

TABLA DE CONTENIDO

1	Introducción	1
1.1	Planteamiento del Problema	2
1.2	Hipótesis	2
1.3	Objetivos	2
1.3.1	Objetivo General	2
1.3.2	Objetivos Específicos	3
1.4	Metodología	3
2	Antecedentes Generales	4
2.1	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	4
2.2	Ámbito de Gestión interna de la Subsecretaría de Vivienda del MINVU	7
2.3	Lineamientos Gubernamentales para la Gestión Interna 2014 – 2018	10
3	Marco Conceptual	11
3.1	Cuadro de Mando Integral, CMI	11
3.1.1	Modelo Cuadro de Mando Integral	11
3.1.2	Ajuste del CMI al Sector Público	13
3.2	Caso exitoso en Organismos Públicos	14
3.3	Ajuste del Modelo para este estudio	14
3.3.1	Modelo Propuesto	15
3.4	Limitaciones del CMI	16
3.5	Medición de los Procesos Críticos	17
3.5.1	Control de Gestión en el MINVU	17
3.5.2	Indicadores de Gestión	18
4	Análisis de Situación Actual DIVAD	21
4.1	Análisis PEST	21
4.1.1	Ámbito Político-Legal	21
4.1.2	Ámbito Económico	21
4.1.3	Ámbito Social	22
4.1.4	Tecnología	22
4.2	Análisis FODA	22
4.3	Principales Grupos de Interés DIVAD	24
4.4	Medición de Riesgos Psicosociales	26
5	Direccionamiento Estratégico	28
5.1	Análisis Plan Estratégico del MINVU 2014 – 2018	28
6	Construcción Cuadro de Mando Integral	32
6.1	Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento	32
6.2	Perspectiva de Gestión Operativa	34
6.3	Perspectiva de Usuarios	35
6.4	Perspectiva de Validadores de Gestión	36
7	Conclusiones y Recomendaciones	38
8	Bibliografía	40

9 Anexos	42
Anexo A: Extracto Ord. MINVU N° 111/2016, Plan Estratégico del MINVU 2014 - 2018 ((Ministerio de Vivienda y Urbanismo, 2016)	42
Anexo B: Pauta Análisis FODA DIVAD	45
Anexo C: Resumen Indicadores DIVAD	47
Anexo D: Tabla de Seguimiento de Indicadores	50

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1: Estructura MINVU	5
Ilustración 2: Organigrama DIVAD	8
Ilustración 3: Modelo de Cuadro de Mando Integral.....	12
Ilustración 4: Vinculación del CIM a la Estrategia.....	13
Ilustración 5: Vinculación a la Estrategia en Organismos Públicos	14
Ilustración 6: Modelo CIM DIVAD.....	16
Ilustración 7: Relación entre Nivel Organizacional e Indicadores.....	18
Ilustración 8: Mapa de actores principales	26
Ilustración 9: Gráfico Consolidación Resultados ISTAS	27
Ilustración 10: Base para la construcción del CMI.....	32