

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

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

Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	10.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	50.00	2
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40.00	2
Total		100.00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 10.00%)

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	37.5 % [(3.0 / 8.0) * 100]		10.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 50.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	25.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapas 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.	13%
	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.	12%
Etapas 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%
Etapas 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%
Etapas 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		25%

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	125.42 % [[4397277.00 / 3506130.00] * 100]		25.00

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

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20.00

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.	7%
	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	7%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaría.	6%
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		20

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	20.00

Compromisos Indicadores Transversales

Nombre Indicador Transversal	N° de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	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>Género, Reproducción Social y Cuidados, desde un enfoque Interseccional, dirigida a jefaturas, funcionarios/as y Encargadas de género de las SEREMIAS.</p> <p>La formación en género, y su relación con la reproducción social y los cuidados, es una temática que afecta de manera particular a las mujeres, especialmente aquellas que se encuentran en situación de pobreza y vulnerabilidad, reduciendo sus posibilidades para generar, entre otros aspectos, autonomía económica, y aumentando de manera significativa las IBB para acceder al mundo laboral. Esta capacitación, se realizará tanto a funcionarios/as de nivel central y regional con el objetivo que estos profundicen en la interseccionalidad observada entre género, reproducción social y cuidados, con el fin que estos/as sean capaces de fortalecer competencias para comprender de mejor manera la importancia del rol de las mujeres en materia de cuidados, y dar una mejor atención a las personas usuarias de los programas que desarrolla la Subsecretaría. Será desarrollada en formato e-learning, teniendo al menos 16 horas de duración. Se considera funcionarios/as a todas las personas de cualquier calidad contractual con dependencia directa de la SSS. Así, siendo la dotación anual reportada a noviembre del 2022 de 1016 personas (honorarios, contrata, planta), se plantea como meta capacitar a un total de 20 personas en esta materia, lo que equivale a un 1,97% de la dotación anual a noviembre de 2022. La Capacitación será comprometida en el PAC 2023</p>
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	<p>Elaboración de una propuesta de Guía de Corresponsabilidad y Cuidados para la oferta de Programas Sociales de la Subsecretaría de Servicios Sociales, dirigida a profesionales que ejecutan programas y personas usuarias</p> <p>De acuerdo al diagnóstico institucional de género, desarrollado en el marco del Programa anual de Género 2021 de la Subsecretaría de Servicios Sociales, una de las IBB que se detectan es el escaso material metodológico existente, para trabajar con las personas usuarias de los programas sociales, la temática de corresponsabilidad y cuidados.</p> <p>Sumando a esto, y en el contexto de la creación, por parte del Gobierno del Presidente Boric, del Sistema Nacional de Cuidados, la guía de corresponsabilidad y cuidados será un material estratégico de gran utilidad para trabajar con foco territorial, esta materia de gran importancia para el plan de gobierno y en particular de la Subsecretaría.</p>

3	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	<p>Elaboración de propuesta de protocolo de atención inclusivo dirigido a los profesionales de los equipos ejecutores para ser aplicado con las personas usuarias de la Oferta de Programas Sociales de la Subsecretaría de Servicios Sociales, considerando el enfoque de género, con foco en la atención a personas de las diversidades sexo-genéricas.</p> <p>La Subsecretaría, ha asumido el compromiso de incorporar una mirada inclusiva que valore la riqueza de la diversidad de las personas que participan de su oferta programática. Para que esto se materialice, una de las acciones a desarrollar es la elaboración de un protocolo que garantice que la atención que brindan los equipos ejecutores de los programas sociales, se desarrolle en un marco de respeto, atendiendo las necesidades y diversidades personales y colectivas de los usuarios. Así, aseguramos avanzar en una atención integral, creando espacios seguros y flexibles, que permitan el pleno desarrollo de la personalidad humana y el respeto a la dignidad, con foco en la riqueza de las diferencias.</p> <p>Garantizando el acceso a una atención inclusiva, en particular a personas de las diversidades sexogenéricas, quienes han sido históricamente excluidas y requieren de especial protección en el sistema. El protocolo, será dirigido a los equipos ejecutores, para el trabajo con los usuarios de los programas sociales, resguardando en su elaboración la confidencialidad de la información de los usuarios, con resguardo al derecho a la privacidad</p>
---	--	---

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
----------	-------------------	--------------