1 de la etapa 2, donde dice "la institución elabora un plan de transformación digital..." se reemplaza por "la institución participa en la elaboración de un plan de transformación digital...". Donde dice "según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital", se agrega "elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, el cual incluye a los 16 SERVIUs."; y donde dice "y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución" se reemplaza por "y contar con la visación de la jefatura de servicio". - En el requisito técnico N°2, del objetivo 1 de la etapa 2, se reemplaza la expresión "El plan de transformación digital se diseñará" por "El plan de transformación digital elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo con participación de los SERVIUs se diseñará"; en el literal b, se agrega la expresión "incluyendo la información de cada uno de los SERVIUs."; y en el literal c, se agrega como contenido "Alcance de cada iniciativa: Explicita uno a uno los SERVIU donde aplica la iniciativa, y la respectiva fundamentación para cada SERVIU al que no aplica".

## Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
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 2025, a excepción del requisito técnico 1 del objetivo 1 de la etapa 1, en lo referido a la inclusión de un representante(a) de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente).
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	La institución compromete el Sistema de Transformación Digital de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción de los siguientes requisitos, según se señala: - En el requisito técnico 1, del objetivo 1 de la etapa 1, este servicio no compromete el requisito correspondiente al segundo literal de la letra a): "Representante de la jefatura de tecnologías de la información (o su equivalente)."- En el requisito técnico N°1, del objetivo 2 de la etapa 1 donde dice "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes...", se reemplaza por "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicada en el numeral 3 siguiente...". - No compromete el requisito técnico N°2, del objetivo 2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°3, del objetivo 2 de la etapa 1 reemplaza el compromiso de "aplicará el instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales" en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado" por "aplicará el instrumento 'Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales' únicamente en el sitio web institucional principal". - No compromete el requisito técnico N° 4, del objetivo N°2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°1, del objetivo 1 de la etapa 2, donde dice "la institución elabora un plan de transformación digital..." se reemplaza por "la institución participa en la elaboración de un plan de transformación digital...". Donde dice "según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital", se agrega "elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, el cual incluye a los 16 SERVIUs.", y donde dice "y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución" se reemplaza por "y contar con la visación de la jefatura de servicio". - En el requisito técnico N°2, del objetivo 1 de la etapa 2, se reemplaza la expresión "El plan de transformación digital se diseñará" por "El plan de transformación digital elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo con participación de los SERVIUs se diseñará"; en el literal b, se agrega la expresión "incluyendo la información de cada uno de los SERVIUs.", y en el literal c, se agrega como contenido "Alcance de cada iniciativa: Explicita uno a uno los SERVIU donde aplica la iniciativa, y la respectiva fundamentación para cada SERVIU al que no aplica".

## Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
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 2025, a excepción de los requisitos técnicos 1 del objetivo 1, en lo referido a la inclusión de un representante(a) de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente); así como los 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	La institución compromete el Sistema de Transformación Digital de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción de los siguientes requisitos, según se señala: - En el requisito técnico 1, del objetivo 1 de la etapa 1, este servicio no compromete el requisito correspondiente al segundo literal de la letra a): "Representante de la jefatura de tecnologías de la información (o su equivalente)."- En el requisito técnico N°1, del objetivo 2 de la etapa 1 donde dice "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación

digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes...". se reemplaza por "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicada en el numeral 3 siguiente...". - No compromete el requisito técnico N°2, del objetivo 2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°3, del objetivo 2 de la etapa 1 reemplaza el compromiso de "aplicará el instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales" en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado" por "aplicará el instrumento 'Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales' únicamente en el sitio web institucional principal". - No compromete el requisito técnico N° 4, del objetivo N°2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°1, del objetivo 1 de la etapa 2, donde dice "la institución elabora un plan de transformación digital..." se reemplaza por "la institución participa en la elaboración de un plan de transformación digital...". Donde dice "según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital", se agrega "elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, el cual incluye a los 16 SERVIUs."; y donde dice "y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución" se reemplaza por "y contar con la visación de la jefatura de servicio". - En el requisito técnico N°2, del objetivo 1 de la etapa 2, se reemplaza la expresión "El plan de transformación digital se diseñará" por "El plan de transformación digital elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo con participación de los SERVIUs se diseñará"; en el literal b, se agrega la expresión "incluyendo la información de cada uno de los SERVIUs."; y en el literal c, se agrega como contenido "Alcance de cada iniciativa: Explicita uno a uno los SERVIU donde aplica la iniciativa, y la respectiva fundamentación para cada SERVIU al que no aplica".

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDA 18

SERVIU REGIÓN DE COQUIMBO

CAPÍTULO 24

Modificación de Contenido Programa Marco

		Modificación
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 2025, a excepción del requisito técnico 1 del objetivo 1 de la etapa 1, en lo referido a la inclusión de un representante(a) de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente).
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	La institución compromete el Sistema de Transformación Digital de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción de los siguientes requisitos, según se señala: - En el requisito técnico 1, del objetivo 1 de la etapa 1, este servicio no compromete el requisito correspondiente al segundo literal de la letra a): "Representante de la jefatura de tecnologías de la información (o su equivalente)." - En el requisito técnico N°1, del objetivo 2 de la etapa 1 donde dice "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes...", se reemplaza por "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicada en el numeral 3 siguiente...". - No compromete el requisito técnico N°2, del objetivo 2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°3, del objetivo 2 de la etapa 1 reemplaza el compromiso de "aplicará el instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales" en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado" por "aplicará el instrumento 'Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales' únicamente en el sitio web institucional principal". - No compromete el requisito técnico N° 4, del objetivo N°2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°1, del objetivo 1 de la etapa 2, donde dice "la institución elabora un plan de transformación digital..." se reemplaza por "la institución participa en la elaboración de un plan de transformación digital...". Donde dice "según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital", se agrega "elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, el cual incluye a los 16 SERVIUs."; y donde dice "y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución" se reemplaza por "y contar con la visación de la jefatura de servicio". - En el requisito técnico N°2, del objetivo 1 de la etapa 2, se reemplaza la expresión "El plan de transformación digital se diseñará" por

"El plan de transformación digital elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo con participación de los SERVIUs se diseñará"; en el literal b, se agrega la expresión "incluyendo la información de cada uno de los SERVIUs."; y en el literal c, se agrega como contenido "Alcance de cada iniciativa: Explicita uno a uno los SERVIU donde aplica la iniciativa, y la respectiva fundamentación para cada SERVIU al que no aplica".

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDA 18

SERVICIO SERVIU REGIÓN DE LA ARAUCANÍA

CAPÍTULO 29

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador de Seguimiento	Descripción
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	La institución compromete el Sistema de Transformación Digital de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción de los siguientes requisitos, según se señala: - En el requisito técnico N°1, del objetivo 2 de la etapa 1 donde dice "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes...", se reemplaza por "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicada en el numeral 3 siguiente...". - No compromete el requisito técnico N°2, del objetivo 2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°3, del objetivo 2 de la etapa 1 reemplaza el compromiso de "aplicará el instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales" en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado" por "aplicará el instrumento 'Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales' únicamente en el sitio web institucional principal". - No compromete el requisito técnico N° 4, del objetivo N°2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°1, del objetivo 1 de la etapa 2, donde dice "la institución elabora un plan de transformación digital..." se reemplaza por "la institución participa en la elaboración de un plan de transformación digital...". Donde dice "según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital", se agrega "elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, el cual incluye a los 16 SERVIUs."; y donde dice "y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución" se reemplaza por "y contar con la visación de la jefatura de servicio". - En el requisito técnico N°2, del objetivo 1 de la etapa 2, se reemplaza la expresión "El plan de transformación digital se diseñará" por "El plan de transformación digital elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo con participación de los SERVIUs se diseñará"; en el literal b, se agrega la expresión "incluyendo la información de cada uno de los SERVIUs."; y en el literal c, se agrega como contenido "Alcance de cada iniciativa: Explicita uno a uno los SERVIU donde aplica la iniciativa, y la respectiva fundamentación para cada SERVIU al que no aplica".

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDA 18

SERVICIO SERVIU REGIÓN METROPOLITANA DE SANTIAGO

CAPÍTULO 33

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador de Seguimiento	Descripción
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	La institución compromete el Sistema de Transformación Digital de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción de los siguientes requisitos, según se señala: - En el requisito técnico N°1, del objetivo 2 de la etapa 1 donde dice "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes...", se reemplaza por "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicada en el numeral 3 siguiente...". - No compromete el requisito técnico N°2, del objetivo 2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°3, del objetivo 2 de la etapa 1 reemplaza el compromiso de "aplicará el instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales" en el sitio web institucional principal y en el

servicio digital más demandado" por "aplicará el instrumento 'Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales' únicamente en el sitio web institucional principal". - No compromete el requisito técnico N° 4, del objetivo N°2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°1, del objetivo 1 de la etapa 2, donde dice "la institución elabora un plan de transformación digital..." se reemplaza por "la institución participa en la elaboración de un plan de transformación digital...". Donde dice "según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital", se agrega "elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, el cual incluye a los 16 SERVIUs."; y donde dice "y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución" se reemplaza por "y contar con la visación de la jefatura de servicio". - En el requisito técnico N°2, del objetivo 1 de la etapa 2, se reemplaza la expresión "El plan de transformación digital se diseñará" por "El plan de transformación digital elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo con participación de los SERVIUs se diseñará"; en el literal b, se agrega la expresión "incluyendo la información de cada uno de los SERVIUs."; y en el literal c, se agrega como contenido "Alcance de cada iniciativa: Explicita uno a uno los SERVIU donde aplica la iniciativa, y la respectiva fundamentación para cada SERVIU al que no aplica".

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDA 18

SERVICIO SERVIU REGIÓN DE VALPARAÍSO

CAPÍTULO 25

Modificación de Contenido Programa Marco

	Iniciativa/Sistema	Modificación
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	La institución compromete el Sistema de Transformación Digital de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción de los siguientes requisitos, según se señala: - En el requisito técnico N°1, del objetivo 2 de la etapa 1 donde dice "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes...", se reemplaza por "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicada en el numeral 3 siguiente...". - No compromete el requisito técnico N°2, del objetivo 2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°3, del objetivo 2 de la etapa 1 reemplaza el compromiso de "aplicará el instrumento 'Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales' en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado" por "aplicará el instrumento 'Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales' únicamente en el sitio web institucional principal". - No compromete el requisito técnico N° 4, del objetivo N°2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°1, del objetivo 1 de la etapa 2, donde dice "la institución elabora un plan de transformación digital..." se reemplaza por "la institución participa en la elaboración de un plan de transformación digital...". Donde dice "según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital", se agrega "elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, el cual incluye a los 16 SERVIUs."; y donde dice "y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución" se reemplaza por "y contar con la visación de la jefatura de servicio". - En el requisito técnico N°2, del objetivo 1 de la etapa 2, se reemplaza la expresión "El plan de transformación digital se diseñará" por "El plan de transformación digital elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo con participación de los SERVIUs se diseñará"; en el literal b, se agrega la expresión "incluyendo la información de cada uno de los SERVIUs."; y en el literal c, se agrega como contenido "Alcance de cada iniciativa: Explicita uno a uno los SERVIU donde aplica la iniciativa, y la respectiva fundamentación para cada SERVIU al que no aplica".

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDA 18

SERVICIO SERVIU REGIÓN DEL LIBERTADOR GENERAL BERNARDO OHIGGINS

CAPÍTULO 26

Modificación de Contenido Programa Marco

	Iniciativa/Sistema	Modificación
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 2025, a excepción del requisito técnico 1 del objetivo 1 de la etapa 1, en lo referido a la

		inclusión de un representante(a) de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente).
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	La institución compromete el Sistema de Transformación Digital de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción de los siguientes requisitos, según se señala: - En el requisito técnico 1, del objetivo 1 de la etapa 1, este servicio no compromete el requisito correspondiente al segundo literal de la letra a): "Representante de la jefatura de tecnologías de la información (o su equivalente)." - En el requisito técnico N°1, del objetivo 2 de la etapa 1 donde dice "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes...", se reemplaza por "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicada en el numeral 3 siguiente...". - No compromete el requisito técnico N°2, del objetivo 2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°3, del objetivo 2 de la etapa 1 reemplaza el compromiso de "aplicará el instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales" en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado" por "aplicará el instrumento 'Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales' únicamente en el sitio web institucional principal". - No compromete el requisito técnico N° 4, del objetivo N°2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°1, del objetivo 1 de la etapa 2, donde dice "la institución elabora un plan de transformación digital..." se reemplaza por "la institución participa en la elaboración de un plan de transformación digital...". Donde dice "según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital", se agrega "elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, el cual incluye a los 16 SERVIUs."; y donde dice "y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución" se reemplaza por "y contar con la visación de la jefatura de servicio". - En el requisito técnico N°2, del objetivo 1 de la etapa 2, se reemplaza la expresión "El plan de transformación digital se diseñará" por "El plan de transformación digital elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo con participación de los SERVIUs se diseñará"; en el literal b, se agrega la expresión "incluyendo la información de cada uno de los SERVIUs."; y en el literal c, se agrega como contenido "Alcance de cada iniciativa: Explicita uno a uno los SERVIU donde aplica la iniciativa, y la respectiva fundamentación para cada SERVIU al que no aplica".

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDA 18

SERVICIO SERVIU REGIÓN DEL MAULE

CAPÍTULO 27

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 2025, a excepción del requisito técnico 1 del objetivo 1 de la etapa 1, en lo referido a la inclusión de un representante(a) de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente).
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	La institución compromete el Sistema de Transformación Digital de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción de los siguientes requisitos, según se señala: - En el requisito técnico 1, del objetivo 1 de la etapa 1, este servicio no compromete el requisito correspondiente al segundo literal de la letra a): "Representante de la jefatura de tecnologías de la información (o su equivalente)." - En el requisito técnico N°1, del objetivo 2 de la etapa 1 donde dice "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes...", se reemplaza por "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicada en el numeral 3 siguiente...". - No compromete el requisito técnico N°2, del objetivo 2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°3, del objetivo 2 de la etapa 1 reemplaza el compromiso de "aplicará el instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales" en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado" por "aplicará el instrumento 'Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales' únicamente en el sitio web institucional principal". - No compromete el requisito técnico N° 4, del objetivo N°2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°1, del objetivo 1 de la etapa 2, donde dice "la institución elabora un plan de transformación digital..." se reemplaza por "la

institución participa en la elaboración de un plan de transformación digital...". Donde dice "según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital", se agrega "elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, el cual incluye a los 16 SERVIUs."; y donde dice "y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución" se reemplaza por "y contar con la visación de la jefatura de servicio". - En el requisito técnico N°2, del objetivo 1 de la etapa 2, se reemplaza la expresión "El plan de transformación digital se diseñará" por "El plan de transformación digital elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo con participación de los SERVIUs se diseñará"; en el literal b, se agrega la expresión "incluyendo la información de cada uno de los SERVIUs."; y en el literal c, se agrega como contenido "Alcance de cada iniciativa: Explicita uno a uno los SERVIU donde aplica la iniciativa, y la respectiva fundamentación para cada SERVIU al que no aplica".

MINISTERIO	MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO	PARTIDA	18
SERVICIO	SERVIU REGIÓN DEL BIOBIO	CAPITULO	28

Modificación de Contenido Programa Marco

Calidad de los Servicios	Transformación Digital	Modificación
		<p>La institución compromete el Sistema de Transformación Digital de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción de los siguientes requisitos, según se señala: - En el requisito técnico N°1, del objetivo 2 de la etapa 1 donde dice "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes...", se reemplaza por "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicada en el numeral 3 siguiente...". - No compromete el requisito técnico N°2, del objetivo 2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°3, del objetivo 2 de la etapa 1 reemplaza el compromiso de "aplicará el instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales" en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado" por "aplicará el instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales" únicamente en el sitio web institucional principal". - No compromete el requisito técnico N° 4, del objetivo N°2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°1, del objetivo 1 de la etapa 2, donde dice "la institución elabora un plan de transformación digital..." se reemplaza por "la institución participa en la elaboración de un plan de transformación digital...". Donde dice "según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital", se agrega "elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, el cual incluye a los 16 SERVIUs."; y donde dice "y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución" se reemplaza por "y contar con la visación de la jefatura de servicio". - En el requisito técnico N°2, del objetivo 1 de la etapa 2, se reemplaza la expresión "El plan de transformación digital se diseñará" por "El plan de transformación digital elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo con participación de los SERVIUs se diseñará"; en el literal b, se agrega la expresión "incluyendo la información de cada uno de los SERVIUs."; y en el literal c, se agrega como contenido "Alcance de cada iniciativa: Explicita uno a uno los SERVIU donde aplica la iniciativa, y la respectiva fundamentación para cada SERVIU al que no aplica".</p>

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

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 2025, a excepción del requisito técnico 1 del objetivo 1 de la etapa 1, en lo referido a la inclusión de un representante(a) de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente).
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	La institución compromete el Sistema de Transformación Digital de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción de los siguientes requisitos, según se señala: - En el requisito técnico 1, del objetivo 1 de la etapa 1, este servicio no

compromete el requisito correspondiente al segundo literal de la letra a): "Representante de la jefatura de tecnologías de la información (o su equivalente)." - En el requisito técnico N°1, del objetivo 2 de la etapa 1 donde dice "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes...", se reemplaza por "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicada en el numeral 3 siguiente...". - No compromete el requisito técnico N°2, del objetivo 2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°3, del objetivo 2 de la etapa 1 reemplaza el compromiso de "aplicará el instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales" en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado" por "aplicará el instrumento 'Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales' únicamente en el sitio web institucional principal". - No compromete el requisito técnico N° 4, del objetivo N°2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°1, del objetivo 1 de la etapa 2, donde dice "la institución elabora un plan de transformación digital..." se reemplaza por "la institución participa en la elaboración de un plan de transformación digital...". Donde dice "según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital", se agrega "elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, el cual incluye a los 16 SERVIUs."; y donde dice "y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución" se reemplaza por "y contar con la visación de la jefatura de servicio". - En el requisito técnico N°2, del objetivo 1 de la etapa 2, se reemplaza la expresión "El plan de transformación digital se diseñará" por "El plan de transformación digital elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo con participación de los SERVIUs se diseñará"; en el literal b, se agrega la expresión "incluyendo la información de cada uno de los SERVIUs."; y en el literal c, se agrega como contenido "Alcance de cada iniciativa: Explicita uno a uno los SERVIU donde aplica la iniciativa, y la respectiva fundamentación para cada SERVIU al que no aplica".

MINISTERIO MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDA 18

SERVICIO SERVIU REGIÓN DE AYSÉN DEL GENERAL CARLOS IBÁÑEZ DEL CAMPO

PROGRAMA 31

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo		
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 2025, a excepción de los requisitos técnicos 1 del objetivo 1, en lo referido a la inclusión de un representante(a) de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente); así como los 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	La institución compromete el Sistema de Transformación Digital de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción de los siguientes requisitos, según se señala: - En el requisito técnico 1, del objetivo 1 de la etapa 1, este servicio no compromete el requisito correspondiente al segundo literal de la letra a): "Representante de la jefatura de tecnologías de la información (o su equivalente)." - En el requisito técnico N°1, del objetivo 2 de la etapa 1 donde dice "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes...", se reemplaza por "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicada en el numeral 3 siguiente...". - No compromete el requisito técnico N°2, del objetivo 2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°3, del objetivo 2 de la etapa 1 reemplaza el compromiso de "aplicará el instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales" en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado" por "aplicará el instrumento 'Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales' únicamente en el sitio web institucional principal". - No compromete el requisito técnico N° 4, del objetivo N°2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°1, del objetivo 1 de la etapa 2, donde dice "la institución elabora un plan de transformación digital..." se reemplaza por "la institución participa en la elaboración de un plan de transformación digital...". Donde dice "según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital", se agrega "elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, el cual incluye a los 16 SERVIUs."; y donde dice "y ser aprobado por la

jefatura de servicio mediante resolución" se reemplaza por "y contar con la visación de la jefatura de servicio". - En el requisito técnico N°2, del objetivo 1 de la etapa 2, se reemplaza la expresión "El plan de transformación digital se diseñará" por "El plan de transformación digital elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo con participación de los SERVIUs se diseñará"; en el literal b, se agrega la expresión "incluyendo la información de cada uno de los SERVIUs."; y en el literal c, se agrega como contenido "Alcance de cada iniciativa: Explicita uno a uno los SERVIU donde aplica la iniciativa, y la respectiva fundamentación para cada SERVIU al que no aplica".

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDA 18

SERVIU REGIÓN DE MAGALLANES Y DE LA ANTÁRTICA CHILENA

CAPÍTULO 32

Modificación de Contenido Programa Marco

Calidad de los Servicios	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	Modificación
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 2025, a excepción de los requisitos técnicos 1 del objetivo 1, en lo referido a la inclusión de un representante(a) de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente); así como los 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	La institución compromete el Sistema de Transformación Digital de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción de los siguientes requisitos, según se señala: - En el requisito técnico 1, del objetivo 1 de la etapa 1, este servicio no compromete el requisito correspondiente al segundo literal de la letra a): "Representante de la jefatura de tecnologías de la información (o su equivalente).". - En el requisito técnico N°1, del objetivo 2 de la etapa 1 donde dice "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes...", se reemplaza por "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicada en el numeral 3 siguiente...". - No compromete el requisito técnico N°2, del objetivo 2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°3, del objetivo 2 de la etapa 1 reemplaza el compromiso de "aplicará el instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales" en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado" por "aplicará el instrumento 'Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales' únicamente en el sitio web institucional principal". - No compromete el requisito técnico N° 4, del objetivo N°2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°1, del objetivo 1 de la etapa 2, donde dice "la institución elabora un plan de transformación digital..." se reemplaza por "la institución participa en la elaboración de un plan de transformación digital...". Donde dice "según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital", se agrega "elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, el cual incluye a los 16 SERVIUs."; y donde dice "y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución" se reemplaza por "y contar con la visación de la jefatura de servicio". - En el requisito técnico N°2, del objetivo 1 de la etapa 2, se reemplaza la expresión "El plan de transformación digital se diseñará" por "El plan de transformación digital elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo con participación de los SERVIUs se diseñará"; en el literal b, se agrega la expresión "incluyendo la información de cada uno de los SERVIUs."; y en el literal c, se agrega como contenido "Alcance de cada iniciativa: Explicita uno a uno los SERVIU donde aplica la iniciativa, y la respectiva fundamentación para cada SERVIU al que no aplica".

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDA 18

SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO

CAPÍTULO 01

Modificación de Contenido Programa Marco

Calidad de los Servicios

Transformación Digital

La institución compromete el Sistema de Transformación Digital de acuerdo al Programa Marco 2025, modificando los siguientes requisitos: - En el requisito técnico N°2, del objetivo 2 de la etapa 1, donde dice "...la institución aplica el instrumento "Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT)" cuyo objetivo es identificar todos los procedimientos administrativos para caracterizar a sus usuarios...", se reemplaza por "...la institución aplica el instrumento "Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT)" cuyo objetivo es identificar todos los procedimientos administrativos tanto de la Subsecretaría como de los SERVIUs, para caracterizar a sus usuarios...". - En el requisito técnico N°3, del objetivo 2 de la etapa 1, luego de la frase "...selección que deberá contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as)" se agrega lo siguiente "Adicionalmente, Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo aplicará el instrumento señalado en este requisito técnico en un servicio digital presente en todos los SERVIUs. - En el requisito técnico N°4, del objetivo 2 de la etapa 1, donde dice "En la dimensión gestión de datos, la institución aplicará el instrumento "Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado", cuyo objetivo...", se reemplaza por "En la dimensión gestión de datos, la institución aplicará de manera integrada, tanto para la Subsecretaría como los SERVIUs, el instrumento "Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado", cuyo objetivo...". - En el requisito técnico N°1, del objetivo 1 de la etapa 2, donde dice "según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital", se agrega ", elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, el cual incluye a los 16 SERVIUs."; y donde dice "y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución" se reemplaza por "y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución, incluyendo la visación de las 16 jefaturas de servicio de los SERVIUs". - En el requisito técnico N°2, del objetivo 1 de la etapa 2, se reemplaza la expresión "El plan de transformación digital se diseñará" por "El plan de transformación digital elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo con participación de los SERVIUs se diseñará"; en el literal b, se agrega la expresión "incluyendo la información de cada uno de los SERVIUs."; y en el literal c, se agrega como contenido "Alcance de cada iniciativa: Explicita uno a uno los SERVIU donde aplica la iniciativa, y la respectiva fundamentación para cada SERVIU al que no aplica"

MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO

PARTIDO 18

SERVICIO SERVIU REGIÓN DE LOS RÍOS

CAPÍTULO 34

Modificación de Contenido Programa Marco

**OBJETIVO**

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 2025, a excepción de los requisitos técnicos 1 del objetivo 1, en lo referido a la inclusión de un representante(a) de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente); así como los 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.

Calidad de los Servicios

Transformación Digital

La institución compromete el Sistema de Transformación Digital de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción de los siguientes requisitos, según se señala: - En el requisito técnico 1, del objetivo 1 de la etapa 1, este servicio no compromete el requisito correspondiente al segundo literal de la letra a): "Representante de la jefatura de tecnologías de la información (o su equivalente).". - En el requisito técnico N°1, del objetivo 2 de la etapa 1 donde dice "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes...", se reemplaza por "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicada en el numeral 3 siguiente...". - No compromete el requisito técnico N°2, del objetivo 2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°3, del objetivo 2 de la etapa 1 reemplaza el compromiso de "aplicará el instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales" en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado" por "aplicará el instrumento 'Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales' únicamente en el sitio web institucional principal". - No compromete el requisito técnico N° 4, del objetivo N°2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°1, del objetivo 1 de

		<p>la etapa 2, donde dice "la institución elabora un plan de transformación digital..." se reemplaza por "la institución participa en la elaboración de un plan de transformación digital...". Donde dice "según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital", se agrega "elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, el cual incluye a los 16 SERVIUs."; y donde dice "y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución" se reemplaza por "y contar con la visación de la jefatura de servicio".</p> <p>- En el requisito técnico N°2, del objetivo 1 de la etapa 2, se reemplaza la expresión "El plan de transformación digital se diseñará" por "El plan de transformación digital elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo con participación de los SERVIUs se diseñará"; en el literal b, se agrega la expresión "incluyendo la información de cada uno de los SERVIUs."; y en el literal c, se agrega como contenido "Alcance de cada iniciativa: Explicita uno a uno los SERVIU donde aplica la iniciativa, y la respectiva fundamentación para cada SERVIU al que no aplica".</p>
--	--	--

<b>MINISTERIO DE VIVIENDA Y URBANISMO</b>	<b>18</b>
<b>SERVIU REGIÓN DE ARICA Y PARINACOTA</b>	<b>35</b>

**Modificación de Contenido Programa Marco**

<b>Calidad de los Servicios</b>	<b>Calidad de Servicio y Experiencia usuaria</b>	<p>El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicios, el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción del requisito técnico 1 del objetivo 1 de la etapa 1, en lo referido a la inclusión de un representante(a) de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente).</p>
<b>Calidad de los Servicios</b>	<b>Transformación Digital</b>	<p>La institución compromete el Sistema de Transformación Digital de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción de los siguientes requisitos, según se señala:</p> <p>- En el requisito técnico 1, del objetivo 1 de la etapa 1, este servicio no compromete el requisito correspondiente al segundo literal de la letra a): "Representante de la jefatura de tecnologías de la información (o su equivalente)." - En el requisito técnico N°1, del objetivo 2 de la etapa 1 donde dice "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes", se reemplaza por "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicada en el numeral 3 siguiente". - No compromete el requisito técnico N°2, del objetivo 2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°3, del objetivo 2 de la etapa 1 reemplaza el compromiso de "aplicará el instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales" en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado" por "aplicará el instrumento 'Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales' únicamente en el sitio web institucional principal". - No compromete el requisito técnico N° 4, del objetivo N°2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°1, del objetivo 1 de la etapa 2, donde dice "la institución elabora un plan de transformación digital" se reemplaza por "la institución participa en la elaboración de un plan de transformación digital". Donde dice "según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital", se agrega "elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, el cual incluye a los 16 SERVIUs."; y donde dice "y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución" se reemplaza por "y contar con la visación de la jefatura de servicio". - En el requisito técnico N°2, del objetivo 1 de la etapa 2, se reemplaza la expresión "El plan de transformación digital se diseñará" por "El plan de transformación digital elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo con participación de los SERVIUs se diseñará"; en el literal b, se agrega la expresión "incluyendo la información de cada uno de los SERVIUs."; y en el literal c, se agrega como contenido "Alcance de cada iniciativa: Explicita uno a uno los SERVIU donde aplica la iniciativa, y la respectiva fundamentación para cada SERVIU al que no aplica".</p>

## 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 2025, a excepción de los requisitos técnicos 1 del objetivo 1, en lo referido a la inclusión de un representante(a) de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente); así como los 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.
Calidad de los Servicios	Transformación Digital	La institución compromete el Sistema de Transformación Digital de acuerdo al Programa Marco 2025, a excepción de los siguientes requisitos, según se señala: - En el requisito técnico 1, del objetivo 1 de la etapa 1, este servicio no compromete el requisito correspondiente al segundo literal de la letra a): "Representante de la jefatura de tecnologías de la información (o su equivalente)." - En el requisito técnico N°1, del objetivo 2 de la etapa 1 donde dice "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes...", se reemplaza por "La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicada en el numeral 3 siguiente...". - No compromete el requisito técnico N°2, del objetivo 2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°3, del objetivo 2 de la etapa 1 reemplaza el compromiso de "aplicará el instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales" en el sitio web institucional principal y en el servicio digital más demandado" por "aplicará el instrumento 'Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales' únicamente en el sitio web institucional principal". - No compromete el requisito técnico N° 4, del objetivo N°2 de la etapa 1. - En el requisito técnico N°1, del objetivo 1 de la etapa 2, donde dice "la institución elabora un plan de transformación digital..." se reemplaza por "la institución participa en la elaboración de un plan de transformación digital...". Donde dice "según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital", se agrega "elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo, el cual incluye a los 16 SERVIUs."; y donde dice "y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución" se reemplaza por "y contar con la visación de la jefatura de servicio". - En el requisito técnico N°2, del objetivo 1 de la etapa 2, se reemplaza la expresión "El plan de transformación digital se diseñará" por "El plan de transformación digital elaborado por la Subsecretaría de Vivienda y Urbanismo con participación de los SERVIUs se diseñará"; en el literal b, se agrega la expresión "incluyendo la información de cada uno de los SERVIUs."; y en el literal c, se agrega como contenido "Alcance de cada iniciativa: Explicita uno a uno los SERVIU donde aplica la iniciativa, y la respectiva fundamentación para cada SERVIU al que no aplica".

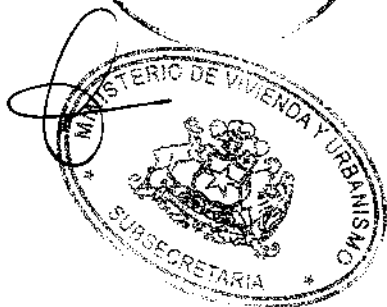
**ANÓTESE Y COMUNÍQUESE**

**“POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA”**



*[Handwritten signature]*

**OSCAR MONTES CISTERNAS**  
**MINISTRO DE VIVIENDA Y URBANISMO**



*[Handwritten signature]*

**JAVIERA MARTÍNEZ FARIÑA**  
**MINISTRA DE HACIENDA (S)**

*ZDM/*

**LO QUE TRANSCRIBO PARA SU CONOCIMIENTO**

*[Handwritten signature]*

**GABRIELA ELGUETA POBLETE**  
**SUBSECRETARIA DE VIVIENDA Y URBANISMO**