

INFORME 2024

Ministerio de Defensa Nacional

Introducción

El presente informe proporciona antecedentes a nivel ministerial sobre el cumplimiento de las metas del año 2023 y de la formulación de los compromisos para el año 2024 de los servicios del Ministerio de Defensa Nacional que están vinculadas a los mecanismos de incentivo de remuneraciones.

¿Cómo funcionan los mecanismos de incentivo de remuneraciones?

Desde fines de la década del noventa se aplican los mecanismos de incentivo de remuneraciones para mejorar la gestión en la administración pública del Gobierno Central. A través de un incremento variable en la remuneración de la dotación de una institución estatal asociado al logro de objetivos, se incentiva a que las y los funcionarios brinden servicios de calidad a la comunidad con eficacia y eficiencia. Dicha asignación se otorga luego de la evaluación del cumplimiento de los compromisos por una entidad externa que es contratada por licitación pública. El pago es en una o más cuotas al año siguiente de su implementación.

Por [Ley](#) se establece:

- La bonificación máxima.
- Los porcentajes mínimos de cumplimiento bajo el cual no dará derecho a la asignación.
- Los tramos de cumplimiento o proporcionalidad del bono según el porcentaje de cumplimiento.

La gobernanza de los mecanismos de incentivo está liderada por los ministerios de Interior y Seguridad Pública, Secretaría General de la Presidencia y Hacienda, que definen las temáticas que se considerarán en los compromisos de las instituciones. Se suma un comité técnico conformado por la Dirección de Presupuestos (Dipres); las subsecretarías General de la Presidencia (Segpres) y de Desarrollo Regional y Administrativo (Subdere). Su rol es apoyar y recomendar las metas y evaluar los resultados asociados a los compromisos. A su vez la secretaría técnica la ejerce la Dipres que está a cargo de administrar y gestionar los mecanismos de incentivo junto a especialistas internos de cada servicio público y otros externos al Estado. Los primeros se preocupan de implementar los compromisos, mientras que los segundos evalúan y disponen los resultados a las autoridades.

Los actos administrativos asociados son:

- Decreto que establece un Programa Marco suscrito por los ministerios que lideran la gobernanza de los mecanismos de incentivo de remuneraciones que define los temas a considerar en los compromisos de las instituciones.
- Decreto suscrito por el ministerio sectorial y el de Hacienda para establecer las metas y compromisos de los servicios públicos para el año siguiente.

- Decreto del Ministerio de Hacienda que fija el grado de cumplimiento y el porcentaje de la asignación, una vez que se ha realizado la evaluación.

De este modo el Programa Marco de los mecanismos de incentivo institucional se compone de indicadores de desempeño y de sistemas de gestión.

Presentación

La **misión** del Ministerio de Defensa es colaborar con el Presidente de la República en la planificación, conducción y administración de la defensa nacional, contribuyendo al resguardo de la soberanía, la integridad territorial y la población, a la acción del Estado y al desarrollo del país en los ámbitos de su competencia.

Algunos de sus ejes de intervención vinculados con la ciudadanía de acuerdo con sus [definiciones estratégicas](#) son:

- Soberanía y seguridad: proteger los intereses estratégicos nacionales, territoriales y derechos internacionales, que son fundamentales para el bienestar y la independencia del país como en la Antártica y áreas marítimas.
- Preparación ante emergencias: mantener la capacidad de respuesta ante desastres y emergencias, garantizando la seguridad de la población.
- Cooperación internacional y paz: contribuir a la seguridad global y a través de operaciones de paz, ayuda humanitaria o protección de las rutas de comercio internacional, siempre asegurando la coherencia con la política exterior y los objetivos estratégicos de la defensa.
- Transparencia y rendición de cuentas: mejorar la transparencia en el sector de la defensa y garantizar la protección a las y los funcionarios que denuncien irregularidades, para fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones del Estado.
- Inclusión y desarrollo humano: favorecer la integración e inclusión en las instituciones de las Fuerzas Armadas promoviendo la planificación y gestión sectorial con perspectiva de género y enfoque de derechos humanos.

Administra un presupuesto de \$ [2.048.698.732](#) miles en 2024 y en 2023 [ejecutó](#) el 99% del [presupuesto vigente](#).

Para 2024 la [dotación](#) máxima autorizada en la Ley de Presupuestos es de 7.777 personas y al 30 de junio registraba [7.269](#) en esta calidad, de las cuales el [35,1](#)% son mujeres.

El Ministerio de Defensa distribuye su presupuesto en [16 servicios](#). Estos son:

- Ejército de Chile.
- Organismos de Salud del Ejército.
- Organismos de Industria Militar.

- Armada de Chile.
- Dirección General del Territorio Marítimo.
- Dirección de Sanidad.
- Fuerza Aérea de Chile.
- Organismos de Salud de la Fach.
- Dirección General de Movilización Nacional.
- Instituto Geográfico Militar.
- Servicio Hidrográfico y Oceanográfico de la Armada de Chile.
- Dirección General de Aeronáutica Civil.
- Servicio Aerofotogramétrico de la Fuerza Aérea de Chile.
- Subsecretaría para las Fuerzas Armadas.
- Subsecretaría de Defensa.
- Estado Mayor Conjunto.

De estas instituciones tres servicios públicos cuentan con el Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG) como mecanismo de incentivo de remuneraciones. Estos son:

- Dirección General de Aeronáutica Civil. (DGAC)
- Subsecretaría para las Fuerzas Armadas.
- Subsecretaría de Defensa.

En su conjunto, estos tres servicios administran un presupuesto de \$ [293.852.238](#) miles en 2024 (aproximadamente un 14% del presupuesto del ministerio) y en 2023 se ejecutó en promedio el 99% del presupuesto vigente ([DGAC](#); Subsecretaría [para las Fuerzas Armadas](#) y Subsecretaría [de Defensa](#)).

La dotación máxima autorizada en la Ley de Presupuestos para 2024 en estos [tres organismos](#) es de [6.039](#) funcionarios (un 78% de la dotación del ministerio) y al 30 de junio registraba [5.643](#) personas en esta calidad, de las cuales el [35,7%](#) son mujeres.

Programa Marco 2023 - 2024

En un decreto de los ministros de Interior y Seguridad Pública, Hacienda y Secretaría General de la Presidencia se establece el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) para cada año. Para los años [2023](#) y [2024](#) se estableció el Programa Marco PMG con los siguientes objetivos de gestión, sistemas e indicadores.

Objetivo N°1 Gestión eficaz: consiste en mejorar procesos que contribuyan a disminuir riesgos laborales, reducir inequidades, brechas y/o barreras de género, implementar procesos de planificación y control de gestión y mejorar los resultados operacionales.

Objetivo N°2 Eficiencia institucional: consiste en favorecer que las instituciones públicas realicen sus procesos de manera sustentable y mejoren su desempeño financiero.

Objetivo N°3 **Calidad de los servicios proporcionados a las y los usuarios:** consiste en mejorar la calidad de servicios y experiencia usuaria en relación con la entrega de bienes y/o servicios, la transformación digital y la oportunidad en las respuestas a las solicitudes de información pública.

Para 2024, de acuerdo con la realidad de cada servicio público y lo establecido en el programa marco, los tres servicios del Ministerio de Defensa comprometieron los tres objetivos descritos.

Resultados 2023

Para el quinquenio 2019-2023, el grado de cumplimiento de las instituciones se ubica preferentemente en el rango de 90% a 100%, con muy pocos casos entre 85% y 89%.

En 2023 un 67% de los servicios ha logrado cumplir todos sus compromisos asociados al incentivo monetario y un 2% obtiene un cumplimiento menor a 90%.

El porcentaje de cumplimiento global promedio para el conjunto de las 192 instituciones que comprometen metas en el marco de los incentivos monetarios alcanzó un 98,8%.

En el caso de los servicios del Ministerio de Defensa el nivel de cumplimiento promedio fue 98,4%, lo que fue levemente por debajo del promedio nacional (98,8%) y menor al logrado en 2022 (100%).

Los resultados de estos tres servicios del ministerio estuvieron en el rango de 96% y 100%, con lo que todos obtuvieron el 100% del bono por desempeño institucional correspondiente a 7,6% que se paga en marzo, junio, septiembre y diciembre de 2024.

De ellos, la Dirección General de Aeronáutica Civil logró cumplir todos sus compromisos en un 100%.

La [Subsecretaría para las Fuerzas Armadas](#) y la [Subsecretaría de Defensa](#) cumplieron en un 99% y 96%, respectivamente. La primera no logró acreditar en el sistema calidad de servicio el compromiso de concientización a todos los estamentos porque no se pudo confirmar la inclusión de jefaturas, y no se pudo verificar la existencia de un instrumento de percepción usuaria, ya que no se registró la información en el Sistema de Satisfacción. Para el caso de la segunda subsecretaría, no logró la meta del indicador de concentración del gasto subtítulos 22 y 29 por causas de gestión interna, ya que debió realizar compras y renovaciones urgentes de licencias de software a fin de año, aumentando la concentración del gasto hacia fines de año más allá de lo comprometido.

Cuadro 1:

Los porcentajes de cumplimiento global promedio de las instituciones del Ministerio de Defensa se presentan en el cuadro 1.

Resumen Cumplimiento Incentivo Institucional 2023

Servicios Ministerio de Defensa, Ley de Presupuestos 2023*	Resultado (%)		Compromisos (N°)		
	Previo a la acreditación de causas externas	Final (cumplimiento global)	Cumplidos en un 100%	Cumplidos menos de un 100%	Total
Dirección General de Aeronáutica Civil	100	100	5	-	5
Subsecretaría para las Fuerzas Armadas	96	96	4	1	5
Subsecretaría de Defensa	99,3	99,3	3	1	4
Promedio resultado y total compromisos Ministerio de Defensa (n=3) (% Participación)	98,4	98,4	12 (86%)	2 (14%)	14 (100%)

Fuente: Elaboración propia

En el proceso de evaluación se consideran en el cumplimiento de las metas aquellos factores externos calificados y no previstos que pudiesen afectarlas, para efectos de no impactar el porcentaje de cumplimiento global y, por ende, el porcentaje de incentivo de remuneraciones, como se observa en el cuadro 1. Las causas externas consideradas son reducciones de presupuestos ajenas a la institución, hechos fortuitos comprobables, catástrofes, y cambios en la legislación vigente. En el caso de los servicios del Ministerio de Defensa los incumplimientos detectados no se debieron a causas externas válidas y no previstas.

Avances en los focos estratégicos

Como parte de la agenda de modernización del Estado impulsada por el Ministerio de Hacienda, y de mejor gasto que impulsa la Dipres, para 2023 se incorporaron nuevos temas dentro de los mecanismos de incentivo de los servicios públicos para seguir avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional.

Los focos estratégicos y sus objetivos que debieron implementar los servicios públicos y cuyos resultados se presentan en este informe fueron:

Equidad de género: contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando medidas de equidad de género.

Estado verde: disminuir los impactos ambientales y contribuir a los compromisos asumidos por el Estado de Chile en materia de cambio climático.

Calidad de servicio y experiencia usuaria: instalación de capacidades para diagnosticar, diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora de la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado.

Transformación digital: mejorar la gestión pública y la entrega de servicios a las personas mediante el soporte electrónico de sus procedimientos administrativos.

Equidad de género

En el año 2023, 178 servicios públicos comprometieron la implementación de 606 medidas de género. De las medidas comprometidas, el 99,3% fue verificado su cumplimiento.

En el caso de los tres servicios del Ministerio de Defensa, se comprometió la implementación de 11 medidas de género y se logró que todas se cumplieran, representando un 1,8% del total implementado por los servicios públicos. Las medidas implementadas se concentraron en planificación estratégica y gestión de personas; y en dos de estas instituciones se agregan además, acciones de comunicación y difusión con perspectiva de género y capacitación avanzada en materia de igualdad de género.

Dentro del año destacó la implementación del compromiso adquirido por la Subsecretaría de Defensa, respecto de la medida “**Agenda de asuntos internacionales de la defensa con enfoque de género**”, para mejorar la coordinación e intercambio de información en el contexto internacional en materia de género y defensa, así como el aprendizaje desde las experiencias comparadas en el temario de las actividades bilaterales y multilaterales de la agenda internacional. Las acciones, fueron incorporadas en instancias organizadas por el ministerio y se promovió a la discusión de temas, tales como:

- Experiencias en la institucionalización del trabajo en materia de género y equidad entre hombres y mujeres en el ámbito de la defensa nacional.
- Experiencias y desafíos para mujeres que participan en operaciones de paz.
- Intercambio de experiencias en configuración y ejecución de los [Planes de Acción Nacional de la Resolución 1325](#) e intercambio de experiencias y visiones en cuanto a políticas de cuidado al interior de las Fuerzas Armadas.

Estado verde

En el año 2023, 180 servicios públicos implementaron la primera etapa del sistema. En esta etapa se instalaron el 100% de los Comités de Estado verde, se inició la concientización de las y los colaboradores, llegando a 53.780 personas, un 28% de un total de 189.146 y se identificó que 27 servicios públicos cuentan con políticas de sustentabilidad. Se catastró 5.611 inmuebles a lo largo del país.

Así mismo, y según el alcance definido por cada servicio, en esta etapa se hizo un diagnóstico de los consumos energéticos. Los resultados fueron que en el 66% consumió 21 kwh/m2 (kilo watts hora por metro cuadrado) de gas y electricidad.

Además, en el 12% de los inmuebles públicos catastrados encontramos:

- 6,1 resmas de papel por colaborador, al año.
- 1.114.764 m3 de agua consumida de la red de suministro.

- 3.391.429 lt de agua envasada consumida.
- 9.519.712 kg de residuos no reciclados.
- 258.515 kg de residuos reciclados.
- 2.589 contenedores de reciclaje catastrados.

En los tres servicios del Ministerio de Defensa debían instalar un marco de gobernanza, concientizar a las y los colaboradores, revisar la política ambiental y realizar un diagnóstico de la gestión ambiental en materia de energía, de vehículos, traslado de personas, del papel, gestión hídrica, de residuos, de bienes muebles y compras sustentables.

Los resultados de estos compromisos:

- Se instaló la gobernanza del sistema con tres comités constituidos.
- Se concientizó al 47% de las y los colaboradores de los 6.045 informados aportando un 5,3% a nivel nacional.
- El 67% de los servicios cuenta con una política de gestión ambiental.
- Se catastraron 71 inmuebles, lo que representó un 1,3% a nivel nacional.
- En el 38% de los inmuebles catastrados se registró el consumo de energía cuyo consumo promedio fue de 155 kwh/m2. Lo anterior sobrepasa, en más de siete veces, al consumo de energía de 21 kwh/m2 total de todos los inmuebles informados por los servicios públicos a nivel nacional.
- En 20 inmuebles se registró los kilómetros recorridos en sus vehículos, consumo de papel, consumo hídrico y pesaje de residuos.

Antecedentes recopilados de los 20 inmuebles:

- Sus 67 vehículos catastrados en promedio han recorrido al año 16.020 km.
- Han consumido 92.056 m3 de agua de la red de suministro, lo que representa un 8% del consumo de todos los servicios públicos que han registrado esta información.
- Han consumido 75.360 lt de agua envasada.
- Han registrado 747.991 kg de residuos no reciclados.
- Han registrado 2.580 kg de residuos reciclados.
- Disponen de 130 contenedores de reciclaje.

Calidad de servicio y experiencia usuaria

En el año 2023, 136 servicios públicos implementaron la primera etapa del sistema. Se instalaron el 100% de los Comités de Calidad y se incorporaron procesos participativos en el sistema que incluye a las y los funcionarios de las diferentes instituciones y a los Consejos de la Sociedad Civil (Cosoc).

Se inició, además, la concientización de funcionarios y funcionarias en materia de calidad, con el apoyo de la red de expertos y expertas y del Laboratorio de Gobierno, que consideró 272 actividades de concientización en las que participaron 49.509 personas, lo que significó una cobertura de 47,4% de la dotación de las instituciones públicas que comprometieron el sistema.

Asimismo, en esta etapa las 136 instituciones realizaron un diagnóstico respecto de la calidad de servicio y experiencia usuaria, destacando la identificación de los siguientes datos:

- Promedio de 10,8 registros administrativos catastrados por institución, asociados a interacciones con personas usuarias.
- 3.050 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía catastrados.
- 263.412 reclamos recibidos a junio 2023, de los cuales un 95,5% fueron respondidos.
- 71 instituciones aplicaron la encuesta Medición de Satisfacción Usuaria de las personas con el Estado (MESU).

La encuesta MESU 2023 buscó identificar las oportunidades para mejorar la eficiencia en la entrega de los servicios del Estado, sobre la base de las necesidades de las personas y aplicada desde el año 2015 en instituciones que atienden o se relacionan con personas usuarias directas.

Dos de los tres de los servicios del Ministerio de Defensa que comprometieron el sistema debían instalar un marco de gobernanza con los comités de calidad y experiencia usuaria; concientizar en materia de calidad de servicio a las y los funcionarios; diagnosticar sus trámites y/o servicios; identificar sus registros administrativos y revisar su gestión de reclamos. Sin embargo, a uno de ellos no se le aplicó la medición de la satisfacción usuaria, a través de la encuesta MESU debido a que no atiende usuarios directos.

Los resultados de estos compromisos para los dos servicios del ministerio en su conjunto son:

- Constituyeron sus comités.
- Concientizaron a 2.714 personas, aportando un 5,5% al total de personas concientizadas por los servicios públicos en esta materia.
- Identificaron 19 registros administrativos catastrados en promedio por institución, asociados a interacciones con personas usuarias, superando el promedio país de 10,8 registros administrativos catastrados.
- Catastraron 52 trámites y/o servicios dirigidos a la ciudadanía, lo que representa un 1,7% de los trámites catastrados a nivel de los servicios públicos.
- Respondieron el 69% de sus reclamos en promedio, lo que fue inferior al 95,5% de reclamos respondidos a nivel país.
- Una institución aplicó la encuesta Medición de Satisfacción Usuaria de las personas con el Estado (MESU).

La MESU fue realizada por la Dirección General de Aeronáutica Civil mediante 384 encuestas, de las cuales 39% fueron aplicadas a través de la modalidad de encuestas telefónicas y 61% mediante encuestas online. Sus principales resultados fueron:

- 77% utilizan el canal digital para realizar trámites.
- El atributo de satisfacción de la experiencia mejor evaluado es el agrado (88%) y el que obtuvo más baja evaluación fue la oportunidad (57%).

- 70% de los encuestados evaluó con nota 6 ó 7 que la institución donde debía realizarse el trámite le da confianza. La mayor oportunidad de mejora está en la actualización y modernización del servicio que entregan a la ciudadanía (51%).

Transformación digital

En el año 2023, 163 servicios públicos comprometieron medir correctamente el indicador de transformación digital, el cual fue cumplido por el 100% de estos. Se identificó en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) dispuesto por la red de expertos y expertas un total de 9.073 procedimientos administrativos, de los cuales 55% fueron clasificados como función común y 45% como función específica.

Por otra parte, 499 de los trámites fueron informados como digitalizados (5,5% del total), es decir, cumplen con las cuatro condiciones: utiliza el mecanismo de autenticación Clave Única; está integrado a la red de interoperabilidad del Estado (PISEE), en caso de que requiera datos documentos y/o expedientes de otras instituciones estatales; notificaciones electrónicas y dispone de una plataforma electrónica que soporta la gestión del procedimiento administrativo. No obstante, solo dos procedimientos administrativos cumplen simultáneamente todas estas condiciones.

Los servicios del Ministerio de Defensa debían, catastrar todos sus procedimientos administrativos y trámites, y registrarlos en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT) caracterizando sus procedimientos en términos de código, marco normativo, público, características del servicio, soporte electrónico, identidad digital, notificaciones, datos, documentos y transacciones. Cada procedimiento administrativo debe ser electrónico, para ello debe cumplir las cuatro condiciones señaladas en párrafo anterior.

Los resultados de los servicios de este ministerio fueron que catastraron 197 procedimientos administrativos y trámites, de los cuales un 19% está digitalizado y solo un 1,5% de ellos cumplen las condiciones de ser procedimiento administrativo electrónico. Con ello aportan un 1% al total de procedimientos electrónicos registrados por los servicios públicos.

Desafíos 2024

Como parte de la agenda de modernización para el 2024 se mantiene el Programa Marco 2023, el cual está siendo implementado en 193 servicios públicos, para continuar avanzando en prácticas que permitan mejorar la gestión institucional.

Se comprometieron un total de 995 indicadores y/o sistemas de gestión, y se espera instaurar un marco de medición con foco en la ciudadanía a través de compromisos en calidad de servicio y experiencia usuaria en 138 instituciones; transformación digital en 170; equidad de género en 185; y Estado verde en 182 instituciones focalizando el 68% de los compromisos en estas áreas de preocupación.

Los servicios del Ministerio de Defensa comprometieron tres de los [siete indicadores transversales](#) y dos sistemas de gestión transversales, [Estado verde](#) y [Calidad de servicio y experiencia usuaria](#).

Las instituciones del ministerio formularon en su conjunto 14 compromisos de gestión, nueve indicadores y cinco sistemas de gestión.

En el cuadro 2 se presenta el tipo de compromiso y el número de servicios que lo incorporaron.

Cuadro 2:

Programa Marco 2024. Indicadores y Sistemas de gestión comprometidos por los servicios del Ministerio de Defensa

Descripción	Tipo de Objetivo de gestión	Nº Servicios	Indicador/Sistema de gestión
Tasa de accidentes laborales.	Gestión eficaz	-	Indicador
Medidas de equidad de género.	Gestión eficaz	3	Indicador
Informes de dotación de personal (solo SLEP de reciente creación)	Gestión eficaz	-	Indicador
Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación.	Gestión eficaz	-	Sistema de gestión
Sistema Estado verde.	Eficiencia institucional	3	Sistema de gestión
Concentración del gasto subtítulos 22 y 29.	Eficiencia institucional	3	Indicador
Desviación montos contratos de obras de infraestructura.	Eficiencia institucional	-	Indicador
Sistema Calidad de servicio y experiencia usuaria.	Calidad de servicio	2	Sistema de gestión
Transformación digital.	Calidad de servicio	3	Indicador
Solicitudes de acceso a la información pública	Calidad de servicio	-	Indicador
Total Compromisos		14	

Fuente: Elaboración propia

Los indicadores de tasa de accidentes laborales y solicitudes de acceso a la información pública, y el Sistema de Planificación, Monitoreo y Evaluación no les aplican a los servicios del Ministerio de Defensa, ya que están considerados solo para instituciones nuevas o de reciente creación.

El indicador de informes de dotación de personal aplica solo para los Servicios Locales de Educación Pública (SLEP) y el indicador de desviación montos contratos de obras de infraestructura debe ser comprometido

solamente por instituciones inversoras, lo que no corresponde a ninguna de las instituciones del Ministerio de Defensa.

La Subsecretaría para las Fuerzas Armadas, comprometió el sistema de calidad de servicio y experiencia usuaria con excepción de la medición de la encuesta de satisfacción usuaria (MESU) que realiza la Secretaría de Modernización del Ministerio de Hacienda. Lo anterior, debido a que las prestaciones o trámites de esta institución no están dirigidos a público externo a la administración del Estado, por lo que no son apropiadas para una medición de satisfacción usuaria.

Los desafíos para 2024 en los cuatro focos estratégicos de los servicios del Ministerio de Defensa son los siguientes:

En **equidad de género**, enfocar los esfuerzos de los servicios en medidas estratégicas que involucran acciones directas con la ciudadanía, más que en aquellas vinculadas a la gestión interna. En este marco, se comprometieron con la implementación de 11 medidas de género, de las cuales un 55% están orientadas a lo estratégico por encima de las de gestión interna. Este compromiso representa el 2% de las 642 medidas aprobadas en el Gobierno Central. Las medidas estratégicas priorizadas por los tres servicios del ministerio están relacionadas con los procesos de provisión de bienes y/o servicios, y con estadísticas, estudios y datos con perspectiva de género. En específico, destaca el compromiso de la Dirección General de Aeronáutica Civil, que en 2024 elaborará una Guía con recomendaciones para la actuación y primera respuesta ante situaciones de violencia de género y violencia contra las mujeres. Esta guía estará dirigida a las y los funcionarios del Servicio de Seguridad de Aviación (AVSEC) que interactúan con las usuarias y usuarios de los servicios de la DGAC.

Estado verde, aumentar el catastro de los inmuebles en cada uno de los aspectos informados, poner en funcionamiento la gobernanza a través del Comité de Estado verde, establecer, actualizar o mantener su política de gestión ambiental, elaborar un Plan de Gestión Ambiental que permita abordar las brechas detectadas en el diagnóstico, y aumentar el número de las y los colaboradores concientizados y capacitados en cambio climático.

En **calidad de servicio y experiencia usuaria**, actualizar el diagnóstico y aumentar la concientización de las y los funcionarios en calidad de servicio, junto con definir una política de calidad de servicio y un plan de su mejoramiento de manera participativa, considerando a sus funcionarios y funcionarias y a su Consejo de la Sociedad Civil (Cosoc).

Transformación digital, comprometieron medir correctamente el indicador de transformación digital, y deberán complementar y actualizar el levantamiento de los procedimientos administrativos efectuados en 2023. Cada organismo deberá realizar una completa caracterización de todas sus tramitaciones sumando dos nuevas condiciones.

- Documentos, actuaciones, notificaciones y resoluciones relativas al procedimiento administrativo que constan en el **expediente electrónico**, al que puede acceder el o la interesada.

- Las **comunicaciones oficiales** entre órganos de la Administración del Estado se efectúan por medio de la plataforma electrónica destinada al efecto.

Conclusiones

Los servicios del Ministerio de Defensa en general se encuentran en etapas iniciales del desempeño, en especial en lo relativo a Estado verde, calidad de servicio y experiencia usuaria y transformación digital. Lo anterior, debido a que durante 2023 el esfuerzo estuvo en constituir la gobernanza a través de los respectivos comités y construir la línea base de acuerdo con los diagnósticos.

El desafío para 2024 será identificar aspectos claves de los diagnósticos e incorporarlos en los planes de mejoramiento para que efectivamente puedan avanzar en su desempeño y en la gestión pública, especialmente en los cuatro focos estratégicos definidos por la autoridad.

Reportes Cumplimiento 2023 y Formulación 2024 por servicio del Ministerio de Defensa

Servicio	Enlace Informe Cumplimiento 2023	Enlace Informe Formulación 2024
Dirección General de Aeronáutica Civil	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348588_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355431_doc_pdf.pdf
Subsecretaría para las Fuerzas Armadas	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348589_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355432_doc_pdf.pdf
Subsecretaría de Defensa	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-348590_doc_pdf.pdf	https://www.dipres.gob.cl/597/articles-355433_doc_pdf.pdf

Sigla	Nombre
Cosoc	Consejo de la Sociedad Civil
CPAT	Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites
DGAC	Dirección General de Aeronáutica Civil
Dipres	Dirección de Presupuestos
Fach	Fuerza Aérea de Chile
MESU	Medición de Satisfacción Usuaria de las personas con el Estado
PMG	Programa de Mejoramiento de la Gestión
Segpres	Secretaría General de la Presidencia
SLEP	Servicios Locales de Educación Pública
Subdere	Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo