

**REPÚBLICA DE CHILE**  
Ministerio de Transportes y  
Telecomunicaciones  
Subsecretaría de Transportes

CFA/DRP/ZQM/POA/REG/PEG/JFC

**ESTABLECE OBJETIVOS DE GESTIÓN AÑO  
2024 PARA EL PAGO DE LA ASIGNACIÓN  
DE DESEMPEÑO INSTITUCIONAL DEL  
ARTÍCULO 6° LEY N°19.553, DE LA  
JUNTA DE AERONÁUTICA CIVIL, DE LA  
SUBSECRETARÍA DE  
TELECOMUNICACIONES Y DE LA  
SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES,  
TODOS SERVICIOS DEPENDIENTES DEL  
MINISTERIO DE TRANSPORTES Y  
TELECOMUNICACIONES.**

SANTIAGO, 29 DIC 2023

DECRETO EXENTO N° 4906

09 ENE 2024

31 MAY 2024

**VISTOS:** Lo dispuesto en el Artículo 32° N°6 del Decreto Supremo N°100, de 2005, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Fija el Texto Refundido Coordinado y Sistematizado de la Constitución Política de la República de Chile; el Artículo 6° de la Ley N°19.553, que Concede Asignación de Modernización y otros Beneficios que indica, y sus modificaciones; el D.S. N°1.232, de 2018, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba el Reglamento a que se refiere el artículo 6° de la Ley N°19.553; el Decreto N°395, de 07 de noviembre de 2023, del Ministerio de Hacienda, que Aprueba Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios en el año 2024 para efectos del incremento por desempeño institucional del artículo 6° Ley N°19.553; en el Decreto Supremo N°19, de 2001, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que Faculta a los Ministros de Estado para firmar "Por orden del Presidente de la República"; en el Decreto Supremo N° 71, de 11 de marzo de 2022, que nombra a don Juan Carlos Muñoz Abogabir en el cargo de Ministro de Transportes y Telecomunicaciones, del Ministerio del Interior y de Seguridad Pública; el Decreto Supremo N° 43, de 2006, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que establece el orden de subrogación del Ministro de Transportes y Telecomunicaciones; el Decreto Supremo N° 24, de 10 de marzo de 2023, del Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, que nombra al señor Jorge Antonio Daza Lobos en el cargo de Subsecretario de Transportes; y las Resoluciones N°6 y N° 7 de 2019, de la Contraloría General de la República, que fijan normas sobre exención del trámite de toma de razón; y en la demás normativa aplicable.

**CONSIDERANDO:**

1.- Que, la elaboración de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) por parte de los Servicios, se enmarca en un conjunto de objetivos de gestión comunes para todas las instituciones del Sector Público, considerado esenciales para el desarrollo eficaz y transparente de la gestión.

2.- Que, el/la Jefe Superior de cada Servicio debe proponer al Ministro/a del cual dependa o con el cual se relacione, un Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año siguiente, el cual contendrá los objetivos de Gestión, de Eficiencia Institucional y de Calidad de los Servicios proporcionados a los/las usuarios/as, con sus respectivos indicadores o elementos de similar naturaleza, que posibiliten la medición de su grado de cumplimiento, todo ello sobre la base de un Programa Marco.

3.- Que, el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2024 propuesto por el Comité Técnico del PMG, fue aprobado por Decreto N°395, de 07 de noviembre de 2023, del Ministerio de Hacienda, suscrito además por la Ministra del Interior y Seguridad Pública y por el Ministro Secretaria General de la Presidencia.

4.- Que, una vez acordada la formulación del Programa de Mejoramiento de la Gestión con el Jefe Superior del Servicio, el Ministro del ramo informó al Ministro de Hacienda para que este analizara su correspondencia y consistencia con las prioridades gubernamentales y los recursos financieros contemplados en el proyecto de presupuesto de cada Institución.

5.- Que, la formulación del PMG 2024 fue revisada por el Comité Técnico del PMG, según consta en el Certificado que se señala a continuación:

OF DE PARTES DIPRES  
GS 141 09.01.2024 15:27

Servicio	Nº Certificado Comité Técnico
Junta de Aeronáutica Civil	19805
Subsecretaría de Telecomunicaciones	19807
Secretaría y Administración General de Transportes	19911

6.- Que, el artículo 6º de la ley N°19.553 establece que un decreto supremo del Ministerio del ramo, suscrito además por el Ministro de Hacienda fijará los objetivos de gestión a alcanzar por los Servicios en cada año.

7.- Que, procede fijar mediante decreto, los objetivos de gestión con sus correspondientes ponderadores a alcanzar en el año 2024 por los Servicios que se indican:

Servicio
Junta de Aeronáutica Civil
Subsecretaría de Telecomunicaciones
Secretaría y Administración General de Transportes

8.- Que, los requisitos técnicos para verificar el cumplimiento de los objetivos de gestión se encuentran señalados en el Programa Marco de los Programas de Mejoramiento de la Gestión de los Servicios para el año 2024, según se indica en el Considerando tercero.

#### DECRETO (E):

**Artículo 1º:** Establécense los siguientes objetivos de gestión e indicadores y sus respectivos ponderadores, del Programa de Mejoramiento de la Gestión para el año 2024, para los siguientes Servicios:

#### FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES	PARTIDA	19
SERVICIO	JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL	CAPÍTULO	03

#### Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz		0
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	95,00	2
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	5,00	1
	Total	100,00	3

Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 0,00%)

No aplica este objetivo para la JAC al no tener indicadores comprometidos asociado a este objetivo.

Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 95,00%)

Nº	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	50,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etap 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.	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.	15%
<b>Etap 2</b>	Objetivo 1: Diseñar y formalizar un marco de gobernabilidad para el Sistema Estado Verde.	15%
	Objetivo 2: Elaborar un Plan de Gestión Ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas.	5%
<b>Etap 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>Etap 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>50%</b>



Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29	$\left( \frac{\text{Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del año t} + \text{gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el cuarto trimestre del año t} + \text{gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el mes de diciembre del año t}}{\text{Total de gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el año t}} \right) * 100$	92.48 % [(176.142.00 / 190457.00)*100]		45,00



Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 5,00%)

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
1	Transformación Digital	$\left( \frac{\text{Nº de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año t}}{\text{Nº total de procedimientos administrativos vigentes en el año t, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)}} \right) * 100$		X	5,00

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	0

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

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

## Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
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%)

Nº	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%)

Nº	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	22,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etap 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.	6%
	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.	6%
<b>Etap 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>Etap 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>Etap 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>



*Handwritten signature*



Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 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	93.10 % [(3.570.814.00 / 3.835.496.00)*100]		10,00

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 45,00%)

Nº	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 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	8%
	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>23%</b>



Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Transformación Digital	(Nº de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año t/ Nº total de procedimientos administrativos vigentes en el año t, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)) * 100		X	22,00

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	3

Nº	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 30 funcionarios/funcionarias o personal a honorario de las distintas divisiones de la Subsecretaría en materias de género avanzada, 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.	Incorporar perspectiva de género en la Mesa de Alfabetización Digital, priorizando como uno de los públicos prioritarios a las mujeres mayores, adultas, adolescentes y niñas, jefas de hogar y mujeres trabajadoras, para enfrentar la brecha digital de género. La Subsecretaría de Telecomunicaciones el año 2023 creó la mesa de Alfabetización Digital diseñada con perspectiva de género y para el año 2024, la Subsecretaría coordinará dicha mesa con una focalización especial en las mujeres dado que son ellas las que se encuentran en desventaja respecto los conocimientos de herramientas digitales.
3	Estudios, datos y estadísticas con información desagregada por sexo/género y análisis de género.	Análisis sobre la brecha digital de género, a objeto de recopilar antecedentes, las causas que originan la brecha y las posibles acciones que permitan trabajar en un futuro hacia una equidad sustantiva entre hombres y mujeres.

# FORMULACIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN AÑO 2024

MINISTERIO	MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES	PARTIDA	19
SERVICIO	SECRETARIA Y ADMINISTRACION GENERAL DE TRANSPORTES	CAPÍTULO	01

## Objetivos de Gestión

Nº	Objetivos de Gestión	Ponderación	Nº Indicadores
Objetivo 1	1.- Gestión Eficaz	25,00	1
Objetivo 2	2.- Eficiencia Institucional	35,00	2
Objetivo 3	3.- Calidad de Servicio	40,00	2
Total		100,00	5

### Objetivo 1. Gestión Eficaz (Ponderación: 25,00%)

Nº	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 % [(4.0 /8.0 )*100]		25,00

### Objetivo 2. Eficiencia Institucional (Ponderación: 35,00%)

Nº	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Estado Verde	20,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etap 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>Etap 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>Etap 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>Etap 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>		20%

Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29	((Gastos ejecutados de subtítulos 22 y 29 en el segundo semestre del	141.00 % [(30.105.149 /21.351.634)*100]		15,00



Handwritten signature.

		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		
--	--	---	--	--

Objetivo 3. Calidad de Servicio (Ponderación: 40,00%)

Nº	Nombre del Sistema	Ponderador
1	Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría	20,00

Etapas de Desarrollo	Objetivos de Gestión	Ponderación Objetivo de Gestión
<b>Etapa 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>Etapa 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>Etapa 3</b>	Objetivo 1: La institución implementa el Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.	0%
<b>Etapa 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>		20,00



Nº	Nombre del indicador	Fórmula	Meta	Mide	Ponderador
2	Transformación Digital	$(\text{N}^\circ \text{ de procedimientos administrativos electrónicos (PAE) al año t} / \text{N}^\circ \text{ total de procedimientos administrativos vigentes en el año t, registrados en el Catálogo de Procedimientos Administrativos y Trámites (CPAT)}) * 100$		X	20,00

Compromisos Indicador Medidas de Equidad de Género:

Nombre Indicador Transversal	Nº de Compromisos
Medidas de Equidad de Género	4

Nº	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.

**Artículo 2º:** Establécense las siguientes situaciones de excepción en la aplicación del Programa Marco 2024 aprobado para el/los Servicios que se indican:

MINISTERIO	MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES	PARTIDA	19
SERVICIO	JUNTA DE AERONAUTICA CIVIL	CAPÍTULO	03

Modificación de Contenido Programa Marco

Objetivo	Indicador/Sistema	Modificación
Gestión Eficaz	Medidas de Equidad de Género	El Servicio compromete el Objetivo de Gestión Eficaz, de acuerdo al Programa Marco 2024, con excepción del Indicador Medidas de Equidad de Género.

## ANÓTESE Y COMUNÍQUESE

**POR ORDEN DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA**

  
**Jorge Antonio Daza Lobos**  
**MINISTRO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES(S)**

  
**Javiera Martínez Fariña**  
**MINISTRA DE HACIENDA (S)**

