

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2019

MINISTERIO	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL	PARTIDA	21
SERVICIO	FONDO DE SOLIDARIDAD E INVERSION SOCIAL	CAPÍTULO	02

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	35.00	4
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	25.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40.00	4
Total		100.00	11

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de usuarios del Programa Yo Trabajo Jóvenes que finalizan su intervención el año t con desenlace dependiente, respecto del total de usuarios del programa que terminan su intervención el año t con factibilidad de desenlace dependiente.	(Número de usuarios del Programa Yo trabajo Jóvenes que finalizan su intervención el año t con desenlace dependiente/Número de usuarios del Programa Yo Trabajo Jóvenes que finalizan su intervención el año t con factibilidad de desenlace dependiente) *100	52.8 % [(708.0 /1340.0 )*100]		10.00	1
2	Porcentaje de usuarios del programa Yo Emprendo que terminan su intervención en el año t con un emprendimiento e incrementan a lo menos un 10% sus ventas mensuales.	(N° de usuarios/as del programa Yo Emprendo que terminan su intervención en el año t con un emprendimiento y aumentan sus ventas mensuales a lo menos un 10%/N° total de usuarios/as del programa Yo Emprendo que terminan su intervención en el año t ) *100	76.0 % [(5434.0 /7150.0 )*100]		15.00	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 % [(5 /5 )*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	61 % [(69 /114 )*100]		5.00	

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

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 % [(3638124 /3638124 ) *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	10 % [(8662631 /86626306 ) *100]		10.00	

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

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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	4
2	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	99 % [(328 /332 ) *100]		10.00	
3	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)		X	15.00	
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	90 % [(9 /10 ) *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	5	10
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.	69	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	9	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 Serán usuarios/as con desenlace dependiente todos aquellos jóvenes que una vez finalizada la intervención del programa registran en la variable ?Inserción laboral línea de salida? la opción dependiente por su cuenta, dependiente a través del programa o prácticas laborales.  
Se entiende por factibilidad de desenlace dependiente, los usuarios/as que registran en su variable intermedia "Expectativa Laboral" la opción Dependiente.  
Se excluyen los proyectos determinados por la Sub Dirección de Gestión de Programas que sean considerados especiales, que implican una focalización distinta donde no existen posibilidades de desenlace dependiente, como por ejemplo jóvenes reclusos.
- 2 El Universo de cálculo considera Usuarios (Personas) atendidos en los programas: Yo Emprendo y pertenecen a proyectos con Estado Término Normal durante el año t.  
Se excluyen del universo de cálculo usuarios en estado de Abandono y/o los proyectos determinados por la Sub Dirección de Programas. Los usuarios en estado de abandono, son usuarios que comienzan la intervención, registran información en las distintas variables en el sistema nacional de usuarios (SNU) y renuncian o desisten de su participación en el programa, no registrando información en las variables de salida del sistema nacional de usuarios, son calificados en este último, como usuarios en ?estado de abandono?. Respecto de los proyectos determinados por la Subdirección de Programas, estos son informados al Departamento encargado del seguimiento de los indicadores por medio de memorándum o correo electrónico.
- 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 Trámite Seleccionado del Registro Nacional de Trámites del Estado: Postulación web de beneficiarios al programa Yo emprendo Semilla.  
Inicio del trámite: se inicia con la fecha en que postula el/la usuario/a. Esta fecha queda registrada en el sistema de postulación como fecha de postulación ingresada.  
Finalización del trámite: Concluye cuando el usuario/a seleccionado para el Programa Yo emprendo Semilla termina su intervención en el programa y se registra la fecha de resolución de término del proyecto del cual participó. Para los usuarios/as que desisten su participación, se registra como fecha de finalización para el trámite, la fecha de abandono registrada en el sistema.