



RESULTADOS PMG 2016 OBJETIVO 1, 2, 3 y SGC

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



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

INDICADOR N°1: BARRIOS TERMINADOS		
Nombre Indicador	Porcentaje de Barrios terminados el año t, respecto del total de Barrios a terminar el año t.	
Fórmula de Cálculo	$(\text{Número de barrios terminados el año t} / \text{Número total de barrios a terminar el año t}) * 100$	
Unidad de Medida	% (Porcentaje)	
META Propuesta Año 2016	Numerador Estimado	Denominador Estimado
	1	1
	100%	
META Resultado Valor Efectivo Año 2016	Numerador Valor Efectivo	Denominador Valor Efectivo
	1	1
	100%	
Medios de Verificación	1.- Oficio de SEREMI a Subsecretaría indicando los barrios priorizados para el año. 2.- Oficio de SEREMI a Subsecretaría reportando el término de la ejecución de los contratos de barrios priorizados.	
Nota Técnica	El barrio terminado 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 del Contrato de Barrio. Los barrios priorizados para el año, son identificados en un Oficio de SEREMI a Subsecretaría.	

INDICADOR N°2: PAVIMENTOS PARTICIPATIVOS		
Nombre Indicador	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	
Fórmula de Cálculo	$(\text{Número de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t} / \text{Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos}) * 100$	
Unidad de Medida	% (Porcentaje)	
META Propuesta Año 2016	Numerador Estimado	Denominador Estimado
	27,1	271
	10%	
META Resultado Valor Efectivo Año 2016	Numerador Valor Efectivo	Denominador Valor Efectivo
	29,5	271
	11%	
Medios de Verificación	1.- Catastro de Déficit de Pavimentos año 2008. 2.- Informe de kilómetros lineales de Pavimentos	

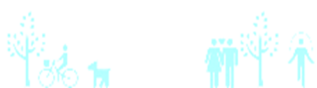


	Participativos ejecutados en el año t.
Nota Técnica	Se entiende por Kilómetros de Pavimentos Participativos ejecutados aquellos efectivamente construidos y pagados, dentro del año presupuestario y considera tanto obras de arrastre como nuevas. Los proyectos de sólo aceras, no se incluyen en este indicador, 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. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2008.

INDICADOR N°3: PROYECTOS URBANOS TERMINADOS			
Nombre Indicador	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.		
Fórmula de Cálculo	$(\text{Número de Proyectos Urbanos Terminados y entregados a la comunidad en el año t} / \text{Número total de Proyectos Urbanos a terminar en el año t}) * 100$		
Unidad de Medida	% (Porcentaje)		
META Propuesta Año 2016	Numerador Estimado	Denominador Estimado	
	2	2	
	100%		
META Resultado Valor Efectivo Año 2016	Numerador Valor Efectivo	Denominador Valor Efectivo	
	2	2	
	100%		
Medios de Verificación	1.- Informe División de Desarrollo Urbano.		
Nota Técnica	1.- Los programas asociados a este indicador son: Vialidad Urbana, Rehabilitación de Espacios Públicos, Infraestructura Sanitaria y Proyectos Urbanos Integrales. 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), Construcción Parques Urbanos, Conservación Parques Urbanos e Inversión Parque Metropolitano. 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.		



INDICADOR N°4: VIVIENDAS TERMINADAS		
Nombre Indicador	Porcentaje viviendas terminadas al año t (FSV, FSEV, DS 1 y DS 40), en relación al déficit habitacional estimado en la Encuesta CASEN vigente (Quintiles I, II, III de Ingreso).	
Fórmula de Cálculo	$(\text{Número de viviendas terminadas al año t (FSV, FSEV, DS 1 y DS 40)} / \text{Déficit habitacional estimado según Encuesta CASEN vigente (Quintiles I, II y III de Ingreso)}) * 100$	
Unidad de Medida	% (Porcentaje)	
META Propuesta Año 2016	Numerador Estimado	Denominador Estimado
	1.256	6.331
	19,84%	
META Resultado Valor Efectivo Año 2016	Numerador Valor Efectivo	Denominador Valor Efectivo
	1.306	6.331
	20,63%	
Medios de Verificación	1.- Informe Control de Gestión DIFIN. 2.- Consolidado Déficit Habitacional - CASEN 2011 del Observatorio Habitacional MINVU.	
Nota Técnica	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 2013. El déficit habitacional empleado para construir este indicador, sólo considera la porción atribuible a los hogares pertenecientes a los tres primeros quintiles de ingreso. El Indicador considera los Subsidios correspondientes al Programa Habitacional de FSV (DS 174), FSEV (DS N° 49), SIS (DS N°1 Título 0, I y II) y DS 40. Incluye Reconstrucción. La meta es acumulada y considera las viviendas terminadas desde el año 2014. Se considerará vivienda terminada: <ul style="list-style-type: none"> - En el caso de viviendas construidas, el 100% de su construcción física. - En el caso de las viviendas adquiridas, la vivienda pagada en un 100. 	



INDICADOR N°5: PERMISO DE ROTURA Y REPOSICIÓN DE PAVIMENTOS PARTICULARES		
Nombre Indicador	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.	
Fórmula de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de permisos de rotura y reposición de pavimentos particulares , con recepción provisoria del SERVIU , al 31.12. del año t} / \text{Total de permisos de rotura y reposición de pavimentos particulares emitidos por el SERVIU, cuya vigencia sea al 02.11. del año t}) * 100$	
Unidad de Medida	% (Porcentaje)	
META Propuesta Año 2016	Numerador Estimado	Denominador Estimado
	21	23
	91,30%	
META Resultado Valor Efectivo Año 2016	Numerador Valor Efectivo	Denominador Valor Efectivo
	32	34
	94,12%	
Medios de Verificación	1.- Informe de rotura y reposición de pavimentos.	
Nota Técnica	<p>1.- Se entenderá como Recepción Provisoria SERVIU, el Informe emitido por la Unidad de Permiso de Rotura y Reposición de Pavimentos de la Subdirección de Pavimentación y Obras Viales del Servicio, quien respalda y corrobora que los trabajos de Rotura y Reposición de Pavimentos Particulares realizados por la empresa que solicitó el permiso fueron ejecutados según indica el Código de Normas y Especificaciones Técnicas de Obras de Pavimentos del Año, el cual restituye la pavimentación en las mismas o mejores condiciones de eficiencia encontrada.</p> <p>2.- Se excluyen de la medición permisos emitidos nulos o no autorizados.</p>	



OBJETIVO 2 y 3: INDICADORES DE GESTIÓN TRANSVERSAL SISTEMA DE GESTIÓN MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

INDICADOR N°1: SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA / ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA*		
Nombre Indicador	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	
Fórmula de Cálculo	$(\text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t} / \text{N}^\circ \text{ de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t}) * 100$	
Unidad de Medida	% (Porcentaje)	
META Propuesta Año 2016	Numerador Estimado	Denominador Estimado
	48	50
	96%	
META Resultado Valor Efectivo Año 2016	Numerador Valor Efectivo	Denominador Valor Efectivo
	125	126
	99%	
Nota Técnica**	No Aplica.	
Razones de Incumplimiento	Indicador de gestión transversal no cumplido, porque el medio de verificación, archivo [-15_2916296_12_REPORTE INSTITUCION SERVIU XV PMGMEI 2016 Cuarto] es inconsistente, ya que como resultado de un control aleatorio se observa que para la solicitud N° de folio CAS-3863967-Z1V0B7 los días hábiles informados no corresponden a los días hábiles reales entre la fecha de ingreso y la fecha de término.	

◆ Único Sistema Asociado al Objetivo N°3, por tal motivo se informa Meta Propuesta y Meta Valor Efectivo para el año 2016.

* Nota: Conforme a lo dispuesto en "Objetivo de Gestión 2", del Decreto Exento N°231 de 2015, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) de los Servicios en el Año 2016, no corresponde para los indicadores de Gestión Transversal el establecimiento de valores para las columnas "Numerador y denominador estimado meta 2016", "Meta año 2016" y "Nota técnica".



INDICADOR N°2: SISTEMA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN		
Nombre Indicador	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, en el año t.	
Fórmula de Cálculo	$(\text{N}^\circ \text{ de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t} / \text{N}^\circ \text{ Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t}) * 100$	
Unidad de Medida	% (Porcentaje)	
META Propuesta Año 2016*	Numerador Estimado	Denominador Estimado
	No Aplica	No Aplica
	No Aplica	
META Resultado Valor Efectivo Año 2016	Numerador Valor Efectivo	Denominador Valor Efectivo
	12	114
	11%	
Nota Técnica *	No Aplica.	

INDICADOR N°3: SISTEMA AUDITORIA INTERNA		
Nombre Indicador	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	
Fórmula de Cálculo	$(\text{N}^\circ \text{ de compromisos de auditoría implementados en año t} / \text{N}^\circ \text{ total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1}) * 100$	
Unidad de Medida	% (Porcentaje)	
META Propuesta Año 2016*	Numerador Estimado	Denominador Estimado
	No Aplica.	No Aplica.
	No Aplica.	
META Resultado Valor Efectivo Año 2016	Numerador Valor Efectivo	Denominador Valor Efectivo
	18	42
	43%	
Nota Técnica*	No Aplica.	

* Nota: Conforme a lo dispuesto en "Objetivo de Gestión 2", del Decreto Exento N°231 de 2015, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) de los Servicios en el Año 2016, no corresponde para los indicadores de Gestión Transversal el establecimiento de valores para las columnas "Numerador y denominador estimado meta 2016", "Meta año 2016" y "Nota técnica".



INDICADOR N°4: SISTEMA CAPACITACIÓN			
Nombre Indicador	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t.		
Fórmula de Cálculo	$(\text{N}^\circ \text{ de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t} / \text{N}^\circ \text{ de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t}) * 100$		
Unidad de Medida	% (Porcentaje)		
META Propuesta Año 2016*	Numerador Estimado	Denominador Estimado	
	No Aplica.		No Aplica.
	No Aplica.		
META Resultado Valor Efectivo Año 2016	Numerador Valor Efectivo	Denominador Valor Efectivo	
	2		2
	100%		
Nota Técnica*	No Aplica.		

INDICADOR N°5: SISTEMA HIGIENE Y SEGURIDAD			
Nombre Indicador	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo año t.		
Fórmula de Cálculo	$(\text{Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t} / \text{Promedio anual de trabajadores en el año t}) * 100$		
Unidad de Medida	% (Porcentaje)		
META Propuesta Año 2016*	Numerador Estimado	Denominador Estimado	
	No Aplica.		No Aplica.
	No Aplica.		
META Resultado Valor Efectivo Año 2016	Numerador Valor Efectivo	Denominador Valor Efectivo	
	2		64
	3,13%		
Nota Técnica*	No Aplica.		

* Nota: Conforme a lo dispuesto en "Objetivo de Gestión 2", del Decreto Exento N°231 de 2015, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) de los Servicios en el Año 2016, no corresponde para los indicadores de Gestión Transversal el establecimiento de valores para las columnas "Numerador y denominador estimado meta 2016", "Meta año 2016" y "Nota técnica".



INDICADOR N°6: SISTEMA COMPRAS PÚBLICAS		
Nombre Indicador	Porcentajes de Licitaciones sin oferentes en el año t.	
Fórmula de Cálculo	$(\text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t \text{ que no tuvieron oferentes} / \text{Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año } t) * 100$	
Unidad de Medida	% (Porcentaje)	
META Propuesta Año 2016*	Numerador Estimado	Denominador Estimado
	No Aplica.	No Aplica.
	No Aplica.	
META Resultado Valor Efectivo Año 2016	Numerador Valor Efectivo	Denominador Valor Efectivo
	11	77
	14,29%	
Nota Técnica*	No Aplica.	

INDICADOR N°7: SISTEMA GOBIERNO DIGITAL		
Nombre Indicador	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año 2015.	
Fórmula de Cálculo	$(\text{N}^\circ \text{ de trámites digitalizados al año } t / \text{N}^\circ \text{ total de trámites identificados en catastro de trámites del año } 2015) * 100$	
Unidad de Medida	% (Porcentaje)	
META Propuesta Año 2016*	Numerador Estimado	Denominador Estimado
	No Aplica.	No Aplica.
	No Aplica.	
META Resultado Valor Efectivo Año 2016	Numerador Valor Efectivo	Denominador Valor Efectivo
	14	32
	43,75%	
Nota Técnica*	No Aplica.	

* Nota: Conforme a lo dispuesto en "Objetivo de Gestión 2", del Decreto Exento N°231 de 2015, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) de los Servicios en el Año 2016, no corresponde para los indicadores de Gestión Transversal el establecimiento de valores para las columnas "Numerador y denominador estimado meta 2016", "Meta año 2016" y "Nota técnica".



INDICADOR N°8: EQUIDAD DE GÉNERO		
Nombre Indicador	Porcentajes de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t.	
Fórmula de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de medidas para la igualdad de género del programa de trabajo implementadas en el año t} / N^{\circ} \text{ de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en el programa de trabajo}) * 100$	
Unidad de Medida	% (Porcentaje)	
META Propuesta Año 2016*	Numerador Estimado	Denominador Estimado
	No Aplica.	No Aplica.
	No Aplica.	
META Resultado Valor Efectivo Año 2016	Numerador Valor Efectivo	Denominador Valor Efectivo
	3	4
	75%	
Nota Técnica*	No Aplica.	

INDICADOR N°9: SISTEMA DESCENTRALIZACIÓN		
Nombre Indicador	Porcentajes de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t.	
Fórmula de Cálculo	$(N^{\circ} \text{ de medidas para la igualdad de género del programa de trabajo implementadas en el año t} / N^{\circ} \text{ de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en el programa de trabajo}) * 100$	
Unidad de Medida	% (Porcentaje)	
META Propuesta Año 2016*	Numerador Estimado	Denominador Estimado
	No Aplica.	No Aplica.
	No Aplica.	
META Resultado Valor Efectivo Año 2016	Numerador Valor Efectivo	Denominador Valor Efectivo
	2	2
	100%	
Nota Técnica*	No Aplica.	

* Nota: Conforme a lo dispuesto en "Objetivo de Gestión 2", del Decreto Exento N°231 de 2015, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) de los Servicios en el Año 2016, no corresponde para los indicadores de Gestión Transversal el establecimiento de valores para las columnas "Numerador y denominador estimado meta 2016", "Meta año 2016" y "Nota técnica".



SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD (ISO)

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD ISO 9001:2008 – ETAPA 3		
Nombre Indicador	Cumplimiento de la Etapa 3 del Sistema de Gestión de Calidad, el cual contempla: <ul style="list-style-type: none"> - Mantener la certificación bajo la norma ISO 9001:2008 del Sistema Gestión de la Calidad, incluyendo los procesos de provisión de bienes y servicios de acuerdo a lo establecido en el plan trienal año 2016. - Realizar Revisiones por la Dirección del Sistema, incluyendo oportunidad y/o acciones de mejora. 	
Fórmula de Cálculo	Cumplimiento de la Etapa 3 del Sistema de Gestión de Calidad.	
Unidad de Medida	Dicotómica (Sí/No)	
META Propuesta Año 2016*	Numerador Estimado	Denominador Estimado
	No Aplica	No Aplica
	Sí Logrado	
META Resultado Valor Efectivo Año 2016	Numerador Valor Efectivo	Denominador Valor Efectivo
	No Aplica	No Aplica
	Sí Logrado	
Nota Técnica	No Aplica.	

* Nota: Conforme a lo dispuesto en el Decreto Exento N°231 de 2015, que aprueba el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de Gestión (PMG) de los Servicios en el Año 2016, el Sistema Gestión de la Calidad no está formulado como un indicador de medición, sin embargo, para efectos de mejor comprensión del resultado 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), los conceptos de "Numerador y denominador estimado meta 2016", "Numerador y denominador valor efectivo meta 2016" y "Nota técnica", No Aplican.

