

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

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

Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	25.00	1
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	35.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	40.00	2
Total	100.00	5

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25.00%)

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 /8)*100]		25.00

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	20.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
Etapa 1	Objetivo 1: Poner en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema Estado Verde, mediante la creación y/o puesta en marcha del Comité Estado Verde, la concientización de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	5%
	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.	5%
Etapa 2	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
Etapa 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%
Etapa 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		20%

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto	((Gastos ejecutados de	125.51 %		15.00

Subtítulos 22 + 29	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	$[(4.438.970 / 3.536.726) * 100]$		
--------------------	---	-----------------------------------	--	--

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
Etapas 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, que será la instancia encargada entre otras materias de entregar lineamientos, opiniones técnicas y asesoría, velando por la adecuada implementación del Sistema en cada una de sus etapas.	5%
	Objetivo 2: La institución levanta y sistematiza información de la calidad de servicio y experiencia usuaria para el diagnóstico, mediante la Medición de la Satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana	5%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria.	5%
Etapas 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.	5%
Etapas 3	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
Etapas 4	Objetivo 1: La institución evalúa la calidad de servicio y experiencia usuaria 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 usuaria 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	$(N^{\circ} \text{ de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año } t / N^{\circ} \text{ total de procedimientos administrativos vigentes en el año } t, \text{ registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)}) * 100$		X	20.00

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

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

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Implementación de acciones del Plan de Prevención y Seguimiento MALS. Se realizarán tres acciones de sensibilización interna en materia de maltrato, acoso laboral y sexual y de difusión del Procedimiento de Denuncia (Rex

		N°0133 del 29 de junio de 2023 de la SSS). Las acciones pueden incluir boletines electrónicos, talleres, intervención en puestos de trabajo u otros, y estarán dirigidas a personas que se desempeñan en la Subsecretaría a nivel central y regional, a contrata, planta y honorarios. La acción será liderada por el Departamento de Gestión y Desarrollo de las Personas de la División de Administración y Finanzas, con apoyo técnico de la Mesa de Género SSS. Los medios de verificación son la Resolución del Plan de Prevención y Seguimiento MALS 2024 y un informe de implementación de las acciones realizadas, incluyendo listas de asistencia.
2	Procesos de Provisión de bienes o servicios con perspectiva de género.	Transferencia metodológica a equipos profesionales sobre la Guía de Corresponsabilidad en el Cuidado. Se realizará una jornada de transferencia metodológica de la Guía en modalidad virtual, dirigida a los equipos de programas sociales de la Subsecretaría de Servicios Sociales de nivel nacional y regional, para coordinar y acompañar el uso de la Guía por parte de los equipos ejecutores a nivel comunal. Se espera la participación de al menos 30 profesionales de programas de nivel central y regional. La acción será liderada por la Mesa de Género SSS en coordinación con los equipos de los programas sociales de la División de Promoción y Protección Social. El medio de verificación es el informe de transferencia metodológica que incluye listas de asistencia, fotografías de la jornada y resultados de la evaluación de mejora relativa.
3	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Diagnóstico de género y recomendaciones para actualizar los instrumentos de caracterización de personas o familias afectadas por emergencias, y su manual de aplicación. Se elaborará un informe que entregue un diagnóstico de género de la Ficha Básica de Emergencia (FIBE) y la Ficha Básica de Emergencia Hídrica (FIBEH) y el Manual de Procedimiento para su Aplicación, junto con recomendaciones para la actualización de los tres instrumentos. La elaboración del informe estará a cargo de la Unidad de Información Social en Emergencias de la División de Focalización, con apoyo técnico de la Mesa de Género SSS. El medio de verificación es el respectivo informe que incluye diagnóstico y recomendaciones.