



Informe Resultado
Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG)
Año 2024
SERVIU Región de Arica y Parinacota

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



Resultados Metas Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) 2024 Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) Región de Arica y Parinacota

Mediante Certificado emitido por DIPRES (Hacienda) de fecha 07 de marzo de 2024, señala un **98,82% alcanzado de grado de cumplimiento** global del Programa de Mejoramiento de la Gestión año 2024 por el Servicio de Vivienda y Urbanización (SERVIU) Región de Arica y Parinacota, equivalente a un **7,6% de incremento** por desempeño institucional.

RESULTADOS DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE GESTIÓN (PMG) AÑO 2024

| N° | OBJETIVO DE GESTIÓN 2024 | COMPROMISO | META 2024 | EFFECTIVO AL 31 DE DICIEMBRE | % DE CUMPLIMIENTO | PONDERACIÓN ASIGNADA | PONDERACIÓN OBTENIDA |
|----------------|-----------------------------|---|---|---|-------------------|----------------------|----------------------|
| 1 | 1. Gestión Eficaz | Medidas de Equidad de Género | 37,5% (3 / 8) | 37,5 % (3 / 8) | 100 % | 5 % | 5 % |
| 2 | 2. Eficiencia Institucional | Estado Verde | Hasta Etapa 2 100% | 24,53 requisitos técnicos cumplidos de 25 comprometidos | 98,13 % | 30 % | 29,44 % |
| 3 | 2. Eficiencia Institucional | Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura | 6,9 % (166.119.671 / 2.407.531.468) | *0 % (0 / 0) | 100 % | 10 % | 10 % |
| 4 | 2. Eficiencia Institucional | Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29 | 121,21 % (274.758.000 / 226.688.000) | 74,35 % (365.070.000 / 491.045.000) | 163,03 % | 25 % | 25 % |
| 5 | 3. Calidad de los servicios | Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría | Hasta Etapa 2 100% | 18,6 requisitos técnicos cumplidos de 19 comprometidos | 97,93 % | 30 % | 29,38 % |
| Totales | | | | | | 100 | 98,82 |

* Cabe señalar esta meta de este indicador es decreciente, es decir, mientras más cerca este de la meta más mayor es el riesgo de incumplimiento, y mientras más alejado este de la meta, mayor es su probabilidad de cumplimiento.

DETALLE DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN (PMG) AÑO 2024 POR OBJETIVO DE GESTIÓN

Indicadores de Desempeño Asociado al Objetivo N°1: Gestión Eficaz

| N° | NOMBRE INDICADOR 2024 | FÓRMULA CALCULO 2024 | UNIDAD DE MEDIDA | META 2024 | | | RESULTADO EFECTIVO 2024 | | | % DE CUMPLIMIENTO | REQUISITO TÉCNICO 2024 (SEGÚN CORRESPONDA) |
|----|------------------------------|--|------------------|-----------|-----------|-------------|-------------------------|-----------|-------------|-------------------|--|
| | | | | META | NUMERADOR | DENOMINADOR | RESULTADO | NUMERADOR | DENOMINADOR | | |
| 01 | 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 | 35,7% | 3 | 8 | 35,7% | 3 | 8 | 100% | 01 |

01 REQUISITO TÉCNICO – Equidad de Género

- 1.- Las medidas para la igualdad de género son el conjunto de acciones y/o actividades transversales vinculadas a gestión interna y estratégicas, al Plan de Igualdad entre mujeres y hombres, a la Agenda de Género Gubernamental vigente, a los Compromisos Ministeriales de Género y a los productos estratégicos definidos en el formulario A1 2024 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.
- 2.- 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.
- 3.- 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.
- 4.- 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, comprometiendo a lo menos dos de ellas en el año t.
- 5.- 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.



Indicadores de Desempeño Asociado al Objetivo N°2: Eficiencia Institucional

| N° | NOMBRE SISTEMA 2024 | ETAPA | OBJETIVOS 2024 | REQUISITOS TÉCNICOS COMPROMETIDOS | REQUISITOS TÉCNICOS CUMPLIDOS | % CUMPLIMIENTO OBJETIVO | PONDERACIÓN ASIGNADA | PONDERACIÓN OBTENIDA INFORMADA POR EL SERVICIO | REQUISITO TÉCNICO 2024 (SEGÚN CORRESPONDA) | RAZON CUMPLIMIENTO PARCIAL 2024 |
|----|---------------------|----------------|---|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------|----------------------|--|--|---------------------------------|
| 02 | Estado Verde | 01 | 1. Instalación de gobernanza | 8 | 8 | 100% | 15% | 15% | 02 | 01 |
| | | 01 | 2. Diagnóstico de sustentabilidad | 9 | 8,53 | 94,77% | 5% | 5% | | |
| | | 02 | 1. Diseño y Formalización Marco de Gobernabilidad | 4 | 4 | 100% | 5 | 4,44% | | |
| | | 02 | 2. Elaboración Plan Gestión Ambiental | 4 | 4 | 100% | 5 | 5% | | |
| | | TOTALES | | | 25 | 24,53 | 98,13 | 30% | | |

01 - RAZÓN CUMPLIMIENTO PARCIAL - Sistema Estado Verde - 2024

Cumple en un 88,9% el Objetivo de Gestión N°2 - Diagnóstico de la gestión ambiental del Servicio, porque sólo 8 de 9 requisitos técnicos son verificables a través de los antecedentes presentados por la institución. No cumple con el requisito técnico N°9 Gestión de compras sustentables, debido a una inconsistencia en las cantidades de compras informadas por el servicio para el periodo Mayo a Octubre de 2024 del año t: 23 "Compras con criterios sustentabilidad en plataforma MP" mayor a 17 "Compras rubros factibles de sustentabilidad en plataforma MP", de acuerdo a lo establecido en el Requisito técnico.

02 - REQUISITO TÉCNICO – Sistema Estado Verde - 2024

| ETAPA 1 – OBJETIVO 1. | DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO. |
|---|---|
| Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio. | <p>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> <p>02.- El Comité Estado Verde revisa la existencia de una resolución que apruebe la política 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 catastro de todos los inmuebles que utiliza el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamiento, viviendas fiscales, centros recreacionales y superficies no construidas, independientemente de la condición jurídica de la propiedad.</p> <p>04.- El Servicio informa a la Red de Expertos/as el número de colaboradores por inmueble, es decir, funcionarios/as de la dotación del Servicio, 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>05.- El Comité Estado Verde aprueba el alcance gradual de la implementación del Sistema Estado Verde, el que cuenta con la Opinión Técnica Favorable de la Subsecretaría del Medio Ambiente y la Subsecretaría de Energía, explicitando a cuáles de sus inmuebles y respectivos colaboradores se aplicará el Sistema Estado Verde en el primer, segundo y/o tercer año, en gestión energética, de vehículos, traslado de personas, papel, hídrica, de residuos y bienes muebles.</p> <p>06.- El Comité Estado Verde determina la(s) actividad(es) de concientización en materia del Sistema Estado Verde y/o cambio climático, en las cuáles participa al menos un 30% de los colaboradores del Servicio.</p> <p>07.- Al menos el 30% de los usuarios/as de la institución registrados en Mercado Público (www.mercadopublico.cl), en rol supervisor y operador participa en las capacitaciones que provee la Dirección de Compras y Contratación Pública en materia de compras sustentables.</p> <p>08.- Al menos el 20% de los funcionarios/as que pertenecen a la planta directiva o son jefaturas de segundo nivel o tercer nivel jerárquico participa en dichas capacitaciones.</p> |



| | |
|---|---|
| <p>ETAPA 1 – OBJETIVO 2. Diagnosticar la situación de la gestión ambiental interna mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.</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 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°5:</p> <p>04- La gestión energética:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado para el período t 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 t. <p>05- 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 durante el período t de cada uno de ellos. <p>06- 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, en el período t. • Contabilización del total de viajes por trabajo en avión ida y vuelta en el período t. <p>07- La gestión del papel:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos formales (instructivos, protocolos, órdenes de servicio de uso eficiente del papel, u otro tipo de formalidad) destinados a disminuir el consumo de papel (impresión a doble cara, con bajo consumo de tinta u otras). • N° de impresiones realizadas y su tipo (en blanco y negro y a color) por impresora y/o fotocopidora. • N° de resmas de papel reciclado y no reciclado adquiridas. • Gasto del período t en resmas de papel. <p>08- La gestión hídrica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Catastro de artefactos, señalando cuántos se encuentran en buen estado (funciona según lo esperado); regular (presenta fugas o fallas que lo hacen ineficiente); y mal estado (no funciona), 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>09- 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>10- 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>11- La gestión de compras sustentables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Resultado para el período t 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 un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.</p> | <p>DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO.</p> <p>01.- El Servicio, a través del Comité Estado Verde y como resultado de la revisión realizada en la etapa 1, elabora, actualiza o mantiene la política interna de gestión ambiental y la relación con las definiciones estratégicas institucionales, con participación consultiva, y la formaliza mediante Resolución Exenta del Servicio.</p> <p>02.- El Servicio, bajo la coordinación del Comité Estado Verde, desarrolla una campaña de concientización en materia de estado verde y/o cambio climático a sus colaboradores y continua la capacitación en compras sustentables a sus operadores y supervisores de Mercado Público.</p> <p>03.- En la campaña de concientización y la capacitación se incrementan -respecto de la etapa 1- los porcentajes de colaboradores concientizados y de jefaturas y/u operadores y supervisores de Mercado Público capacitados, respectivamente. Dichos porcentajes cuentan con la Opinión Técnica Favorable de la Red de Expertos/as.</p> <p>04.- 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 – y aprueba a través del Comité Estado Verde - el Plan de Gestión Ambiental, 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.</p> <p>02.- El Plan de Gestión Ambiental aprobado debe contener al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Priorización de las brechas ambientales detectadas en el diagnóstico, atendiendo criterios de urgencia y factibilidad técnica. • Objetivos y acciones para reducir las brechas priorizadas en gestión energética, de vehículos, de uso de papel, hídrica, residuos, baja de bienes y compras, según corresponda. • Diseñar o ajustar procedimientos formales destinados a monitorear y/o mejorar su desempeño medio ambiental. • Indicadores y/o ajustes en la metodología para registrar el monitoreo de dichos desempeños de manera cuantitativa. <p>03.- El Servicio Implementa en el año t una iniciativa o proyecto piloto de sustentabilidad en la gestión interna.</p> <p>04.- El Servicio elabora un Programa de Trabajo del Plan de Gestión Ambiental que contiene tareas, plazos y responsables para el año t+1.</p> |



| N° | NOMBRE INDICADOR 2024 | FÓRMULA 2024 | UNIDAD DE MEDIDA | META 2024 | | | RESULTADO EFECTIVO 2024 | | | % DE CUMPLIMIENTO | REQUISITO TÉCNICO 2024 (SEGÚN CORRESPONDA) |
|----|---|---|------------------|-----------|-------------|---------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------------|--|
| | | | | META | NUMERADOR | DENOMINADOR | RESULTADO | NUMERADOR | DENOMINADOR | | |
| 03 | Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura | ((Sumatoria de Montos finales de contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos – Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en año t, con aumento efectivo de gastos) / (Sumatoria de Montos iniciales establecidos en contratos de obras de infraestructura pública finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos)) * 100 | Porcentaje | 6,9% | 166.119.671 | 2.407.531.468 | *0,00% | 0 | 0 | 100% | 03 |
| 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 | *121,21% | 274.758.000 | 226.688.000 | 74,35% | 365.070.000 | 491.045.000 | 163,03 % | 04 |

03 REQUISITO TÉCNICO – Desviación Montos Contratos de Obras de Infraestructura

- 01.- Contrato de obra de infraestructura pública: es un acto por el cual el Ministerio encarga a un tercero la ejecución, reparación o conservación de una obra pública, incluyendo la restauración de edificios patrimoniales, lo cual debe efectuarse conforme a lo que determinan los antecedentes de la adjudicación, y cuenta con resolución de adjudicación, contrato y autorización de inicio de obras, correspondientes a contratos financiados con los subtítulos 31 y 33.
- 02.- Contrato de obra de infraestructura pública finalizado: es aquel que cuenta con recepción definitiva de obras al año t y liquidación de contrato en el año t.
- 03.- Liquidación de Contrato: corresponde al proceso de cierre definitivo del contrato de obras de infraestructura pública, el cual se materializa a través de una resolución, acta, decreto alcaldicio u otro documento oficial (acto administrativo).
- 04.- Contrato de obra de infraestructura pública finalizado con aumento efectivo de gasto: considera aquel contrato finalizado en el año t, cuyo monto final es mayor al monto inicial del contrato.
- 05.- Montos finales de contrato de obra de infraestructura pública: monto pagado al contratista, establecido en la respectiva liquidación del contrato de obra finalizado.

* Cabe señalar esta meta de este indicador es decreciente, es decir, mientras más cerca este de la meta más mayor es el riesgo de incumplimiento, y mientras más alejado este de la meta, mayor es su probabilidad de cumplimiento.



06.- El Servicio deberá informar para cada contrato de obra de infraestructura pública la fecha de inicio de contrato, el monto inicial, la fecha de modificación del contrato cuando corresponda; el monto final; la recepción definitiva de las obras y la liquidación de contrato.

04 REQUISITO TÉCNICO – Concentración de Gastos Subtítulos 22 y 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.

* La Meta Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29 está orientada a reducir el gasto del subtítulo 22 y 29 en el 2do semestre y en especial en el último trimestre y mes del año.



Indicadores de Desempeño Asociado al Objetivo N°3: Calidad de los Servicios

| N° | NOMBRE SISTEMA 2023 | ETAPA | OBJETIVOS 2023 | REQUITOS TÉCNICOS COMPROMETIDOS | REQUISITOS TÉCNICOS CUMPLIDOS | % CUMPLIMIENTO OBJETIVO | PONDERACIÓN ASIGNADA | PONDERACIÓN OBTENIDA INFORMADA POR EL SERVICIO | REQUISITO TÉCNICO 2023 (SEGÚN CORRESPONDA) | RAZON CUMPLIMIENTO PARCIAL 2024 |
|----------------|---|-------|--|---------------------------------|-------------------------------|-------------------------|----------------------|--|--|---------------------------------|
| 05 | Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría | 01 | 1. Instalación de gobernanza | 3 | 3 | 100% | 15% | 15% | 02 | 01 |
| | | 01 | 2. Levantamiento y sistematización de información | 8 | 8 | 100% | 5% | 5% | | |
| | | 01 | 3. Diagnóstico de brechas | 2 | 2 | 100% | 5% | 5% | | |
| | | 02 | 1. Define Política de Calidad y Plan Anual de Mejoramiento | 6 | 5,61 | 93,5% | 5% | 4,38% | | |
| TOTALES | | | | 19 | 18,61 | 97,93% | 30% | 29,38% | | |

01 - RAZÓN CUMPLIMIENTO PARCIAL - Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría - 2024

Sistematización de información, Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y análisis de insumo en RT 6. Las cifras reportadas para trámite vinculado a proyecto de inversión. Son las mismas cifras para 'Stock de solicitudes al 30 de junio de 2024, por año de ingreso' y 'Cantidad de solicitudes resueltas entre julio de 2023 y junio de 2024, según año de ingreso' lo que significaría un error en la contabilización de las cifras. El servicio no analiza las estadísticas de tiempo de respuesta y stock de trámites asociados a proyectos de inversión.

02 REQUISITO TÉCNICO – Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

| ETAPA 1 – OBJETIVO 1. | DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO. |
|---|--|
| <p>La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.</p> | <p>01.- El Servicio constituye el Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, mediante una resolución, cuyos integrantes deberán ser funcionarios/as de distintos niveles jerárquicos, incluyendo a quienes interactúan directamente con usuarios/as, jefaturas y representantes de áreas operativas y de apoyo, como tecnología y sistemas informáticos, finanzas, control de gestión, entre otras.</p> <p>02.- El Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría 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 y Experiencia Usuaría y en la(s) que participa el 30% o más 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.</p> |



| | |
|---|---|
| <p>ETAPA 1 – OBJETIVO 2. La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana.</p> | <p>DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO.</p> <p>01- 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://www.satisfaccion.gob.cl.</p> <p>02- El diseño muestral y su aplicación 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>03- 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>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 asociados a 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 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 asociados a proyectos de inversión.</p> <p>07- 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>08- 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>ETAPA 1 – OBJETIVO 3. La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.</p> | <p>DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO.</p> <p>01.- El Servicio define los principales problemas a resolver en materia de experiencia usuaria y calidad de servicio, elaborando un informe de diagnóstico que contempla fortalezas, debilidades, riesgos, puntos críticos y ámbitos prioritarios de trabajo. Este diagnóstico se basa en la información levantada en los requisitos anteriores y cuenta con la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria.</p> <p>02.- 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, o COSOC ministerial, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.</p> |
| <p>ETAPA 2 – OBJETIVO 1. La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.</p> | <p>DESCRIPCIÓN REQUISITO TÉCNICO.</p> <p>01.- El Servicio, considerando la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria, deberá definir o actualizar una política de calidad de Servicio. La política de calidad de Servicio deberá ser aprobada por la jefatura de Servicio y contar con la opinión técnica favorable de la red de expertos/as, y 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. |



- 02.- El Servicio deberá definir o actualizar la política de calidad de servicio en forma participativa incluyendo 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 representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500. Si se realiza homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, o COSOC ministerial, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.
- 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. 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, o COSOC ministerial, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.
- 04.- El Servicio con la aprobación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, diseña un Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría a partir del diagnóstico de calidad de servicio y experiencia usuaria elaborado en la etapa 1, considerando los recursos del presupuesto de la institución, debiendo ser aprobado por la jefatura del Servicio, y que deberá contener al menos lo siguiente:
- 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.
 - Indicadores de desempeño que permitan evaluar el cumplimiento del plan anual y sus metas, cuando corresponda.
 - 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.
- 05.- El Servicio deberá definir o actualizar el Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría, en forma participativa, incluyendo 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 representantes de la sociedad civil a través del Consejo de la Sociedad Civil (COSOC) establecidos por la Ley N°20.500. Si se realiza homologando el COSOC a otros consejos, comités o similares instancias de representación de la sociedad civil, o COSOC ministerial, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.
- 06.- El servicio deberá difundir el Plan anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría 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, o COSOC ministerial, el Servicio deberá acreditar la existencia de un dictamen emitido por la Contraloría General de la República que determine expresamente que procede dicha homologación.

