



# FORMULACION PMG 2017

## OBJETIVO 1, 2 y SGC

Servicio de Vivienda y Urbanismo  
Región de Arica y Parinacota  
Departamento Programación Física y Control  
**Junio, 2017**



## OBJETIVO 1: INDICADORES ASOCIADOS A PRODUCTOS ESTRATÉGICOS SISTEMA DE GESTIÓN MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

INDICADOR N°1: PERMISO DE ROTURA Y REPOSICIÓN DE PAVIMENTOS PARTICULARES		
<b>Nombre Indicador</b>	Porcentaje de Permisos de Rotura y Reposición de Pavimentos Particulares que cuentan con Recepción Provisoria del SERVIU, respecto del total de permisos de rotura y reposición de Pavimentos Particulares autorizados por SERVIU Arica y Parinacota	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de permisos de rotura y reposición de pavimentos particulares , con recepción provisoria del SERVIU , al 31.12. del año t} / \text{Total de permisos de rotura y reposición de pavimentos particulares emitidos por el SERVIU, cuya vigencia sea al 02.11. del año t}) * 100$	
<b>Unidad de Medida</b>	% (Porcentaje)	
<b>META Programada Año 2017</b>	<b>Numerador Estimado</b>	<b>Denominador Estimado</b>
	24	26
	92,31%	
<b>Nota Técnica</b>	<p>1.- Se entenderá como Recepción Provisoria, el Informe emitido por el SERVIU que respalda y corrobora que los trabajos de Rotura y Reposición de Pavimentos Particulares realizados por quien solicitó el permiso, restituyen la pavimentación en las mismas o mejores condiciones, y que cumplen con la normativa vigente. 2.- Se entiende como permiso de rotura al documento emitido por el SERVIU para esos fines, independiente de su denominación. Se excluyen de la medición permisos emitidos nulos, no autorizados y observados. 3.- Este indicador incluye la totalidad de permisos solicitados por empresas, sean estas de servicios u otras, así como personas naturales.</p>	



INDICADOR N°2: PROYECTOS URBANOS TERMINADOS		
<b>Nombre Indicador</b>	Porcentaje de Proyectos Urbanos Terminados y entregados a la comunidad el año t respecto del total de Proyectos Urbanos a terminar en el año t	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(\text{Número de Proyectos Urbanos Terminados y entregados a la comunidad en el año t} / \text{Número total de Proyectos Urbanos a terminar en el año t}) * 100$	
<b>Unidad de Medida</b>	% (Porcentaje)	
<b>META Programada Año 2017</b>	<b>Numerador Estimado</b>	<b>Denominador Estimado</b>
	2	2
	100%	
<b>Nota Técnica</b>	<p>Los programas asociados a este indicador son: Vialidad Urbana, Rehabilitación de Espacios Públicos, Infraestructura Sanitaria, Proyectos Urbanos Integrales y Reconstrucción de Obras Urbanas. El indicador mide la etapa de ejecución de proyectos. También se incluyen en esta medición los proyectos asociados a los Planes Maestros de Regeneración Urbana (PRU), Planes Maestros de Reconstrucción Estratégica Sustentable (PRES), Planes Urbanos Estratégicos (PUE) y Construcción Parques Urbanos. Un proyecto terminado es aquel que cuenta con el acta de recepción SERVIU, lo que significa que el proyecto queda habilitado para su uso por parte de la comunidad. Los proyectos que se estima terminar en el año t, corresponden a aquellos que inician obras o están en ejecución en los años t, t-1 y años anteriores, y que, de acuerdo al plazo de ejecución de las obras, su programación y grado de avance se prevé podrán terminar. El año t-1 se elaborará un oficio con el número de proyectos a terminar el año t.</p>	



INDICADOR N°3: PAVIMENTOS PARTICIPATIVOS		
<b>Nombre Indicador</b>	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	(Número de kilometros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t/Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos )*100	
<b>Unidad de Medida</b>	% (Porcentaje)	
<b>META Programada Año 2017</b>	<b>Numerador Estimado</b>	<b>Denominador Estimado</b>
	12,3	246
	5%	
<b>Nota Técnica</b>	Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, por corresponder a un valor marginal. La ejecución y el déficit, contemplan obras de pavimentación y de repavimentación. La medición de este indicador, que se realiza a contar del año 2012, es acumulada a partir del año 2009 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados.	



INDICADOR N°4: VIVIENDAS TERMINADAS		
<b>Nombre Indicador</b>	Porcentaje viviendas terminadas al año t (FSV, FSEV, DS 1, DS 40 y DS 116), en relación al déficit habitacional estimado en la Encuesta CASEN vigente (Quintiles I, II, III de Ingreso)	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(\text{Número de viviendas terminadas al año t (FSV, FSEV, DS 1, DS 40 y DS 116)} / \text{Déficit habitacional estimado según Encuesta CASEN vigente (Quintiles I, II y III de Ingreso)}) * 100$	
<b>Unidad de Medida</b>	% (Porcentaje)	
<b>META Programada Año 2017</b>	<b>Numerador Estimado</b>	<b>Denominador Estimado</b>
	1.787	5.817
	30,72%	
<b>Nota Técnica</b>	<p>1. El déficit habitacional se estima en base a una metodología elaborada por el MINVU y el MDS, la cual fue aplicada sobre la información de la encuesta CASEN vigente. El déficit habitacional empleado para construir este indicador, sólo considera la porción atribuible a los hogares pertenecientes a los tres primeros quintiles de ingreso. 2. El Indicador considera las viviendas terminadas correspondientes al Programa Habitacional de FSV (DS 174), FSEV (DS N° 49), SIS (DS N°1 Título 0, I y II), DS 40, DS 116 y DS 19. Incluye Reconstrucción. 3. La meta es acumulada y considera las viviendas terminadas desde el año siguiente en el que se identificó el déficit. 4. Se considerará vivienda terminada: - En el caso de viviendas construidas, el 100% de su construcción física, esto es, con recepción final SERVIU. - En el caso de las viviendas adquiridas (nueva o usada), la vivienda pagada en un 100%.</p>	



INDICADOR N°5: BARRIOS TERMINADOS		
<b>Nombre Indicador</b>	Porcentaje de Barrios terminados el año t, respecto del total de Barrios a terminar el año t.	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(\text{Número de barrios terminados el año t} / \text{Número total de barrios a terminar el año t}) * 100$	
<b>Unidad de Medida</b>	% (Porcentaje)	
<b>META Programada Año 2017</b>	<b>Numerador Estimado</b>	<b>Denominador Estimado</b>
	2	2
	100%	
<b>Nota Técnica</b>	El indicador considera el término del Contrato de Barrios. Esto corresponde al término del Plan de Gestión de Obras y al Término del Plan de Gestión Social (que corresponde a fin de la Fase II "Ejecución del contrato de Barrio" del Programa). Asimismo, el Plan de Gestión de Obras contempla el término de cada una de las obras en el Contrato de Barrio. Los barrios para el año son identificados en un Oficio de SEREMI a Subsecretaría.	



INDICADOR N°6: CAMPAMENTOS		
<b>Nombre Indicador</b>	Porcentaje de campamentos con gestión de cierre realizada al año t, respecto al catastro de campamentos del año 2011	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de campamentos con gestión de cierre realizada a nivel regional al año t} / \text{Número de campamientos del catastro 2011}) * 100$	
<b>Unidad de Medida</b>	% (Porcentaje)	
<b>META Programada Año 2017</b>	<b>Numerador Estimado</b>	<b>Denominador Estimado</b>
	5	6
	83,33 %	
<b>Nota Técnica</b>	<p>En la fase III del programa (denominada cierre y término de la intervención), se gestiona el cierre del campamento conforme a la estrategia de intervención definida. Para las estrategias de Radicación, el hito de cierre es la ejecución del proyecto habitacional o la urbanización en desarrollo y para el caso de la relocalización, el hito de cierre es la integración de las familias a 1 o más proyectos habitacionales. Dichas estrategias están definidas como:</p> <p>Radicación con proyecto habitacional: Se construyen las viviendas definitivas en el mismo terreno en el cual se emplaza el campamento.</p> <p>Radicación con proyecto de urbanización: Las familias se radican en el mismo terreno del campamento, reciben su título de dominio y urbanización completa, que incluye solución sanitaria, conexión a red de agua potable, empalme eléctrico y la regularización del loteo.</p> <p>Relocalización en proyecto habitacional: Las familias se integran a distintos proyectos habitacionales. El terreno se desocupa en el caso de ser propiedad fiscal, y se notifica al propietario de las salidas de las familias en caso de ser propiedad privada.</p>	



## OBJETIVO 2: INDICADORES DE GESTIÓN TRANSVERSAL

### SISTEMA DE GESTIÓN MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

INDICADOR N°1: SISTEMA CAPACITACIÓN		
<b>Nombre Indicador</b>	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(\text{N}^\circ \text{ de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año } t / \text{N}^\circ \text{ de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año } t) * 100$	
<b>Unidad de Medida</b>	% (Porcentaje)	
<b>META Programada Año 2017 *</b>	<b>Numerador Estimado*</b>	<b>Denominador Estimado *</b>
	No Aplica	No Aplica
	No Aplica	
<b>Nota Técnica *</b>	No Aplica	

INDICADOR N°2: SISTEMA HIGIENE Y SEGURIDAD		
<b>Nombre Indicador</b>	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(\text{Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año } t / \text{Promedio anual de trabajadores en el año } t) * 100$	
<b>Unidad de Medida</b>	% (Porcentaje)	
<b>META Programada Año 2017 *</b>	<b>Numerador Estimado*</b>	<b>Denominador Estimado *</b>
	No Aplica	No Aplica
	No Aplica	
<b>Nota Técnica *</b>	No Aplica	

\* De acuerdo a lo señalado en el Decreto Exento N° 290 de 2016, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión de los Servicios para el año 2017, en el objetivo N° 2 se debe medir e informar los valores efectivos de los indicadores de gestión transversal. En consecuencia, no corresponde definir valores de "Numerador y denominador estimado meta 2017", "Meta año 2017" y "Nota Técnica".



INDICADOR N°3: SISTEMA COMPRAS PÚBLICAS		
<b>Nombre Indicador</b>	Porcentajes de Licitaciones sin oferentes en el año t	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t}) * 100$	
<b>Unidad de Medida</b>	% (Porcentaje)	
<b>META Programada Año 2017 *</b>	<b>Numerador Estimado*</b>	<b>Denominador Estimado *</b>
	No Aplica	No Aplica
	No Aplica	
<b>Nota Técnica *</b>	No Aplica	

INDICADOR N°4: SISTEMA GOBIERNO DIGITAL		
<b>Nombre Indicador</b>	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Catastro de trámites del año t-1	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(\text{N}^\circ \text{ de trámites digitalizados al año t} / \text{N}^\circ \text{ total de trámites identificados en Catastro de trámites del año t-1}) * 100$	
<b>Unidad de Medida</b>	% (Porcentaje)	
<b>META Programada Año 2017 *</b>	<b>Numerador Estimado*</b>	<b>Denominador Estimado *</b>
	No Aplica	No Aplica
	No Aplica	
<b>Nota Técnica *</b>	No Aplica	

INDICADOR N°5: SISTEMA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		
<b>Nombre Indicador</b>	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(\text{N}^\circ \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t} / \text{N}^\circ \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información}) * 100$	
<b>Unidad de Medida</b>	% (Porcentaje)	
<b>META Programada Año 2017 *</b>	<b>Numerador Estimado*</b>	<b>Denominador Estimado *</b>
	No Aplica	No Aplica
	No Aplica	
<b>Nota Técnica *</b>	No Aplica	

\* De acuerdo a lo señalado en el Decreto Exento N° 290 de 2016, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión de los Servicios para el año 2017, en el objetivo N° 2 se debe medir e informar los valores efectivos de los indicadores de gestión transversal. En consecuencia, no corresponde definir valores de "Numerador y denominador estimado meta 2017", "Meta año 2017" y "Nota Técnica".



INDICADOR N°6: SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA / ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA		
<b>Nombre Indicador</b>	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en año t} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$	
<b>Unidad de Medida</b>	% (Porcentaje)	
<b>META Programada Año 2017 *</b>	<b>Numerador Estimado*</b>	<b>Denominador Estimado *</b>
	No Aplica	No Aplica
	No Aplica	
<b>Nota Técnica *</b>	No Aplica	

INDICADOR N°7: SISTEMA AUDITORIA INTERNA		
<b>Nombre Indicador</b>	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(\text{N}^\circ \text{ de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t} / \text{N}^\circ \text{ total de compromisos de auditorías realizadas al año t- 1 pendientes de implementar en año t}) * 100$	
<b>Unidad de Medida</b>	% (Porcentaje)	
<b>META Programada Año 2017 *</b>	<b>Numerador Estimado*</b>	<b>Denominador Estimado *</b>
	No Aplica	No Aplica
	No Aplica	
<b>Nota Técnica *</b>	No Aplica	

INDICADOR N°8: SISTEMA EQUIDAD DE GÉNERO		
<b>Nombre Indicador</b>	Porcentaje de medidas de igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(\text{N}^\circ \text{ medidas de igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo}) * 100$	
<b>Unidad de Medida</b>	% (Porcentaje)	
<b>META Programada Año 2017 *</b>	<b>Numerador Estimado*</b>	<b>Denominador Estimado *</b>
	No Aplica	No Aplica
	No Aplica	
<b>Nota Técnica *</b>	No Aplica	

\* De acuerdo a lo señalado en el Decreto Exento N° 290 de 2016, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión de los Servicios para el año 2017, en el objetivo N° 2 se debe medir e informar los valores efectivos de los indicadores de gestión transversal. En consecuencia, no corresponde definir valores de "Numerador y denominador estimado meta 2017", "Meta año 2017" y "Nota Técnica".



INDICADOR N°9: SISTEMA DESCENTRALIZACIÓN		
<b>Nombre Indicador</b>	Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(N^{\circ} \text{ de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t} / N^{\circ} \text{ total de iniciativas de descentralización y desconcentración comprometidas para el año t}) * 100$	
<b>Unidad de Medida</b>	% (Porcentaje)	
<b>META Programada Año 2017 *</b>	<b>Numerador Estimado*</b>	<b>Denominador Estimado *</b>
	No Aplica	No Aplica
	No Aplica	
<b>Nota Técnica *</b>	No Aplica	

INDICADOR N°10: SISTEMA EFICIENCIA ENERGÉTICA		
<b>Nombre Indicador</b>	Índice de eficiencia energética.	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	$(\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el año t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t})$	
<b>Unidad de Medida</b>	Kwh / m2	
<b>META Programada Año 2017 *</b>	<b>Numerador Estimado*</b>	<b>Denominador Estimado *</b>
	No Aplica	No Aplica
	No Aplica	
<b>Nota Técnica *</b>	No Aplica	

\* De acuerdo a lo señalado en el Decreto Exento N° 290 de 2016, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión de los Servicios para el año 2017, en el objetivo N° 2 se debe medir e informar los valores efectivos de los indicadores de gestión transversal. En consecuencia, no corresponde definir valores de "Numerador y denominador estimado meta 2017", "Meta año 2017" y "Nota Técnica".



## SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (ISO)

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 – ETAPA 4		
<b>Nombre Indicador</b>	Cumplimiento de la Etapa 4 del Sistema de Gestión de Calidad, el cual contempla: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar Revisiones por la Dirección del Sistema, para asegurar la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad, previo a las auditorías de certificación/ampliación de alcance.</li> <li>- Realizar Auditorías de Ampliación de Alcance y Mantenimiento del Sistema Gestión de la Calidad bajo la norma ISO 9001, incluyendo todos los procesos de la organización establecidos en el Plan Trienal a más tardar el primer trimestre del año en curso.</li> </ul>	
<b>Fórmula de Cálculo</b>	Cumplimiento de la Etapa 4 del Sistema de Gestión de Calidad.	
<b>Unidad de Medida</b>	Dicotómica (Sí/No)	
<b>META Programada Año 2017 *</b>	<b>Numerador Estimado*</b>	<b>Denominador Estimado *</b>
	No Aplica	No Aplica
	Sí Logrado	
<b>Nota Técnica *</b>	No Aplica	

\*

De acuerdo a lo señalado en el Decreto Exento N° 290 de 2016, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión de los Servicios para el año 2017, el Sistema Gestión de la Calidad no está formulado como un indicador de medición, sin embargo, para efectos de mejor comprensión de la formulación del Sistema en este informe, se adaptaron los requisitos técnicos al formato de indicador. No obstante a ello, y considerando que la unidad de medida es dicotómica (Sí o No) Logrado, los conceptos de "Numerador y denominador estimado meta 2016" y "Nota técnica", No Aplican.

