



Informe Formulación
Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG)
Año 2025
SERVIU Región de Arica y Parinacota

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



Formulación Metas Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) 2025 Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) Región de Arica y Parinacota

Mediante Decreto Exento N° 432 de fecha 28 de noviembre de 2024 de la Dirección de Presupuesto - Ministerio de Hacienda, se ha aprobado el Programa Marco del Programa de Mejoramiento de la Gestión del Servicio para el año 2025. Para el caso del Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) Región de Arica y Parinacota, los indicadores formulados son los siguientes:

Objetivo 1: Gestión Eficaz (Ponderación: 25%)

N°	NOMBRE INDICADOR 2024	OBJETIVO SISTEMA	PONDERADOR	REQUISITO TÉCNICO 2025
01	Riesgos Psicosociales Laborales	Generar entornos de trabajo psicológicamente saludables en las instituciones públicas a través de una gestión efectiva de los riesgos psicosociales en el trabajo.	Etapa 1 – Objetivo 1: 10% Etapa 1 – Objetivo 2: 05% Total Ponderado: 15%	01
01 REQUISITO TÉCNICO – Riesgos Psicosociales Laborales.				
ETAPA 1 – OBJETIVO 1. La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.		DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO. 01.- El(la) jefe(a) de Servicio, mediante resolución, nombra a un(a) funcionario(a) del equipo directivo o jefatura, como encargado(a) o coordinador(a) del sistema de riesgos psicosociales laborales. 02.- El Servicio define e informa a la Red de Expertos(as) todos sus centros de trabajo y/o las agrupaciones de centros de trabajo, y/o unidad de análisis si corresponde, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> • Nombre. • Ubicación, esto es, nivel central, regional, unidades locales u otras. • Número total de personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado. • Organismo(s) administrador(es) del Seguro de la Ley 16.744 al(los) que esté afiliado el Servicio y cada uno de los centros de trabajo y agrupaciones de centros de trabajo. • Fecha de término de la última aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO realizado en los años 2023 y 2024, o de los cuestionarios anteriores según corresponda. 03.- El Servicio, previa opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as), define cuáles centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo, evaluarán su riesgo psicosocial dentro del año t y t+1, hasta completar la totalidad de centros de trabajo y agrupaciones de centros de trabajo. 04.- El Servicio dispone el funcionamiento de los Comités de Aplicación de cada centro de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo, en que se evaluará el riesgo psicosocial laboral, de acuerdo con la gradualidad aprobada considerando lo siguiente:		



	<ul style="list-style-type: none"> • Constituye el Comité de Aplicación por resolución del jefe de Servicio. • Capacita a sus integrantes. • Informa al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado y a asociaciones de funcionarios(as) sobre su constitución.
<p>ETAPA 1 – 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.</p>	<p>DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO.</p> <p>01.- El Servicio, con la participación de los Comités de Aplicación, realiza actividades de sensibilización en los centros de trabajo y/o agrupación(es) si corresponde, en los cuales se aplicará el cuestionario CEAL-SM/SUSESO en el año t.</p> <p>02.- El Servicio mide los riesgos psicosociales laborales según la metodología definida en el “Cuestionario de Evaluación de Ambientes Laborales - Salud Mental/SUSESO (CEALSM/SUSESO)” vigente al momento de la aplicación, completando dicho cuestionario mediante la plataforma CEAL-SM/SUSESO para cada uno de los centros de trabajo y/o agrupación(es) del alcance aprobado.</p> <p>03.- El Servicio sistematiza los resultados de la aplicación del cuestionario, a partir de la información generada en la plataforma CEAL-SM/SUSESO, por centro de trabajo y/o agrupación(es) de centros de trabajo y unidad de análisis, si corresponde, y a nivel de Servicio, considerando al menos la identificación de los niveles de protección (bajo riesgo) y exposición al riesgo psicosocial medio y alto por dimensión.</p> <p>04.- El Servicio constituye grupos de discusión, por cada centro de trabajo y/o agrupación (es) y/o por unidad de análisis, si corresponde.</p> <p>05.- El Servicio elabora el diagnóstico institucional, considerando el análisis de los resultados de los grupos de discusión y del comité de aplicación, el que cuenta con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as) y con la aprobación de la jefatura superior del servicio, teniendo en cuenta a lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estado de riesgo, identificando factores protectores (riesgo bajo) y riesgos medio y alto por dimensión y centro de trabajo, agrupación(es) de centros de trabajo y unidades de análisis, si corresponde. • Identificación de los principales hallazgos en materia de riesgo psicosocial laboral por centro de trabajo, agrupación(es) de centros de trabajo y unidades de análisis, si corresponde. <p>06.- El Servicio difunde el informe de diagnóstico institucional al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado.</p>

N°	NOMBRE INDICADOR 2025	FORMULA 2025	UNIDAD DE MEDIDA 2025	META 2025				REQUISITO TÉCNICO 2025
				META/ MIDE	NUMERADOR	DENOMINADOR	PONDERADOR	
02	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	Porcentaje	37,5%	3	8	10%	02

02 REQUISITO TÉCNICO – Medidas de Equidad de Género

01.- Las medidas para la igualdad de género son el conjunto de acciones y/o actividades transversales vinculadas a gestión interna y estratégicas, al Cuarto Plan Nacional de Igualdad entre Mujeres y Hombres 2018-2030, al Plan Nacional por Vidas Libres de Violencia de Género para Mujeres, Niñas y Diversidades 2022-2030, a la Estrategia para el Ejercicio de la Autonomía Económica de las Mujeres, a los Compromisos Ministeriales de Género y a los bienes y servicios finales definidos en el formulario A1 2025 que realizan los Servicios, y a través de las cuales abordan políticas, programas, normativas y/o líneas de trabajo orientadas a contribuir en la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(s) de género, correspondientes al ámbito de acción del Servicio.



- 02.- Las medidas de igualdad de género comprometidas deberán formar parte del Programa de Género del Servicio, acordado con el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género. Sólo se podrán seleccionar medidas incluidas en el listado que se señala a continuación, previa opinión técnica de la Red de Expertas:
- i. Planificación estratégica institucional incorporando perspectiva de género.
 - ii. Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.
 - iii. Capacitación avanzada en materia de igualdad de género aplicada al quehacer del Servicio, a funcionarias(os) y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarias(os) que no han sido capacitadas(os).
 - iv. Acciones de comunicación y difusión interna y/o externa con perspectiva de género.
 - v. Procesos de provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.
 - vi. Políticas y/o programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.
 - vii. Legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación, con perspectiva de género.
 - viii. Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.
- 03.- El Servicio deberá comprometer un mínimo de tres (3) y un máximo de seis (6) medidas de igualdad de género a implementar en el año t, y especificar al menos un compromiso por cada medida seleccionada.
- 04.- Los Servicios deberán priorizar las medidas estratégicas de igualdad de género, las cuales corresponden a las medidas 5), 6), 7) y 8), definidas en el requisito técnico número 2, comprometiéndolo a lo menos dos de ellas en el año t.
- 05.- Una medida de igualdad de género se considerará implementada cuando cuente con la opinión técnica de la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género respecto a que dicha medida, contribuye a la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(s) de género correspondiente al ámbito de acción del Servicio, que se realizó en su totalidad y que cuenta con la documentación de respaldo.

Objetivo 2: Eficiencia Institucional (Ponderación: 40%)

N°	NOMBRE INDICADOR 2025	OBJETIVO SISTEMA	PONDERADOR	REQUISITO TÉCNICO 2025
03	Sistema Estado Verde	Implementar progresivamente una gestión sustentable en los procesos administrativos y en los productos estratégicos de las instituciones, con el fin de disminuir los impactos ambientales y contribuir a los compromisos asumidos por el Estado de Chile en materia de cambio climático	Etapa 1 – Objetivo 1: 05% Etapa 1 – Objetivo 2: 05% Etapa 2 – Objetivo 1: 05% Etapa 2 – Objetivo 2: 05% Etapa 3 – Objetivo 1: 05% Etapa 3 – Objetivo 2: 05% Total Ponderado: 30%	03
03 REQUISITO TÉCNICO – Sistema Estado Verde.				
ETAPA 1 – OBJETIVO 1. Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado		DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO. 01.- El Servicio constituye el Comité Estado Verde, mediante una resolución, entre cuyos integrantes deberán incluir un representante de la jefatura del servicio. En caso de contar con dicho comité, lo pone en marcha.		



<p>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.</p>	<p>02.- El Comité Estado Verde revisa la existencia de una resolución que apruebe la política de gestión ambiental o de sustentabilidad, que incluya al menos los siguientes aspectos: gestión de residuos y economía circular (Reducir, Reciclar y Reutilizar, 3R), eficiencia energética, gestión hídrica, gestión del papel y compras sustentables, así como mecanismos de concientización ambiental para las y los colaboradores.</p> <p>03.- El Servicio informa a la Red de Expertos(as) el catastro de todos los inmuebles que utiliza, excluyendo bodegas, estacionamientos, viviendas fiscales, centros recreacionales y superficies no construidas, independientemente de la condición jurídica de la propiedad. Dicho catastro debe incluir el número total de colaboradores por inmueble, es decir, personal de planta y contrata, personal a honorarios, personal contratado bajo el código del trabajo, subcontratados y contratados bajo cualquier otra modalidad, incluyendo personal externo que se desempeñe en las dependencias de la institución.</p> <p>04.- El Comité Estado Verde previa opinión técnica favorable de la Red de Expertos (as), aprueba el alcance gradual de la implementación del Sistema Estado Verde, en sus inmuebles, para aplicar en su conjunto y en cada uno de ellos la gestión energética, de vehículos, traslados de personas, papel, hídrica, de residuos y bienes muebles, en el primer, segundo y/o tercer año.</p> <p>05.- El Servicio bajo la coordinación del Comité Estado Verde y con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos (as) concientiza en materia de Estado Verde a sus colaboradores.</p>
<p>ETAPA 1 – 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.</p>	<p>DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO.</p> <p>01.- El Servicio desarrolla y aprueba a través del Comité Estado Verde un diagnóstico de su gestión ambiental en el período t (comprendido entre noviembre del año t-1 hasta octubre del año t), y lo reporta a la Red de Expertos(as) mediante la plataforma www.gestionaenergia.cl a más tardar el 31 de diciembre del año t, de quienes obtiene una opinión técnica sobre la completitud y oportunidad de la información. Este diagnóstico de la gestión ambiental considera el análisis y la existencia o inexistencia de los siguientes aspectos y sus fundamentaciones en cada uno de los inmuebles del alcance aprobado de conformidad al Objetivo N°1, Requisito Técnico N°4:</p> <p>02.- La gestión energética:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado del indicador de Eficiencia Energética, cuya fórmula de cálculo es: (Consumo Total de Energía (CTE) en el período t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados con información de facturación por parte del Servicio en el período t). • Para el cálculo de dicho indicador se considerará el consumo de electricidad y gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado), excluyendo la electricidad que provenga de sistemas fotovoltaicos de auto consumo. • Se deberá reportar el consumo de electricidad y gas natural o de cañería, para todos los inmuebles utilizados por el Servicio, con información de facturación, independiente de la condición del medidor (compartido o no). • Se deberá reportar el consumo de otras fuentes energéticas distintas a las electricidad y gas de cañería que puedan haber ocurrido durante el período. <p>03.- La gestión de los vehículos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Inventario de sus vehículos propios, completo y actualizado al año t. • Kilómetros (Kms) recorridos de cada uno de ellos. <p>04.- Traslados de personas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado de la encuesta origen-destino, provista por la Red de Expertos(as), aplicada al menos al 50% de los colaboradores del alcance definido. • Contabilización del total de viajes por trabajo en avión ida y vuelta. <p>05.- La gestión del papel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos formales destinados a disminuir el consumo de papel (Impresión a doble cara, con bajo consumo de tinta u otras). • N° de resmas de papel reciclado y no reciclado adquiridas. • Gasto en resmas de papel.



	<p>06.- La gestión hídrica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catastro de artefactos, señalando cuántos se encuentran en buen, regular y mal estado, y cuántos usan tecnología de eficiencia hídrica. • N° de metros cúbicos (M3) de agua consumidos. • N° de litros de agua envasada adquiridos por el Servicio. <p>07.- La gestión de los residuos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procesos de reciclaje de residuos, que incluya registros de pesaje y la entrega de certificados de disposición y trazabilidad. • Catastro de contenedores que señale su ubicación y tipo de material de reciclaje. • Kilogramos de residuos reciclados por material. • Descripción de prácticas de reutilización de papel, si las hay. • Kilogramos de residuos no reciclados. <p>08.- La gestión de bienes muebles:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para dar de baja los bienes muebles. • Inclusión de acciones para su reciclaje o reutilización en dicho procedimiento. <p>09.- La gestión de compras sustentables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado del indicador “Licitaciones públicas adjudicadas y compras ágiles realizadas con requisitos de sustentabilidad”, cuya fórmula de cálculo es (N° de compras a través de licitación pública adjudicadas y compras ágiles realizadas que utilicen criterios de evaluación y/o requisitos sustentables / N° de compras a través de licitación pública adjudicadas y compras ágiles realizadas en rubros factibles de aplicar criterios de sustentabilidad) x 100.
<p>ETAPA 2 – OBJETIVO 1. Diseñar y formalizar la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.</p>	<p>DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO.</p> <p>01.- El Servicio, como resultado de la revisión realizada en la etapa 1, elabora, mantiene o actualiza la política de gestión ambiental y la relación de ésta con las definiciones estratégicas institucionales. Dicha política propuesta por el Comité Estado Verde deberá ser aprobada por la jefatura del servicio, mediante resolución exenta, posterior al proceso de participación consultiva al personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado.</p> <p>02.- El Servicio incorpora la temática medioambiental en su Plan Anual de Capacitación (PAC).</p>
<p>ETAPA 2 – OBJETIVO 2. Elaborar un plan de gestión ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.</p>	<p>DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO.</p> <p>01.- El Servicio elabora o actualiza si corresponde, el plan de gestión ambiental propuesto por el Comité Estado Verde, el que deberá ser aprobado por la jefatura del servicio, mediante resolución exenta. El referido plan, deberá ser reportado a más tardar el 31 de diciembre del año t a la Red de Expertos(as) mediante la plataforma www.gestionaenergia.cl, la que deberá emitir una opinión técnica sobre la completitud y oportunidad de la información contenida en el plan.</p> <p>02.- El Plan de Gestión Ambiental aprobado debe contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivos y acciones para reducir las brechas priorizadas en la gestión energética, de vehículos, de traslado de personas, de uso de papel, de eficiencia hídrica, de residuos, de baja de bienes y compras, según corresponda. • Indicadores para registrar el monitoreo de dichos desempeños de manera cuantitativa. • Costos de cada acción y su vinculación a ítems presupuestarios. • Programa de Trabajo que contiene tareas, plazos y responsables para el año t+1.



ETAPA 3 – OBJETIVO 1. Difundir y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO. 01.- El Servicio implementa una campaña de difusión de la política de gestión ambiental entre sus colaboradores. 02.- El Servicio realiza las capacitaciones asociadas a la temática medioambiental, de acuerdo con su Plan Anual de Capacitación (PAC).
ETAPA 3 – OBJETIVO 2. Implementar el plan de gestión ambiental Institucional.	DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO. 01.- El Servicio ejecuta las acciones planificadas en su plan de gestión ambiental. Cada acción se entiende como ejecutada si se cumplen todos los compromisos establecidos en ella. 02.- El Servicio mide los indicadores y si corresponde, calcula la huella de carbono organizacional. 03.- El Servicio registra los costos de cada acción y su vinculación a ítems presupuestarios. 04.- El Servicio ejecuta cada tarea establecida en el programa de trabajo del Plan de Gestión Ambiental.

N°	NOMBRE INDICADOR 2025	FORMULA 2025	UNIDAD DE MEDIDA 2025	META 2025			REQUISITO TÉCNICO 2025	
				META/MIDE	NUMERADOR	DENOMINADOR		PONDERADOR
04	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	Porcentaje	98,26%	M\$ 388.082	M\$ 394.944	10%	04
04 REQUISITO TÉCNICO – Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29. 01.- Los subtítulos 22 (Bienes y Servicios de Consumo) y 29 (Adquisición de Activos No Financieros), con sus ítems y asignaciones, se encuentran definidos en el Decreto N°854 de 2004, del Ministerio de Hacienda, que determina clasificaciones presupuestarias. 02.- Se entiende por gasto del subtítulo 22, Bienes y Servicios de Consumo, a los gastos por adquisiciones de bienes de consumo y servicios no personales, necesarios para el cumplimiento de las funciones y actividades de los organismos del sector público, incluidos todos sus ítems y asignaciones. 03.- Se entiende por gasto del subtítulo 29, Adquisición de Activos No Financieros, los gastos para formación de capital y compra de activos físicos existentes, considerando exclusivamente los ítems 04 Mobiliario y Otros, 05 Máquinas y Equipos y 07 Programas Informáticos. 04.- Los montos de ejecución presupuestaria del gasto de subtítulos 22 y 29 corresponden a los datos disponibles en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) de la Dirección de Presupuestos (DIPRES), en base devengado. 05.- Registro de cifras en base devengado se refiere al registro de todos los recursos y obligaciones en el momento que se generen, independientemente de que éstos hayan sido o no pagados. 06.- Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la Institución, entre el 1 de julio y el 31 de diciembre del año t. 07.- Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la Institución, entre el 1 de octubre y el 31 de diciembre del año t. 08.- Se entiende por ejecución presupuestaria de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutados por la Institución, entre el 1 y el 31 de diciembre del año t. 09.- Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t, corresponde a la suma de los gastos de subtítulos 22 y 29 ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t. 10.- Las cifras se expresan en Miles de \$ de cada año.								



Objetivo 3: Calidad de Servicio (Ponderación: 35%)

N°	NOMBRE INDICADOR 2025	OBJETIVO SISTEMA	PONDERADOR	REQUISITO TÉCNICO 2025
05	Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	Mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.	Etapa 1 – Objetivo 1: 05% Etapa 1 – Objetivo 2: 05% Etapa 2 – Objetivo 1: 05% Etapa 3 – Objetivo 1: 05% Total Ponderado: 20%	05
05 REQUISITO TÉCNICO – Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.				
ETAPA 1 – OBJETIVO 1.		DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO.		
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.		<p>01.- El Servicio constituye el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, mediante una resolución, cuyos integrantes deberán ser funcionarios(as) de distintos niveles jerárquicos, incluyendo a quienes interactúan directamente con usuarios(as), al coordinador(a) de Transformación Digital, a un(a) representante de la jefatura del área de tecnologías de la información (o su equivalente), jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, finanzas, control de gestión, entre otras.</p> <p>02.- El Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital analiza la existencia de una política de calidad de servicio aprobada por el acto administrativo correspondiente.</p> <p>03.- El Servicio define y coordina la(s) actividad(es) de concientización en materia de calidad de servicio, la(s) que cuenta(n) con aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital y en la(s) que participa el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución, con exclusión del personal subcontratado.</p>		
ETAPA 1 – OBJETIVO 2.		DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO.		
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		<p>01.- El Servicio desarrolla y aprueba a través del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, un diagnóstico de la calidad de servicio en el periodo t y lo reporta a la Red de Expertos(as) mediante la plataforma https://sistema.satisfaccion.gob.cl, al 31 de diciembre del año t. Este diagnóstico considera los principales problemas a resolver en materia de calidad de servicio, identificando fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo, tomando como insumo la sistematización y análisis de los siguientes aspectos señalados en los requisitos técnicos N°2 al N°9.</p> <p>02.- El Servicio desarrolla la medición de satisfacción usuaria siguiendo la metodología de la Secretaría de Modernización del Estado del Ministerio de Hacienda la cual se encuentra publicada en https://satisfaccion.gob.cl. La medición es realizada por una empresa externa contratada por la Red de Expertos(as) en un proceso sujeto a las normas de la Ley N°19.886 de Bases sobre Contratos Administrativos de Suministro y Prestación de Servicios, proveyendo todo lo necesario para su contratación.</p>		



<p>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.</p>	<p>03.- El diseño muestral de la medición de satisfacción usuaria debe considerar a las personas usuarias de los canales de atención según corresponda, midiendo los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales, previa revisión y opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as).</p> <p>04.- El Servicio realiza un catastro de la información disponible respecto de la experiencia usuaria, incluyendo, al menos una caracterización de registros administrativos y la identificación de los trámites y/o servicios (incluyendo trámites que autoricen proyectos de inversión, cuando corresponda) entregados a la ciudadanía y vigentes en el año t. Se entenderá como proyectos de inversión: actividades económicas, productivas o de otros tipos, que contribuyen, directa o indirectamente, a la inversión pública o privada.</p> <p>05.- El Servicio sistematiza y analiza la información de los reclamos del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a reclamos.</p> <p>06.- El Servicio sistematiza y analiza la información de las solicitudes de acceso a la información pública del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes.</p> <p>07.- El Servicio, sistematiza y analiza la información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigente en el año t, incluyendo estadísticas de tiempos de respuesta de los más relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios(as) finales (durante el año t y últimos 3 años). En los casos que corresponda, se incluyen estadísticas de tiempo de respuesta y stock de trámites que autoricen proyectos de inversión.</p> <p>08.- El Servicio sistematiza y analiza la información de la medición de satisfacción usuaria y de otros instrumentos de percepción usuaria (aplicados durante el año t y en los últimos 3 años).</p> <p>09.- El Servicio sistematiza y analiza la información de registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes y considerando datos del año t y de los últimos 3 años.</p> <p>10.- El Servicio difunde el informe de diagnóstico final entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500. En caso de que, la difusión a representantes de la sociedad civil se realice homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación. Este requerimiento es exigible para todos los requisitos técnicos que requieran participación, difusión u otros asociados a COSOC</p>
<p>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.</p>	<p>DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO.</p> <p>01.- El Servicio deberá contar con una política de calidad de servicio vigente, considerando lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. • La aprobación de la jefatura de servicio. • La opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as). • La participación, durante el proceso de elaboración de la política, del personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1. <p>02.- La política de calidad de servicio deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Principios orientadores. • Objetivos. • Relación con las definiciones estratégicas institucionales. • Caracterización de usuarios y usuarias de los servicios. • Actores y roles. • Directrices y líneas de acción.



	<p>03.- El Servicio deberá difundir la política de calidad de servicio entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.</p> <p>04.- El Servicio diseña un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, con un horizonte de 3 años y lo actualiza si corresponde, a partir del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria elaborado en la etapa 1, considerando los recursos del presupuesto de la institución y lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La aprobación del Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. • La aprobación de la jefatura del servicio. • La participación, durante el proceso de diseño del plan, del personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1. • La opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as). <p>05.- El plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria deberá contener al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo general y específicos, expresados como resultados esperados y medibles. • Actividades. • Plazos de ejecución. • Áreas responsables y participantes. • Población objetivo de las actividades (definición y cuantificación). • Los trámites y/o servicios seleccionados entre aquellos asociados al cumplimiento de su función o mandato y en los casos que corresponda, se incluyen los trámites que autoricen proyectos de inversión. • Indicadores de desempeño que permitan evaluar el cumplimiento del plan y sus metas, cuando corresponda. • Indicadores asociados a reclamos y a solicitudes de acceso a la información pública y sus metas respectivas. • Indicadores de satisfacción usuaria. • Sistemas de respaldo y reportabilidad para generar los medios de verificación de las actividades. • Priorización de las actividades. • Costos de cada actividad y su vinculación a ítems presupuestarios. <p>06.- El servicio deberá difundir el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.</p>
<p>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.</p>	<p>DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO.</p> <p>01.- El Servicio implementa el plan definido en la etapa 2, actualizado si corresponde. Cada actividad se entiende como ejecutada si se cumplen todos los compromisos establecidos en ella. El informe de implementación del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria, aprobado por el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, deberá contener al menos los siguientes elementos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultados de la ejecución de las actividades comprometidas. • Resultados de los indicadores comprometidos para analizar el cumplimiento del plan para el año t. • Análisis de las dificultades y holguras encontradas en la implementación de las actividades, atribuibles a factores externos e internos comprometidos para el año t. • Justificaciones de eventuales modificaciones a lo programado originalmente para el año t.



	02.- El Servicio difunde el informe de implementación del plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el año t entre el personal de planta y a contrata, personal a honorarios y personal regido por el código del trabajo de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado), directivos y representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500 o su homólogo en la medida que cumpla la exigencia planteada en la etapa 1.
--	---

N°	NOMBRE INDICADOR 2025	OBJETIVO SISTEMA	PONDERADOR	REQUISITO TÉCNICO 2025
06	Transformación Digital	Instalar progresivamente los principios y estándares de gobierno digital en la gestión de las instituciones, para mejorar la calidad de los servicios entregados a las personas (naturales y jurídicas) por el Estado.	Etapa 1 – Objetivo 1: 05% Etapa 1 – Objetivo 2: 05% Etapa 2 – Objetivo 1: 05% Total Ponderado: 15%	06

06 REQUISITO TÉCNICO – Sistema Transformación Digital.

ETAPA 1 – OBJETIVO 1.

Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.

DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO.

- 01.- La institución deberá conformar una estructura de gobernanza, formalizada mediante resolución de la jefatura de servicio, según corresponda a su caso:
- Para los Servicios que forman parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, se utilizará el comité existente para la implementación del Sistema de Transformación Digital, constituyéndose en adelante el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital. Este Comité deberá incluir al menos los siguientes integrantes, de distintos niveles jerárquicos:
 - Coordinador(a) de Transformación Digital.
 - Representante de la jefatura de tecnologías de la Información (o su equivalente).
 - Representante de las áreas que interactúan directamente con los usuarios.
 - Representante de las áreas operativas y de apoyo.
 - Para los Servicios que no forman parte del Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, se creará el Comité de Calidad de Servicio, Experiencia Usuaria y Transformación Digital, incluyendo al menos los perfiles descritos previamente, de los distintos niveles jerárquicos.

ETAPA 1 – OBJETIVO 2.

Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.

DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO.

- 01.- La institución realiza un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital, indicadas en los numerales 2, 3 y 4 siguientes, ajustándose a los lineamientos provistos por la Red de Expertos(as), quienes deberán emitir una opinión técnica sobre la completitud, medio de envío y oportunidad de la información.
- 02.- En la dimensión de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, la institución aplica el instrumento “Catálogo de Procedimientos Administrativos y otras Tramitaciones (CPAT)”, cuyo objetivo es identificar todos los procedimientos administrativos y otras tramitaciones para caracterizar a sus usuarios, el servicio entregado a las personas, y monitorear el avance al soporte electrónico, el cual considerará.
- Autenticación digital utilizando mecanismos oficiales.
 - Interoperabilidad para obtener y/o entregar datos, documentos y/o expedientes de otros órganos de la Administración del Estado a través de la red de interoperabilidad del Estado.
 - Envío de notificaciones por medios electrónicos.



	<ul style="list-style-type: none"> iv. Utilizar una o más plataformas electrónicas. v. Expediente electrónico, que brinda acceso al interesado. vi. Envío y recepción electrónica de comunicaciones oficiales entre órganos de la Administración del Estado. <p>03.- En la dimensión de calidad web, la institución 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, selección que deberá contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as).</p> <p>04.- En la dimensión gestión de datos, la institución aplicará el instrumento “Marco de Referencia de Gestión de Datos del Estado”, cuyo objetivo es evaluar las capacidades institucionales para hacer un uso estratégico de los datos.</p>
<p>ETAPA 2 – OBJETIVO 1. Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.</p>	<p>DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO.</p> <p>01.- La institución elabora un plan de transformación digital que aborde las brechas del diagnóstico prioritarias en materia de procedimientos administrativos y otras tramitaciones electrónicas, calidad web, gestión de datos, incorporando el enfoque integrado de gobierno basado en la integración de servicios, según los lineamientos de la Secretaría de Gobierno Digital. El plan deberá contar con la opinión técnica favorable de la Red de Expertos(as) en términos de completitud y coherencia, y ser aprobado por la jefatura de servicio mediante resolución.</p> <p>02.- El plan de transformación digital se diseñará con un horizonte de trabajo de al menos 3 años, el que deberá actualizarse si corresponde y considerará al menos los siguientes contenidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Objetivo general. b) Descripción de las principales brechas prioritarias detectadas en el diagnóstico. c) Iniciativas de transformación digital, alineadas con el proceso de Evaluación de Proyectos de Tecnologías de la información (EVALTIC), que detallan al menos los siguientes contenidos: <ul style="list-style-type: none"> • Objetivo. • Área responsable de la iniciativa. • Estimación de costo de cada iniciativa, recursos, bienes y servicios necesarios para su implementación. • Cronograma de actividades, hitos e indicadores que permitan evaluar el avance de la iniciativa. <p>03.- La institución difunde el plan de transformación digital entre el personal de planta, contrata, honorarios y regido por el Código del Trabajo, de distintas áreas de la institución (con exclusión del personal subcontratado).</p>
<p>06 NOTAS DE EXIMICIÓN DE REQUISITO TÉCNICO – Sistema Transformación Digital.</p>	
<p>La institución compromete el Sistema de Transformación Digital de acuerdo con el Programa Marco 2025, a excepción de los siguientes requisitos, según se señala:</p> <p>ETAPA 1 – OBJETIVO 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>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)”.</i> <p>ETAPA 1 – OBJETIVO 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>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”.</i> • <i>No compromete el requisito técnico N°2, del objetivo 2 de la etapa 1.</i> 	



- *El requisito técnico N°2, 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 .*

ETAPA 1 – OBJETIVO 2:

- *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".*

