

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2023

MINISTERIO	MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES	PARTIDA	19
SERVICIO	SUBSECRETARIA DE TELECOMUNICACIONES	CAPÍTULO	02

## Objetivos de Gestión

N°	Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	23.00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	32.00	2
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	45.00	2
Total		100.00	5

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 23.00%)

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]		23.00

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 32.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	22.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapá 1</b>	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.	15%
	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.	7%
<b>Etapá 2</b>	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%
<b>Etapá 3</b>	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%
<b>Etapá 4</b>	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%
<b>Total</b>		<b>22%</b>

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	93.81 % [(1167548125.00 / 1244550344.00) * 100]		10.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	23.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapá 1</b>	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.	11%
	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	6%
	Objetivo 3: La institución genera un diagnóstico de las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaría.	6%
<b>Etapá 2</b>	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%
<b>Etapá 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
<b>Etapá 4</b>	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%
<b>Total</b>		<b>23</b>

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	22.00

Compromisos Indicadores Transversales

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

N°	Medidas de Género	Descripción Medidas de Género
1	Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género.	Mantener y fortalecer el trabajo de la Comisión de Género en la Subsecretaría de Telecomunicaciones. Se considerará como base el trabajo realizado el año 2022, para seguir avanzando en la transversalización de género. Sus principales objetivos serán: 1) Validación de la actualización de la Política de Género Institucional. 2) Generar una instancia de trabajo para iniciar la identificación de líneas de trabajo institucional, que son más sensibles a la incorporación de perspectiva de género, o que están más relacionadas con IBB detectadas.
2	Política y/o procedimientos de gestión de personas con perspectiva de género.	Realizar el diseño y planificación de un levantamiento de procesos y procedimientos relacionados con gestión de personas. Dentro de las principales acciones se considerarán 1) Actualización del diagnóstico institucional realizado el año 2019, a partir de los resultados de la Segunda Encuesta sobre Percepción de Equidad de Género en SUBTEL, que finaliza en diciembre del 2022. 2) Análisis de brechas salariales. 3) Reforzar y difundir planes de prevención de conductas de maltrato, acoso laboral, y sexual, con perspectiva de género
3	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.	Realizar dos tipos de capacitación 1) Una actividad de capacitación avanzada, con una duración mínima de 16 horas, en materia de igualdad y perspectiva de género, dirigida al menos a 12 funcionarios y funcionarias (calidad jurídica de planta, contrata u honorarios), de equipos específicos de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, como las áreas de planificación, diseño de políticas, planes y programas, y de gestión de personas, pudiendo ser esta virtual y/o presencial. 2) Una actividad de capacitación de género, nivel básico, de 8 horas de duración, dirigida al menos a 25 funcionarios y funcionarias (calidad jurídica de planta, contrata u honorarios) de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, incluyendo al menos 5 jefaturas del servicio, sin formación de género hasta el año 2022. Esta actividad se realizará de manera virtual, abordará conceptos básicos de género, violencia de género, políticas públicas e institucionalidad de Género en Chile, principales compromisos e instrumentos internacionales, entre otros. Ambas actividades estarán incorporadas al Plan Anual de Capacitación, y al Programa de Trabajo 2023 con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género.

Modificación de Contenido Programa Marco

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