

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2022

MINISTERIO	MINISTERIO DE DESARROLLO SOCIAL Y FAMILIA	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	3
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	25.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40.00	3
Total		100.00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Porcentaje de operaciones de créditos cursadas, respecto del total de operaciones de crédito planificadas para el año t.	$(\text{N}^\circ \text{ de operaciones de créditos cursados año t} / \text{N}^\circ \text{ total de operaciones de créditos planificados año t}) * 100$	100 % [[85000 / 85000]*100]		15.00	1
2	Porcentaje de usuarios del programa Yo Emprendo Semilla que terminan su intervención en el año t e incrementan sus ingresos iniciales en a lo menos un 5% respecto del total de usuarios del programa que terminan su intervención en el año t	$(\text{N}^\circ \text{ de Usuarios del Programa Yo Emprendo Semilla que terminan su intervención en el año t e incrementan sus ingresos iniciales en a lo menos un 5\%} / \text{N}^\circ \text{ de Usuarios del Programa Yo Emprendo Semilla que terminan su intervención en el año t.}) * 100$	84.2 % [[18699.0 / 22211.0]*100]		15.00	2
3	Medidas de Equidad de Género	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género implementadas en el año t} / \text{Número total de medidas para la igualdad de género establecidas en el programa marco del año t}) * 100$	12.5 % [(1.0 / 8.0)*100]		5.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 25.00%)

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	$\text{Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t} / \text{Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t}$		X	15.00	
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}) / \text{Total de gastos ejecutados}) * 100$	123.00 % [[5751312.00 / 4675864.00]*100]		5.00	

		de subtítulos 22 y 29 en el año t) * 100				
3	Licitación con dos o menos ofertas	(Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t con dos o menos ofertas/Número de procesos de licitaciones en las que se cerró la recepción de ofertas el año t)*100	46.8 % [(36.0 /77.0)*100]		5.00	

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

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	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	
2	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos al año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos al año t)*100	99.22 % [(893.00 /900.00)*100]		15.00	
3	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	(Nº de trámites digitalizados al año t/Nº total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t)*100	100.00 % [(10.00 /10.00)*100]		10.00	

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	1

Nº	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo y análisis de género cuando corresponda.	<p>Estudio de satisfacción de usuarios y usuarias que identifique y cuantifique su grado de satisfacción respecto de los productos estratégicos en los que han participado. Se considerará dentro de la medición tanto a postulantes a programas FOSIS como a usuarios y usuarias de programas.</p> <p>El estudio cuenta con dos etapas: una etapa cualitativa y una cuantitativa. La primera, tendrá como finalidad conocer los modelos de atención de FOSIS desde la perspectiva de los equipos directivos, funcionariado, usuarios y usuarias, para entender sus procesos, funciones y servicios, y de esta forma generar un análisis y recomendaciones.</p> <p>A partir de la información relevada, se documentará el modelo de atención actual con que opera la institución. Esta descripción de los modelos de atención tiene por principal objetivo asegurar el entendimiento de los procesos de atención y utilizarlo para el análisis de los resultados y entrega de información.</p> <p>Los resultados permitirán implementar políticas de mejoramiento continuo de la institución, poniendo en el centro</p>

Notas:

- 1 La cobertura es calculada en base a una estimación del Costo de la Transacción por operación de crédito y el presupuesto disponible. Se entiende por Operación de Crédito al subsidio entregado a cada usuario para cubrir el valor de los costos operacionales relativos al otorgamiento de un crédito productivo, con objeto de incluir en el sistema financiero a microempresas con poco historial comercial, bajas ventas o informalidad y que además se encuentran en situación o condición de vulnerabilidad, las cuales para el mercado constituyen inversiones de riesgo.
- 2 **Universo de Cálculo:**
Usuarios/as que terminan la intervención del programa Yo Emprendo Semilla y Yo Emprendo Semilla SSyO en el año t; es decir, usuarios/as de proyectos con Término Normal en SGI, independiente del año de ingreso a la intervención. Se considerará para el cálculo a los usuarios que registren información en la variable "Ingreso autónomo como independiente" en LB y LS, considerando todos los valores mayores o iguales a 0. Se excluyen del universo de cálculo usuarios en estado de abandono y los usuarios y/o proyectos determinados por la Subdirección de Programas, informados al departamento encargado del seguimiento de los indicadores por medio de memorándum o correo electrónico.
Se entenderá por:
Usuarios/as que incrementan sus ingresos: aquellos que una vez finalizada la intervención del programa registran una diferencia positiva entre los valores registrados de las variables de ?Ingreso autónomo como independiente-(LB)línea base e ?Ingreso autónomo como independiente-(LS)línea de salida; independiente de la situación ocupacional de LB y LS.
El usuario cumple la condición de incremento si en Línea de Salida el incremento al menos es un 5% mayor a lo registrado en la Línea Base.