

FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2020

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

Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	20.00	2
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	40.00	3
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40.00	4
Total		100.00	9

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 20.00%)

Nº	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 medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	$(\text{Número de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t} / \text{Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t seleccionadas del Programa de Trabajo anual}) * 100$	100 % [(4 / 4) * 100]		5.00	

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 40.00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador	Nota
1	Índice de eficiencia energética.	Consumo Total de Energía (CTE) en el periodo t / Superficie Total (ST) del conjunto de inmuebles utilizados por el Servicio en el periodo t		X	10.00	
2	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$	10.00 % [(9050544.00 / 90505436.00) * 100]		20.00	
3	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	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$		X	10.00	

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

Nº	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/Nº Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t		X	5.00	2
2	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	
3	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	99.00 % [(297.00 /300.00)*100]		10.00	
4	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

Sistema	Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos	Nº Compromisos Específicos (sólo indicador género)
Equidad de Género	Porcentaje de medidas para la igualdad de género en el año t implementadas de las seleccionadas del Programa de Trabajo anual en el año t	4	0
Trámites Digitalizados	Porcentaje de trámites digitalizados al año t respecto del total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites vigente en el año t	10	0

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Eficiencia Institucional	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	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión de Eficiencia Institucional, de acuerdo al Programa Marco 2020 definido en Decreto 286, no obstante el indicador 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, se compromete para Medir correctamente

Notas:

- 1 La cobertura es calculada en base a una estimación del Costo de la Transacción por operación de crédito (\$12.300) 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
1. Producto a medir: Programa Yo Emprendo Semilla.
2. Trámite RNT: Postulación web de beneficiarios al programa yo emprendo semilla (ID 600190003)
3. Hito de inicio: Fecha de postulación del usuario/a al programa Yo Emprendo Semilla (registrada en sistema web).
4. Hito de término: Concluye cuando el usuario seleccionado para el programa Yo Emprendo Semilla termina su intervención en el programa y se registra como fecha de finalización la fecha de resolución de término del proyecto del cual participó.
Hito de término de usuarios en abandono: Son aquellos que presentan su renuncia, han fallecido o han dejado de participar del programa sin aviso, y tras esfuerzos del ejecutor y de FOSIS, no se les ha logrado ubicar. Se registra como fecha de finalización la fecha de acta de supervisión o algún documento de apoyo (ej.: e- mail, certificado o similar que corresponda), misma fecha que se registra en el sistema web.
5. Se excluyen de la medición las solicitudes rechazadas en postulación.