

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA	PARTIDA	21
SERVICIO	SUBSECRETARÍA DE EVALUACIÓN SOCIAL	CAPÍTULO	09

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	30.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	25.00	2
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	45.00	2
Total		100.00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 30.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	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	62.5 % [(5.0 / 8.0) * 100]		30.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	20.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema Estado Verde, mediante la creación del Comité Estado Verde, la revisión de la política ambiental del Servicio y la concientización a los y las colaboradores.	10%
	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, en lo particular, su huella de carbono.	10%
Etapa 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	0%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	0%
Etapa 3	Objetivo 1: Difundir, socializar y aplicar la política ambiental interna y dar continuidad a las acciones de educación ambiental y campaña comunicacional.	0%
	Objetivo 2: Implementar el Plan de Gestión Ambiental Institucional.	0%
Etapa 4	Objetivo 1: Contar con una estructura y procesos formativos que proveen gobernanza al Sistema Estado Verde en la Institución.	0%
	Objetivo 2: Evaluar y proponer mejoras en el desempeño del Sistema Estado Verde en el Servicio.	0%
Total		20%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	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	170.00 % [[9063807.00 /5331678.00)*100]		5.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	30.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapá 1	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para el Sistema, mediante la creación del Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	10%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaría para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana	10%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaría.	10%
Etapá 2	Objetivo 1: La institución define una Política de Calidad de Servicio, o su actualización si corresponde, y un Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
Etapá 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
Etapá 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaría de su institución mediante los resultados del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaría con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios finales.	0%
Total		30

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Transformación Digital	(N° de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año t/ N° total de procedimientos administrativos vigentes en el año t, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)) * 100		X	15.00

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	5

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	<p>Nombre: Actualizar el Protocolo de Conciliación con enfoque de género.</p> <p>Notas: 1) La medida busca contar con un nuevo procedimiento formal que incluya medidas que se hagan cargo de algunas de las brechas internas del Servicio en materia de conciliación; un documento no discriminatorio, con lenguaje no sexista e inclusivo. 2) En 2022 se realizó el levantamiento de la Encuesta de Calidad de vida con Enfoque de Género y la Encuesta ISTAS, donde se recogieron algunas brechas y riesgos psicosociales del Servicio. A partir de estos resultados, en 2023 se buscará actualizar el Procedimiento de Conciliación, con el fin de generar medidas que aporten a subsanar algunas inconformidades que presentan los resultados.</p> <p>Medios de verificación: 1) Protocolo de Conciliación actualizado, con enfoque de género. 2) Minuta con las modificaciones integradas en el Protocolo.</p>
2	Capacitación avanzada en materia de género aplicado al quehacer del Servicio a funcionarias/os y equipos directivos del Servicio y, capacitación básica en materia de género sólo para Servicios nuevos y funcionarios/as que no han sido capacitados/as.	<p>Nombre: Capacitación avanzada de género para funcionarios/as/es vinculada al quehacer del Servicio.</p> <p>Notas: 1) La capacitación avanzada en género busca instalar las competencias necesarias para que funcionarios/as/es sean capaces de incorporar esta mirada y perspectiva en el marco de las funciones que se desarrollan al interior de la institución. Contará con contenidos específicos de acuerdo con programación. 2) La capacitación se establecerá en el Plan Anual de Capacitación (PAC) y deberá tener una duración mínima de 16 horas.</p> <p>Medios de verificación: 1) Programa de la capacitación. 2) Lista de asistencia desagregada por sexo, género y calidad contractual. 3) Fotos de la capacitación</p>
3	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Nombre: Taller sobre la incorporación de la dimensión género en la formulación de programas sociales.</p> <p>Notas: 1) Se realizará un taller de formación a contrapartes técnicas y formuladores/as de programas e iniciativas sociales (socios estratégicos de otros Servicios). La duración del taller será de 16 horas pedagógicas y participará un mínimo de 30 personas. 2) El objetivo específico de la actividad es desarrollar competencias para la incorporación de la dimensión de género en el diseño, estrategia e indicadores de los programas.</p> <p>Medios de verificación: 1) Programa del curso 2) Presentaciones 3) Listado de asistencia desagregada y por institución participante</p>

4	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	<p>Nombre: Incorporar elementos del Enfoque de Género en cuatro instrumentos metodológicos para formulación y evaluación de proyectos de inversión.</p> <p>Notas:</p> <p>1) Como línea base y metodología de análisis, se utilizará el diagnóstico realizado por el estudio Análisis de la Incorporación de la perspectiva de género en proyectos de inversión pública elaborado en 2021, a los instrumentos metodológicos de formulación y evaluación de iniciativas de inversión.</p> <p>2) Los instrumentos metodológicos se definirán en una programación anual aprobada por la jefatura de División.</p> <p>3) Los instrumentos metodológicos que se desarrollen podrán quedar en la página web del SNI como documento de trabajo, considerando que su desarrollo puede pasar por una revisión o pilotaje de otras contrapartes.</p> <p>Medios de verificación:</p> <p>1) Documentos Metodológicos modificados o desarrollados.</p> <p>2) Minuta explicativa de los cambios.</p>
5	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	<p>Nombre: Incorporar la desagregación de sexo registral en el análisis de datos que se realiza de manera complementaria a los procesamientos de datos realizados por el Departamento de Análisis de Información Social (DAIS).</p> <p>Notas:</p> <p>1) El DAIS generará un reporte de calidad que incluya la desagregación por sexo registral por cada nómina de beneficiarios que elabore, es decir, desarrolladas por completo o como parte de un proceso mayor.</p> <p>Medios de verificación:</p> <p>1) Listado de las nóminas de beneficiarios elaboradas por el DAIS.</p> <p>2) Los informes de calidad de cada una de las nóminas contienen la desagregación de los datos con la variable sexo registral.</p>

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Calidad de Servicio	Calidad de Servicio y Experiencia usuaria	El Servicio compromete el Objetivo de Calidad de Servicios, el Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de acuerdo al Programa Marco 2023, a excepción de los requisitos técnicos 1, 2 y 3 del objetivo 2 de la etapa 1.