

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

|            |  |          |    |
|------------|--|----------|----|
| MINISTERIO | MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES      | PARTIDA  | 19 |
| SERVICIO   | SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES | 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 | 50.0 %<br>[(4 /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 |
|----------------------|---|---------------------------------|
| <b>Etapas 1</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 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%                              |
| <b>Etapas 2</b>      | 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%                              |
| <b>Etapas 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>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>20%</b>                      |

| N° | Nombre del indicador    | Fórmula                | Meta     | Mide | Ponderador |
|----|-------------------------|------------------------|----------|------|------------|
| 2  | Concentración del Gasto | ((Gastos ejecutados de | 141.00 % |      | 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 | $[(30.105.149 / 21.351.634) * 100]$ |  |  |
|--------------------|---|-------------------------------------|--|--|

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 |
|----------------------|---|---------------------------------|
| <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 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%                              |
| <b>Etapas 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.  | 5%                              |
| <b>Etapas 3</b>      | Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.  | 0%                              |
| <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 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%                              |
| <b>Total</b>         |   | <b>20</b>                       |

| 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 | 4                 |

| N° | Medidas de Género   | Descripción Medidas de Género  |
|----|---|--|
| 1  | Planificación Estratégica Institucional incorporando perspectiva de género. | Plan de fortalecimiento regional en materias de género: Realizar talleres presenciales y virtuales dirigidos a 6 SEREMITT con el fin de fortalecer las competencias de los equipos, con temáticas como incentivo laboral, violencia de |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | género, interseccionalidad, lenguaje inclusivo, entre otras.  |
| 2 | 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. | Capacitación básica "Género y Transporte": Capacitación básica dirigida a 80 personas con calidad jurídica contrata y/o honorarios a suma alzada, que ingresaron a la institución entre el 01.04.2023 y 31.03.2024. Los contenidos mínimos a desarrollar son: Conceptos generales, inclusión y diversidad, interseccionalidad, transporte sensible a género, participación laboral, seguridad, violencia de género, transversalización. Para este año, se incorpora el módulo "violencia de género" el que busca profundizar los conocimientos de género. |
| 3 | Políticas y/o Programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género.  | Guía "Paraderos con perspectiva de género": Construcción de guía de sugerencias dirigidos principalmente a Municipios con orientaciones para incorporar el enfoque de género en la infraestructura del transporte público.  |
| 4 | Legislación, normativas, fiscalización, reglamentación y/o regulación, con perspectiva de género.   | Formalización de nuevas categorías de clasificación de denuncias asociadas al protocolo de atención OIRS frente a presentaciones relativas a violencia sexual: Modificación e implementación en SIAC de clasificaciones de denuncias y los subtipos asociados.  |