

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2017

## I. IDENTIFICACIÓN

MINISTERIO	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	PARTIDA	21
SERVICIO	SUBSECRETARIA DE SERVICIOS SOCIALES	CAPÍTULO	01

## II. FORMULACIÓN PMG

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Objetivos de Gestión	N° Indicadores	Ponderador
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional	1.- Cumplir metas de indicadores de productos estratégicos e informar sin errores	3	60.00%
			2.- Medir e Informar correctamente indicadores transversales	10	30.00%
			3.- Cumplir meta de indicadores transversales	0	0.00%
			4.- Publicar la formulación del año 2018 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones	0	10.00%
			Total	13	100.00%

## III. SISTEMAS EXIMIDOS/MODIFICACIÓN DE CONTENIDO DE ETAPA

Marco	Área de Mejoramiento	Sistemas	Tipo	Etapa	Justificación/ Modificación contenido etapa
Marco Básico	Planificación y Control de Gestión	Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Descentralización	Modificar	1	El Servicio compromete el Objetivo 2 de acuerdo al marco definido en Decreto 290, donde considera el indicador de descentralización comprometiendo sólo medidas de desconcentración.
		Sistema de Monitoreo del Desempeño Institucional   Eficiencia Energética	Modificar	1	El servicio compromete los inmuebles que dispongan de las boletas de electricidad y/o gas natural, asociadas a medidores que consideren consumos de cargo del Servicio. La información se conocerá a más tardar en abril del 2017, como está señalado en el Decreto N° 290 que aprueba el Programa Marco PMG 2017" e incorporando su justificación.

## IV. INDICADORES DE DESEMPEÑO

4.1. Objetivo 1. Cumplir metas de indicadores de desempeño de los productos estratégicos (bienes y/o servicios) e informar sin errores. (Ponderación: 60.00%.)

N°	Indicador	Formula	Meta	Prioridad	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de solicitudes virtuales vinculadas a productos estratégicos, efectuadas por ciudadanos/as en el año t, que se responden hasta en 10 días hábiles, respecto al total de solicitudes virtuales recibidas en el año t.	(N° total solicitudes virtuales vinculadas a productos estratégicos, efectuadas por ciudadanos/as en el año t, que se responden hasta en 10 días hábiles/N° total de solicitudes virtuales recibidas el año t, mediante el Sistema de Registro de Atención Ciudadana, vinculadas a productos estratégicos)*100	99 % [(6441 /6480 ) *100]	Alta	30.00	1
2	Porcentaje de personas en situación de calle que recibe prestaciones entregadas en el Plan de Invierno, en el año t, en relación al N° de personas en situación de calle identificadas en el año t -1.	(Número de personas en situación de calle que recibe prestaciones entregadas en el Plan de Invierno en el año t/N° de personas en situación de calle identificadas en el año t -1)*100	90 % [(15401 /17112 ) *100]	Alta	25.00	2
3	Porcentaje de soluciones de habitabilidad implementadas en el año t, respecto de las Soluciones de Habitabilidad Propuestas por los ejecutores en los Proyectos de Intervención Comunal de la Convocatoria del año t-1.	(N° de soluciones de habitabilidad implementadas en el año t/N° de soluciones de habitabilidad propuestas por los ejecutores en los Proyectos de Intervención Comunal de la convocatoria del año t-1)*100	89 % [(14535 /16331 ) *100]	Mediana	5.00	3
Total Ponderación					60.00%	

4.2. Objetivo 2. Medir e Informar correctamente indicadores de desempeño transversales. (Ponderación: 30.00%.)

N°	Indicador	Fórmula	Unidad de Medida
1	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	(Número de Accidentes del Trabajo ocurridos en el año t/Promedio anual de trabajadores en el año t)*100	%
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	%
3	Porcentaje de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en un plazo menor o igual a 15 días hábiles en el año t.	(N° 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/N° de solicitudes de acceso a la información pública respondidas en año t)*100	%

4	Porcentaje de licitaciones sin oferente en el año t.	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t, que no tuvieron oferentes /Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	%
5	Porcentaje de actividades de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizadas en el año t	(N° de actividad/es de Capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en el puesto de trabajo realizada en el año t /N° de actividad/es de capacitación con compromiso de evaluación de transferencia en año t)*100	%
6	Porcentaje de compromisos de Auditorías implementados en el año t.	(N° de compromisos de auditoría pendientes de implementar al año t, que se encuentran implementados en año t/N° total de compromisos de auditorías realizadas al año t-1 pendientes de implementar en año t) *100	%
7	Porcentaje de iniciativas de descentralización y desconcentración implementadas en el año t	(Número de iniciativas de descentralización y/o desconcentración implementadas en el año t/Número total de iniciativas de descentralización y/o desconcentración comprometidas para el año t)*100	%
8	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	kWh/m2
9	Porcentaje de trámites con registro de uso (operaciones) por canal de atención en año t respecto del total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1	(N° de trámites con registro de uso por canal de atención en año t /N° total de trámites identificados en el catastro de trámites del año t-1)*100	%
10	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 Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	%

## V. MECANISMOS DE INCENTIVO

5.1. Objetivo 4. Publicar la formulación del año 2017 de los compromisos de gestión, asociados a todos los mecanismos de incentivos de remuneraciones, definidos por ley para el Servicio y sus resultados en el año 2016. (Ponderación: 10.00%.)

N°	Mecanismo de Incentivo
1	Programa de mejoramiento de la gestión (PMG). Ley 19.553
2	Convenio de desempeño Colectivo

Notas Indicadores de los Productos Estratégicos (Objetivo 1):

- 1 Se entenderá por solicitudes vinculadas a productos estratégicos a aquellas supeditadas a las siguientes áreas: Registro Social de Hogares, Chile Solidario y Chile Crece Contigo.

Se considera como periodo de recepción de solicitudes desde el día 1 de Enero de 2018 al 14 de Diciembre de 2018.

Las solicitudes ingresadas en el periodo comprendido entre el 15 y 31 de diciembre del 2018, no forman parte de la medición de acuerdo a las características propias de la misma. Lo anterior, debido a que el numerador considera las respuestas realizadas en el año t, y en un plazo de hasta diez días hábiles, condiciones que no se cumplen para las respuestas realizadas en el periodo señalado precedentemente, en cuanto las respuestas pueden ser respondidas en el plazo, pero en el año siguiente (t+1) sin poder ser consideradas para el cálculo del valor efectivo del indicador.

- 2 El Plan de Invierno (P.I.) es un componente del Programa Noche Digna que tiene como objetivo brindar alternativas de alojamiento temporal a las personas en situación de calle destinadas a la protección de la vida. Así el P.I. es un sistema de alojamientos públicos y servicios básicos para personas en situación de calle con el objeto de prevenir los deterioros graves en la salud de las personas, mediante el mejoramiento de las condiciones en que pernoctan, viven y se alimentan las personas en situación de calle.

El denominador corresponde a la cantidad de Personas en Situación de Calle atendidas en los dispositivos del Plan de Invierno en el año t-1, obtenidos del Sistema de Registro de Noche Digna.

- 3 Se entiende por soluciones propuestas por los ejecutores, aquellas contenidas en los Proyectos de Intervención Comunal presentadas por los municipios o gobernaciones, y que cuentan con la aprobación de las respectivas Secretarías Regionales Ministeriales.

La medición del indicador se realiza en base a la convocatoria del año t-1.

Se excluyen de la medición aquellas soluciones que no se implementan debido a: la presentación de rendición de cuentas o Informes Técnicos Finales fuera de los plazos normativos, situaciones de emergencia por catástrofes o desastres naturales, cancelación de convenios debidamente fundados por la SEREMI, retrasos en la ejecución de obras producto de factores externos que deberán ser debidamente justificados por el Ejecutor (ej: la renuncia de familias al Programa durante el proceso de ejecución, la declaración desierta de licitaciones, el retraso en los procesos de adquisición producto de la falta de oferentes, la baja disponibilidad de servicios, materiales, mano de obra, entre otros, fluctuación de precios asociado a los valores de los materiales utilizados en construcción que excedan el presupuesto otorgado al municipio).