

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

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

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	40.00	4
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	20.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40.00	4
Total		100.00	11

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de adultos mayores incorporados al Programa Eje que cuentan con plan de intervención elaborado en el año t, para la convocatoria iniciada en el año t-1.	(Número de Adultos Mayores ingresados al Componente Eje con plan de intervención elaborado en el año t/Número total de adultos mayores que ingresan al Componente Eje en la Convocatoria iniciada en el año t-1)*100	97 % [(10905 /11242 )*100]		25.00	1
2	Usuarios del Programa Calle que permanecen en estado activo al menos 9 meses durante el año t	(N° de usuarios del Programa Calle de la convocatoria t-1 que permanecen en estado activo a diciembre del año t/ N° de usuarios del Programa Calle de la convocatoria t-1 que firmaron su plan de intervención hasta el 31 de Marzo del año t)*100	84 % [(1680 /2000 )*100]		5.00	2
3	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	100 % [(4 /4 )*100]		5.00	
4	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 al 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	54 % [(61 /114 )*100]		5.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 20.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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	100 % [(3291669 /3291669 ) *100]		5.00	3
2	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		X	10.00	
3	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	13 % [(39311683 /297815785 )*100]		5.00	

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	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 % [(4612 /4646 )*100]		15.00	4
2	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		X	5.00	5
3	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	100 % [(2953 /2964 )*100]		10.00	
4	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	25 % [(1 /4 )*100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Sistema	Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos	N° Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	4	12
Seguridad de la Información	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t.	61	0
Trámites Digitalizados	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	1	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión Eficaz	Tasa de accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t.	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco del PMG 2019 definido en Decreto 324, con excepción del indicador Tasa de Accidentabilidad por accidentes del trabajo en el año t

Notas:

- 1 El Programa Vínculos consiste en un servicio de acompañamiento especializado de 24 meses, que brinda apoyo psicosocial (APS) y sociolaboral (ASL) a Adultos Mayores que viven solos o en un hogar bipersonal, y que se encuentran en condición de pobreza y vulnerabilidad socioeconómica, según el instrumento de focalización vigente. Su propósito es promover el envejecimiento activo de los adultos mayores, estimulando su ocupación y fortaleciendo sus relaciones vinculares con pares y redes comunitarias públicas y privadas en el espacio local, a fin de mejorar sus condiciones de vida y retrasar la aparición o avance del deterioro cognitivo y otros síntomas propios del síndrome geriátrico. El programa Eje está establecido en la Ley N° 20.595 y tiene como objeto el acompañamiento a la trayectoria de los usuarios durante su participación en el Subsistema. El programa Eje se implementa a través de las siguientes etapas: (i) contacto e invitación a participar a través de la suscripción de un documento de compromiso, (ii) la aplicación de un diagnóstico que permite identificar las características y situación de las personas al momento de su incorporación y definir un plan de intervención que propone la trayectoria a seguir por el usuario (APS o APS y ASL) y entrega la información de los bonos y prestaciones sociales a los cuales puede acceder por pertenecer al Subsistema; (iii) el seguimiento de la participación y, finalmente, (IV) la evaluación de la participación y logros alcanzados durante el período de intervención del Programa. Además de esto, se gestiona el acceso a oferta tanto pública como privada, como también la articulación de redes locales que permitan favorecer la implementación del plan de intervención. Se entenderá como Plan de Intervención elaborado, aquel que se encuentre validado por las respectivas Secretarías Regionales Ministeriales de Desarrollo Social durante el año t.
- 2
  1. Para el cálculo del numerador se considerarán los usuarios del programa de la convocatoria t-1, que estén activos a diciembre del año t, es decir al 31 de Diciembre y que hayan firmado su plan de intervención hasta el 31 de Marzo del año t. Los usuarios firman una carta Compromiso que es su consentimiento al ingreso del programa, este documento es subido a la plataforma informática por parte del Programa Eje, por lo que el programa contará con evidencia de bases de datos demostrables de sus usuarios.
  2. Para el cálculo del denominador se considerarán aquellos usuarios del Programa Calle de la convocatoria t-1, que firmaron su plan de intervención hasta el 31 de Marzo del año t. el que incluye su Carta de Compromiso.
  3. Se considera como Usuarios Activos del Programa, a todos aquellos usuarios que se encuentren a diciembre del año t registrados en la plataforma informática del Programa Calle en el estatus "Acepta plan de intervención" o "En acompañamiento", estas categorías son definidas por un profesional especializado de cada Seremía y su definición es la que a continuación se señala:
    - Acepta plan de intervención, significa que el usuario está listo para recibir los servicios de acompañamiento del programa.
    - En acompañamiento, significa que el usuario ya comenzó a participar de las sesiones individuales de acompañamiento
  4. Se entenderá como permanencia en el Programa y que son todas aquellas personas en Situación de Calle que firmaron su plan de intervención hasta el 31 de Marzo del año t y se encuentran activos a diciembre del año t. Es importante saber que la carta es el compromiso de la persona para incorporarse al plan
  5. Los criterios de elegibilidad del programa son 3: (i) Personas mayores de 18 años; (ii) Personas que se encuentren en situación de calle según datos entregados por el Programa Eje contenidos en el Sistema integrado de grupos vulnerables; (iii) Manifiesta voluntad de participar de un proceso de acompañamiento psicosocial y/o psicolaboral a través de una Carta de Compromiso Firmada.
  6. Se considerará persona en situación de calle a aquellas personas mayores de 18 años, registradas en el Sistema Integrado de Grupos Vulnerables, a modo de información, este sistema se administra de manera interna en el Ministerio de Desarrollo Social, y se encuentra alineado con el sistema de datos que entrega el programa Eje. Es importante señalar que los sistemas son operados por funcionarios dependientes de cada Seremía de Desarrollo Social de cada región
- 3 Para la evaluación de este indicador se considerarán los incrementos presupuestarios que afecten los subtítulos 22 y 29, financiados con transferencias consolidables desde otros Servicios.
- 4 Se entenderá por solicitudes vinculadas a productos estratégicos a aquellas supeditadas a las siguientes áreas: Registro Social de Hogares, Subsistema de Seguridades y Oportunidades, Subsidios, Bono Logro Escolar, Bono al Trabajo de la Mujer, Aporte Familiar Permanente, Oficina Nacional de Calle y Elige Vivir Sano. Se considera como periodo de recepción de solicitudes desde el día 1 de Enero de 2019 al 16 de Diciembre de 2019.

Las solicitudes ingresadas en el periodo comprendido entre el 17 y 31 de diciembre del 2019, 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.

5 Trámite: Acceso, vía clave única, a plataforma ciudadana del Registro Social de Hogares.

#### FUNDAMENTACIÓN

La selección de este trámite, se funda en que posee mayor número de transacciones en la Subsecretaría, tiene la mayor demanda por parte de los ciudadanos/usuarios, y además está asociado al producto estratégico instrumento de caracterización socioeconómica de la población nacional, conforme el requisito número 4 del indicador.

#### NOTAS FINALES

Nota N°1: El nombre del trámite corresponde a "Acceso, vía clave única, a plataforma ciudadana del Registro Social de Hogares", el cual permite al ciudadano realizar solicitudes para ingresar, actualizar, rectificar y/o complementar información del Registro Social de Hogares.

Nota N°2: El hito que da inicio a las solicitudes monitoreadas ocurre cuando el ciudadano hace clic en el botón "Finalizar" de 4 creando la solicitud, su número de registro, el resumen de la solicitud en pantalla y recibiendo un correo de notificación indicando la creación, número y condiciones de tramitación.

Nota N°3: El término de una solicitud puede darse por 3 vías, luego de analizada la misma: 1) aprobación de la solicitud por parte del funcionario municipal, 2) rechazo de la solicitud por parte del funcionario municipal, y 3) desistimiento de la solicitud por parte del sistema si el solicitante no realiza las gestiones requeridas e informadas debidamente al momento de crear la solicitud. Todos los cambios de estado, quedan debidamente registrados en el Registro Social de Hogares.

En las solicitudes finalizadas por las vías números 1 y 2, el hito de término ocurre cuando el funcionario municipal realiza clic en el botón "Aprobar solicitud" o "Rechazar solicitud", momento en el cual el ciudadano recibe un correo de notificación, reflejándose posteriormente la fecha de dicha acción en el Registro Social de Hogares.

En el caso de las solicitudes finalizadas mediante la vía número 3, corresponden a aquellas solicitudes en las cuales el ciudadano, a pesar de las gestiones del Ejecutor, y del envío de recordatorios por parte del Ministerio de Desarrollo Social, no realizaron las gestiones requeridas para aprobar la solicitud. En estos casos, el hito de cierre es el envío de un correo de notificación transcurrido 40 días desde que el ciudadano ingresó la solicitud, reflejándose posteriormente la fecha de dicha acción en el Registro Social de Hogares.