RESULTADOS PMG/MEI 2019: SERVICIO DE VIVIENDA Y URBANIZACIÓN REGIÓN DE VALPARAÍSO

Objetivo 1: Gestión Eficaz

N°	Nombre Indicador 2019	Fórmula 2019	Unidad de Medida 2019	Meta 2019			Resultado Efectivo 2019			Requisitos Técnicos y/o Nota	Razón de Incumplimiento 2019
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador		
1	Porcentaje de kilómetros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t, en relación al déficit regional estimado de kilómetros de pavimentos.	(Número de kilometros lineales de pavimentos participativos ejecutados al año t/Número de kilómetros lineales de déficit regional estimado de pavimentos)*100	Porcentaje	6,67%	61,1	915,9	7,84%	71,8	915,9	**Nota:** 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, es acumulada a partir del año 2016 y considera los datos efectivos de kilómetros lineales de pavimentos ejecutados. El catastro del déficit de pavimentos se realizó el año 2015	No aplica
2	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t / Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)* 100	Porcentaje	100%	4	4	100%	4	4	1. El Programa de Trabajo se compone de medidas que deben cubrir aspectos relevantes de la gestión institucional en base a las Definiciones Estratégicas presentadas en el Formulario A1, al Plan de Igualdad entre mujeres y hombres, a la Agenda de Género Gubernamental del período 2018 – 2022 y centradas principalmente en la ciudadanía. 2. Las medidas para la igualdad de género son un conjunto de indicadores de desempeño y/o actividades estratégicas que abordan programas, líneas de trabajo y/o acciones estratégicas que están orientados a contribuir en la disminución de inequidad(es), brecha(s) y/o barrera(as) de género, correspondiente al ámbito de acción del Servicio. 3. Las medidas deben estar vinculadas a los productos estratégicos que serán revisados por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género que aplican enfoque de género según lo definido en el Formulario A1 2019 de Definiciones Estratégicas de la Institución. 4. Las medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t, serán parte de un Programa de Trabajo elaborado en el año t-1 y revisado por la Subsecretaría de la Mujer y la Equidad de Género, la que emitirá opinión técnica al respecto a más tardar el 15 de diciembre del año t-1. El programa de trabajo, además, deberá contar con la aprobación del Jefe Superior del Servicio. 5. El Programa de Trabajo debe contener las siguientes medidas: a. Diseño y/o actualización, cuando corresponda, de indicadores de desempeño que midan directamente inequidades, brechas y/o barreras de género. b. Medición de indicador(es) diseñados en el año 2018. La medición corresponde a los valores efectivos al 30 de junio y al 31 de diciembre del año 2019, y cuando sea factible para años anteriores. En el Programa de Trabajo se detallarán el(los) indicador(es) a medir. c. Incorporación, para los casos nuevos o sin implementar al 31 de diciembre del año 2018, de datos desagregados por sexo en: (a) sistemas de información que administre el Servicio que contengan datos de personas, (b) estadísticas oficiales que dispongan de información asociadas a personas, y (c) estudios públicos cuyo objetivo de investigación estén referidos a personas. Para la medida "desagregar datos por sexo", en el Programa de Trabajo se deberá definir el alcance, detallando en qué sistemas de información, estadísticas y estudios aplicará en el año 2019. 6. Adicionalmente, se podrá incorporar como medida del Programa de Trabajo: d. Capacitación en género a funcionarios y funcionarias del Servicio. (i) Se entenderá por capacitación en género a los cursos, programas formativos y talleres cuyos objetivos se orienten a transferir conocimientos y estrategias metodológicas para disminuir y/o eliminar inequidades, brechas y barreras de género asociadas al desarrollo de competencias laborales para una mejor provisión de productos y Servicios de la institución. (ii) Las actividades de capacitación que se comprometan deberán estar incluidas en su Plan Anual de Capacitación. e. Cumplimiento de metas de Indicadores de desempeño de continuidad y/o que hayan sido medidos en años anteriores, y de acciones estratégicas que no sean posibles de ser medidas a través de indicadores (nuevas políticas y programas, legislaciones, otros). 7. Una medida se considerará implementada cuando: - Se cumple con la realización del 100% de la actividad planificada y/o cumple con un 100% la meta en caso de indicadores de desempeño; - Es posible verificar la realización de la medida y/o los valores a través de sus medios de verificación, y; - La información entregada y/o los valores efectivos informados son consistentes con lo informado en los medios de verificación.	No aplica
3	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	(N° de controles de seguridad de la información de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad al año t / N° Total de controles de seguridad establecidos en la Norma NCh-ISO 27001) *100	Porcentaje	29%	33	114	29%	33	114	1. El número total de controles establecidos en la NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información, corresponde a los 114 controles que establece dicha norma en su anexo A. 2. Un riesgo de seguridad de la información corresponde a una amenaza potencial que podría afectar activos de información, vinculados a los procesos de provisión de Productos Estratégicos (Bienes y Servicios) establecidos en las definiciones estratégicas institucionales (Formulario A1 del Presupuesto), y por tanto causar daño a la organización. 3. Ciberseguridad: Conjunto de herramientas, políticas, métodos de gestión de riesgos, prácticas, y tecnologías que pueden utilizarse para proteger los activos de información de la organización y sus usuarios en el entorno digital, buscando garantizar la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información. 4. Nivel Básico de Seguridad: Subconjunto de controles de la NCh-ISO 27001 orientados a mitigar los riesgos de ciberseguridad de las instituciones. 5. Los controles a implementar al año t, deberán ser aprobados por el Jefe de Servicio, previa revisión y opinión técnica de la Red de Expertos en el año t-1. 6. En aquellos servicios que: a. Pertenece a la infraestructura crítica-país. b. Debe dar respuesta a emergencias. c. Debe prestar servicios a la ciudadanía. d. Debe corresponder a un organismo fiscalizador. e. Debe manejar grandes volúmenes de datos sensibles. Deberá considerar al menos un nivel básico de seguridad, orientado a mitigar riesgos de ciberseguridad, que incluyan: a. La continuidad operacional b. La protección de datos personales c. Los respaldos, resiliencia y protección de activos d. Las reglas de negocio e. Las infraestructuras críticas 7. Cada control se entenderá implementado si cumple con las siguientes condiciones copulativas: a. Está documentados al año t. b. Existe registros de su operación en el año t. c. Ambas condiciones demostrables a través de sus medios de verificación.	No aplica

Objetivo 2: Eficiencia Institucional

N°	Nombre Indicador 2019	Fórmula 2019	Unidad de Medida 2019	Meta 2019			Resultado Efectivo 2019			Requisitos Técnicos y/o Nota	Razón de Incumplimiento 2019
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador		
4	Índice de eficiencia energética	(Consumo Total de Energía (CTE) en el año t / Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el Servicio en el año t)	Medición				4,75 kWh/m2	286056	60209	1. Se entenderá por CTE (Consumo Total de Energía) los kilowatt- hora (kWh) totales consumidos de todas las fuentes energéticas utilizadas por el Servicio, que cuenten con una lectura efectiva mediante medidores o remarcadores disponibles en los inmuebles utilizados exclusivamente por el Servicio. 2. Las fuentes energéticas a considerar en la medición serán de electricidad y de gas natural o de cañería (gas ciudad o gas licuado). 3. Para el cálculo del índice de eficiencia energética, se considerarán solamente edificios que hayan reportado 12 meses completos en el período de medición. 4. Un mes reportado estará completo cuando se haya reportado al menos el 92% de los días de consumo del mes (debido a diferencia en fecha de días de lectura del consumo). 5. Para su cálculo, la plataforma web www.gestionaenergia.cl que dispondrá la Subsecretaría de Energía realizará la conversión a Kwh. 6. Se entenderá por edificación: todo inmueble utilizado por el Servicio, excluyendo bodegas, estacionamientos y superficies no construidas. 7. La ST corresponde a los metros cuadrados construidos del conjunto de edificaciones que cada Servicio utilice durante el año t. 8. Cada Servicio deberá designar, o ratificar en caso de existir con uno o más funcionario(s) acreditado(s) por la Subsecretaría de Energía para la gestión de eficiencia energética: i. Gestor energético del Servicio. ii. Gestor energético para cada unidad (o superficie) utilizado por el Servicio en el año t. iii. Los Gestores deberán registrarse en la plataforma web: www.gestionaenergia.cl, realizar y aprobar el curso: "Gestión de energía en el Sector Público", disponible en ella o subir el certificado de la Subsecretaría en caso de que ya haya realizado y aprobado el curso. 9. Cada Servicio, a más tardar en abril del año t, deberá completar y/o actualizar en la plataforma web www.gestionaenergia.cl, que dispondrá la Subsecretaría de Energía, un catastro de edificios y su superficie a utilizar en el año t, así como los números de identificación de todos los medidores o remarcadores de electricidad y gas asociados a los consumos de los referidos edificios. Se deben considerar todos los edificios utilizados por la institución, sean estos utilizados parcial o completamente, independiente de la condición de propiedad con la que cuenten y si estos son de uso permanente o transitorio. Se entenderá por uso transitorio si una institución, por ejemplo, permanece 6 meses en un edificio y luego se cambia a otro, dentro del período de medición. 10. Cada Servicio, al 31 de diciembre del año t, deberá haber reportado, en la plataforma web www.gestionaenergia.cl que dispondrá la Subsecretaría de Energía, sus consumos energéticos de electricidad y gas de 12 meses completos del año t, de cada uno de los edificios utilizados por el Servicio. Se deberá registrar el consumo y cargar en la plataforma web el documento respectivo donde se verifique dicho consumo, digitalizado (boleta, factura electrónica, registro gráfico o documento de la empresa o del remarcador correspondiente de electricidad y gas a diciembre año t. 11. El período de medición del indicador comprenderá desde el mes de noviembre del año t-1 hasta el mes de octubre del año t	No aplica No aplica
5	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t.	((Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t - Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras) / (Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos) * 100	Porcentaje	9%	1.930.635.319	22.510.029.902	8%	185.801.776	2341251888	1. Contrato de obra Pública: Es un acto por el cual el Ministerio encarga a un tercero la ejecución, reparación o conservación de una obra pública, la cual debe efectuarse conforme a lo que determinan los antecedentes de la adjudicación, incluyendo la restauración de edificios patrimoniales. 2. Contrato de obra finalizado: Se entiende por contrato de Obra finalizado aquel contrato que cuenta con recepción definitiva de obras y Resolución de Liquidación de contratos. 3. Contrato de obra finalizado con aumento efectivo de gasto; Considera aquellos contratos finalizados cuyo monto final del contrato es mayor al monto inicial del contrato. 4. Montos finales de contrato de obra: Monto cancelado al contratista, producto del contrato de obra finalizado, establecido en la Resolución de liquidación de contrato.	No aplica
6	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t.	(Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t / Total de gastos ejecutados en el año t) * 100	Porcentaje	14%	20.428.156	147.273.346	14%	32667611	240960424	1. Total de Gasto ejecutado corresponde a los egresos públicos definidos como los pagos efectivos y por compromisos, las obligaciones que se devenguen y no se paguen en el respectivo ejercicio Presupuestario. 2. Total de Gasto representa los flujos financieros correspondientes a la aplicación de los recursos de la entidad que han sido autorizados como gastos en el presupuesto. 3. 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 percibidos o pagados. 4. Se entiende por ejecución presupuestaria en el mes de diciembre a los gastos ejecutados por la institución en el mes de diciembre del año t, esto es del 1 al 31 de diciembre. 5. Total de gastos ejecutados acumulados al cuarto trimestre, corresponde al gasto ejecutado del 1 de enero al 31 de diciembre del año t. 6. Cifras en Miles de $ de cada año.	No aplica
7	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	(Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t / Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t) * 100	Medición				153%	1092075	711913	1. Los subtítulos 22 (bienes y servicios de consumo) y 29 (adquisición de activos no financieros) se encuentran definidos en el Decreto (H) N° 854 de 2004 que determina clasificaciones presupuestarias. 2. 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. 3. Se entiende por gasto del subtítulo 29, Adquisición de Activos No Financieros, los gastos para formación de capital y compra de activos físicos existentes. No incluye terrenos. 4. Los Montos de ejecución presupuestaria del gasto de subtítulos 22 y 29 corresponden a los datos informados por las instituciones en el Sistema de Información para la Gestión Financiera del Estado (SIGFE) de la Dirección de Presupuestos (Dipres), en base devengado. 5. 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 percibidos o pagados. 6. Presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29, corresponde al Presupuesto aprobado por el Congreso Nacional. 7. Cifras en Miles de $ de cada año	No aplica

Objetivo 3: Calidad de Servicio

N°	Nombre Indicador 2019	Fórmula 2019	Unidad de Medida 2019	Meta 2019			Resultado Efectivo 2019			Requisitos Técnicos y/o Nota	Razón de Incumplimiento 2019
				Meta	Numerador	Denominador	Resultado	Numerador	Denominador		
8	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t / Total de reclamos recibidos en año t) *100	Porcentaje	87%	86,6	100	98%	130	133	1. Se considera un reclamo a la disconformidad relacionada directamente con los bienes o servicios recepcionados. 2. Se entiende por reclamos respondidos a todos aquellos en los cuales se emite una respuesta por parte del Servicio, una vez analizada la información presentada. 3. Total de reclamos recibidos, corresponde a todos aquellos reclamos que el Servicio recibió durante el año t. 4. El periodo de medición considera de enero a diciembre año t. 5. Se debe considerar todo el proceso desde que el usuario presente el reclamo o solicitud hasta que recibe la respuesta. 6. Se excluyen los reclamos relacionados con la Ley N° 20.285 sobre Acceso a la Información Pública	No aplica
9	Porcentaje de satisfacción neta con los servicios recibidos de la Institución.	Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran satisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas 6 y 7 en escala de 1 a 7) - Porcentaje de usuarios encuestados en el año t que se declaran insatisfechos con el servicio recibido por la institución (% de respuestas entre 1 y 4 en escala de 1 a 7).	Medición				34%	57	23	1. El diseño muestral y su aplicación debe considerar a los usuarios de los canales presencial, telefónico y digital, según corresponda. 2. El muestreo debe ser simple y aleatorio, considerando varianza máxima y un nivel de confianza del 95% y corrección por finitud. 3. La muestra a encuestar tiene que ser representativa de un marco de usuarios debidamente definido, representativa a nivel nacional y seleccionada aleatoriamente, con un error muestral total máximo de 2,5%. 4. El instrumento se aplica sólo a usuarios que han finalizado completamente el trámite dentro de los 3 meses inmediatamente anteriores a la aplicación de la entrevista, (se requiere contar con usuarios registrados). 5. La medición de satisfacción se realiza según la metodología desarrollada por el Programa de Modernización del Sector Público del Ministerio de Hacienda. 6. La medición es realizada a través de una empresa externa contratada por la Institución o por la Unidad Coordinadora del Programa de Modernización del Sector Público del Ministerio de Hacienda. 7. Los resultados deben estar publicados en el portal http://satisfaccion.modernizacion.hacienda.cl/ cumpliendo con los estándares establecidos por el Programa de Modernización del Sector Público del Ministerio de Hacienda	No aplica
10	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1.	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t / N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1) * 100.	Porcentaje	34%	10	29	34%	10	29	1. Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la administración del Estado, generando un procedimiento y que finaliza con una respuesta para el solicitante. 2. Trámite digitalizado: Corresponde a aquel trámite que puede ser realizado a través del canal digital, y que por su naturaleza no requiere la presencia de la persona (natural o jurídica): a) Trámite Nivel 3d digitalizado: El trámite puede ser realizado mayormente mediante el canal digital, sin embargo, por su naturaleza o requisitos establecidos en la regulación en sentido estricto (Ley o Decreto) requiere de una etapa presencial. Para estos efectos, el Servicio deberá indicar las restricciones que impiden su completa digitalización, interpretación jurídica fundada y firmada por el encargado de control jurídico institucional o Jefe de Servicio. b) Trámite digitalizado Nivel 4: El trámite puede ser realizado completamente a través del canal digital. 3. Registro de transacciones: corresponde a toda información que permita caracterizar la cantidad de trámites finalizados por canal de atención, entendiéndose por finalizado aquel cuyo procedimiento concluyó con la entrega de una respuesta a la persona natural y/o jurídica que lo solicitó, haya sido ésta una respuesta favorable o desfavorable. 4. Canal de Atención: medio de contacto entre el Estado y las personas, que se clasifican en presenciales (por ejemplo: sucursales, módulos de autoatención) y no presenciales (por ejemplo: telefónicas, portal web, aplicación móvil y/o redes sociales). 5. Registro Nacional de Trámites: Instrumento oficial de caracterización de trámites y registro de transacciones, realizados por los órganos de la administración del Estado, publicado al anterior (t-1), en www.digital.gob.cl. Complementariamente, deberá existir en la portada del sitio institucional un acceso directo a la lista total de trámites declarados en el Registro, distinguiendo aquellos trámites que se encuentran digitalizados. 6. Los compromisos de digitalización con registro de transacciones a cumplir durante el año t, deberá ser consistente con la meta presidencial del 80% de los trámites digitales con registro de transacciones de cada institución al año 2022, y con la opinión técnica de la red de expertos. Los compromisos serán definidos de acuerdo a los siguientes criterios de priorización de trámites: a) Demanda de usuarios. b) Asociado a producto estratégico institucional. c) Prioridad presidencial. 7. Un compromiso de digitalización con registro de transacciones se considerará cumplido cuando se acredite las siguientes condiciones copulativas: a) El trámite se encuentra digitalizado al año t. b) El trámite posee registro de transacciones en el año t. Para verificar lo anterior, la institución deberá informar en la plataforma web dispuesta por SEGPRES, al 31 de diciembre de 2019: a) URL operativa del trámite, correspondiente a la URL del portal institucional y del portal ChileAtiende, cuando corresponda. b) Reporte y acceso a google analytics asociado a los trámites digitales institucionales. El código de Google Analytics es un fragmento de código JavaScript que recopila y envía datos desde un sitio web a google analytics. El código de seguimiento de Analytics puede agregarse directamente al código HTML de cada página del sitio. c) Registro de transacciones de forma mensualizada, según canal de atención disponible. d) Base de datos que respalde el registro de las transacciones, con al menos los siguientes campos: ID del trámite, fecha de inicio, fecha de término, canal de atención, estado del trámite (en proceso, finalizado con respuesta desfavorable, finalizado con respuesta favorable).	No aplica
11	Tiempo promedio de trámites finalizados	(Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t) / (N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t).	Medición				791 días	255564	323	1. Trámite: corresponde a toda acción necesaria para que una persona natural y/o jurídica acceda a un producto (bien y/o servicio) entregado por un órgano de la administración del Estado, generando un procedimiento y que finaliza con una respuesta para el solicitante. 2. Trámite resuelto, corresponde a un trámite finalizado en el año t. Y se entiende finalizado cuando el usuario recibe el bien o servicio solicitado. 3. Se entiende por días de trámites resueltos al tiempo transcurrido en días corridos, desde la solicitud del trámite y la finalización del mismo. 4. El trámite elegido deberá corresponder a aquel que tiene mayor frecuencia, mayor demanda de usuarios, asociado a producto estratégico institucional, y/o prioridad presidencial. 5. El/Los trámite/s a considerar en el indicador, debe/n quedar establecido en su nota técnica y formar parte del Registro Nacional de Trámites del Estado.	No aplica