

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2025

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

## Objetivos de Gestión

Objetivos de Gestión	Ponderación	N° Indicadores/Sistemas
Objetivo N°1: Gestión Eficaz	25.00	2
Objetivo N°2: Eficiencia Institucional	37.00	2
Objetivo N°3: Calidad de Servicio	38.00	2
<b>Total</b>	<b>100.00</b>	<b>6</b>

### 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]		15.00

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Riesgos Psicosociales laborales	10.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapas de Desarrollo</b>	Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.	5%
	Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEALSM/SUSESO, de manera participativa.	5%
<b>Etapas de Desarrollo</b>	Objetivo 1: El Servicio define una política de gestión de riesgos psicosociales laborales o su actualización si corresponde y elabora un plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo, de manera participativa.	0%
<b>Etapas de Desarrollo</b>	Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo.	0%
<b>Etapas de Desarrollo</b>	Objetivo 1: El Servicio evalúa la gestión de riesgos psicosociales.	0%
<b>Total</b>		<b>10%</b>

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 37.00%)

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	30.00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapas de Desarrollo</b>	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	5%

	Estado Verde, la concientización y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.	
	Objetivo 2: Diagnosticar la situación de la gestión ambiental mediante el levantamiento de información y de la existencia de procesos de monitoreo que determinen el desempeño ambiental del Servicio y sus impactos.	5%
<b>Etapas 2</b>	Objetivo 1: Diseñar y formalizar la política de gestión ambiental y la capacitación requerida.	5%
	Objetivo 2: Elaborar un plan de gestión ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
<b>Etapas 3</b>	Objetivo 1: Difundir y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación.	5%
	Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental Institucional.	5%
<b>Etapas 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>30%</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 + 29	$((\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}) / \text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}) * 100$	110.87 % [[3.852.931 / 3.475.051]*100]		7.00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 38.00%)

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>Etapas 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, Experiencia Usuaría y Transformación Digital 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.	6%
	Objetivo 2: El servicio elabora un diagnóstico de la calidad de servicio y experiencia usuaria mediante el levantamiento de información de la medición de la satisfacción, identificación de registros administrativos y la recopilación y análisis de insumos relevantes sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión.	7%
<b>Etapas 2</b>	Objetivo 1: La institución cuenta con una política de calidad de servicio vigente, y un plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y difunde ambos instrumentos interna y externamente.	5%
<b>Etapas 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente.	5%
<b>Etapas 4</b>	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 usuaria.	0%
	Objetivo 2: La institución mejora la calidad de servicio y experiencia usuaria con los servicios relevantes dirigidos o que se relacionen con personas usuarias finales.	0%
<b>Total</b>		<b>23</b>

N°	Nombre del Sistema	Ponderador
----	--------------------	------------

1	Transformación Digital	15.00
Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapas 1</b>	Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital.	5%
	Objetivo 2: Efectuar un diagnóstico institucional de brechas en dimensiones estratégicas de transformación digital.	5%
<b>Etapas 2</b>	Objetivo 1: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional.	5%
<b>Etapas 3</b>	Objetivo 1: Implementar el plan de transformación digital y difundir las iniciativas.	0%
<b>Etapas 4</b>	Objetivo 1: Evaluar el mejoramiento en la entrega de servicios a las personas, de acuerdo con los principios y estándares de gobierno digital, mediante los resultados de la implementación del plan de transformación digital.	0%
<b>Total</b>		<b>15</b>

N°	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
----	----------------------	---------	------	------	------------

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	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.	Capacitar a 35 funcionarios/funcionarias o personal a honorario de la Subsecretaría en materias de género avanzada y que tengan el curso de género básico, focalizándose específicamente en la incorporación de la perspectiva de género en las políticas /programas/planes institucionales.
2	Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.	Fomentar la inserción laboral femenina en la industria de las telecomunicaciones, mediante la gestión y coordinación con otros actores relevantes en la materia, desarrollando articulaciones de alianzas estratégicas con el sector privado y la participación activa en las mesas de la Estrategia Autonomía Económica de las Mujeres. Asimismo, se realizará la coordinación con otros servicios públicos para la formación e inserción de mujeres en la industria.
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Medir el avance de la brecha digital de género, mediante la actualización del análisis realizado en el año 2024. Se utilizará como insumo para esta actualización la Encuesta de Acceso y Uso 2024, además de otras fuentes secundarias de información.