

INFORME DE MEDICIÓN 1° TRIMESTRE

PMG SISTEMA DE MONITOREO DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL 2019

Los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG) en los servicios públicos tienen su origen en la Ley N°19.553 de 1998 y asocian el cumplimiento de objetivos de gestión a un incentivo de carácter monetario para tod@s l@s funcionari@s.

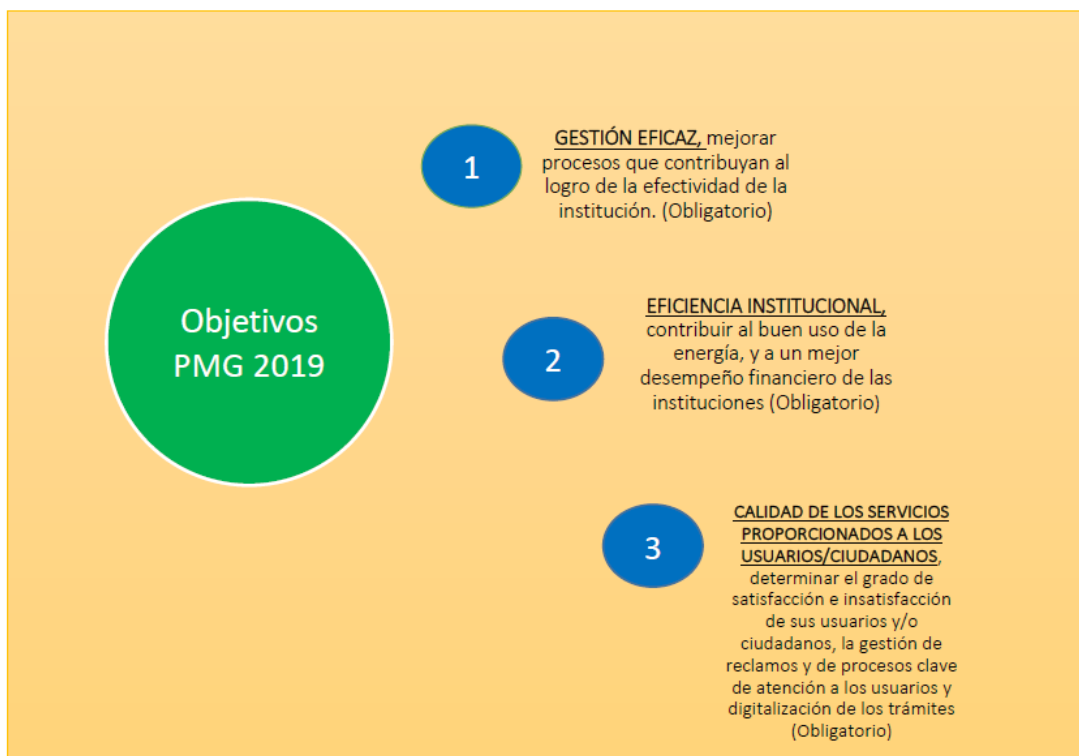
El incentivo monetario corresponde a un 7,6% de las remuneraciones si la institución alcanza un grado de cumplimiento del 100% de los objetivos anuales comprometidos, de un 3,8% si dicho cumplimiento fuese igual o superior a 75% y sin derecho a percibir porcentaje alguno si el cumplimiento es inferior al 75%.

El Programa Marco PMG 2019 se sustenta en los principios de eficacia, eficiencia y calidad de los servicios proporcionados a los usuarios y usuarias, expresados en tres tipos de objetivos de gestión, vinculados a la gestión eficaz, la eficiencia y calidad del servicio.

Objetivo N° 1 de Gestión Eficaz: consiste en mejorar los procesos que contribuyan a disminuir los riesgos de seguridad de la información, riesgos laborales, inequidades, brechas y/o barreras de género, procesos de fiscalización, planificación y control de gestión y los resultados operacionales que contribuyan al logro de la efectividad de la institución.

Objetivo N° 2 de Eficiencia Institucional: consiste en contribuir al buen uso de la energía, y a un mejor desempeño financiero de las instituciones.

Objetivo N° 3 de Calidad de los Servicios Proporcionados a los Usuarios/Ciudadanos: consiste en determinar el grado de satisfacción e insatisfacción de sus usuarios y/o ciudadanos, la gestión de reclamos y de procesos clave de atención a los usuarios y digitalización de los trámites.



Comité Ejecutivo del Programa Mejoramiento de la Gestión

Para el seguimiento de los objetivos de gestión se crea el Comité Ejecutivo del Programa de Mejoramiento de la Gestión del Gobierno Regional Metropolitano de Santiago, el cual está constituido por los siguientes miembros:

- Intendente/a
- Administrador/a Regional
- Jefatura División de Administración y Finanzas
- Jefatura División de Análisis y Control de Gestión
- Jefatura División de Planificación y Desarrollo
- Jefatura Departamento de Planificación y Control Institucional
- Jefatura Departamento de Integridad y Ética Institucional
- Jefatura Departamento de Auditoría Interna
- Un/a Director/a de cada Asociación de Funcionarios del Servicio

El Comité Ejecutivo tiene asignadas las siguientes funciones:

- Velar por el cumplimiento de las metas comprometidas en los indicadores.
- Asegurar la correcta medición de los indicadores.
- Procurar por la adecuada publicación de los compromisos de gestión del Servicio, tanto la formulación del año en curso como los resultados obtenidos el año anterior.
- Sesionar a lo menos 3 veces al año.
- Informar previo al inicio de cada proceso, la propuesta del Programa Mejoramiento de la Gestión a los funcionarios a través de las Asociaciones de Funcionarios, así como el seguimiento y resultados, a más tardar el mes de enero de cada año.

Se designa a la Jefatura del Departamento de Planificación y Control Institucional en el cargo de Secretaría Ejecutiva del Comité, quien debe realizar las siguientes funciones:

- Hacer seguimiento y evaluaciones a los indicadores establecidos en el PMG.
- Efectuar las convocatorias a las sesiones
- Procurar la preparación del material para análisis, si corresponde.
- Elaborar las minutas de cada sesión, con los temas y acuerdos que se obtengan.
- Coordinar y velar por la implementación de los acuerdos tomados en las sesiones.
- Difundir a los funcionarios del Servicio respecto de las distintas etapas del Programa Mejoramiento de la Gestión, a saber: formulación, implementación, seguimiento y evaluación.

Indicadores Objetivo N°1 de Gestión Eficaz

N°	NOMBRE	FORMULA DE CALCULO	META	PONDERACIÓN	MEDIO DE VERIFICACION/DECRETO EXENTO N° 324/2018 DE HACIENDA
1	Porcentaje de avance de la ejecución presupuestaria de la inversión (programa 02) al 30 de junio del año t, respecto del presupuesto vigente al 30 de abril	(Monto de inversión (programa 02) ejecutado al 30 de junio del año t/Monto de presupuesto vigente al 30 de abril del año t)*100	50%	20%	Reporte / Informe 1.- Reporte del SIGFE al 30 de junio. 2.- Listado de decreto de modificación del programa 02.
2	Porcentaje de controles de seguridad de la información implementados respecto del total definido en la Norma NCh-ISO 27001, al año t	(N° de controles de seguridad de la Norma NCh-ISO 27001 implementados para mitigar riesgos de seguridad de la información al año t/N° Total de controles establecidos en la Norma NCh-ISO 27001 para mitigar riesgos de seguridad de la información en el año t)*100	98% (112/114)	10%	Reporte SEGPRES con: 1.- Listado de controles de seguridad de la información de la Norma NCh-ISO 27001 vigente. 2.- Reporte de los controles de seguridad de la información, comprometidos e implementados.
3	Porcentaje de la inversión aprobada en el ítem 02 "Proyectos" del subtítulo 31, durante el año t, georreferenciada provincialmente	(Inversión aprobada ítem 02 "Proyectos", del subtítulo 31 año t georreferenciada provincialmente/Inversión aprobada ítem 02 "Proyectos", del subtítulo 31 año t)*100	100%	20%	1. Nómina de iniciativas de inversión aprobadas ítem 02 "proyectos" del subtítulo 31, año t. 2. Mapas con cuadro resumen de la inversión aprobada ítem 02 "proyectos" del subtítulo 31, en año t, por provincia.
4	Porcentaje de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t	(Número de medidas para la igualdad de género del Programa de Trabajo implementadas en el año t/Número de medidas para la igualdad de género comprometidas para el año t en Programa de Trabajo)*100	100% (5/5)	10%	Reporte de la Subsecretaría de la Mujer y Equidad de Género con: 1.- Programa de Trabajo año t. 2.- Informe de Cumplimiento de Programa de Trabajo año t. 3.- Medios de Verificación de cada uno de los compromisos (medidas para la igualdad de género) en sitio web del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género.
TOTAL				60%	

Indicadores Objetivo N° 2 de Eficiencia Institucional

N°	NOMBRE	FORMULA DE CALCULO	META	PONDERACIÓN	MEDIO DE VERIFICACION/DECRETO EXENTO N° 324/2018 DE HACIENDA
1	Porcentaje de ejecución presupuestaria en el mes de diciembre del año t respecto a la ejecución del gasto total del año t	$(\text{Gastos ejecutados en el mes de diciembre año t} / \text{Total de gastos ejecutados en el año t}) * 100$	10%	5%	Reporte SIGFE con: 1.- Informe de Ejecución año t, ejecución acumulada al cuarto trimestre del año t. Versión ejecución DIPRES. 2.- Informe de Ejecución mensual año t, ejecución del mes de diciembre del año t. Versión ejecución DIPRES.
2	Porcentaje de ejecución de Gasto de subtítulos 22 y 29 en el año t, respecto del presupuesto inicial de Gasto de subtítulos 22 y 29 año t	$(\text{Gasto ejecutado de subtítulos 22 y 29 en el año t} / \text{Presupuesto ley inicial de Gasto subtítulos 22 y 29 año t}) * 100$	Mide Correctamente	5%	Reporte SIGFE con: 1.- Informe de ejecución del gasto por subtítulo y del presupuesto inicial, del periodo t, de la institución. Versión ejecución DIPRES.
3	Porcentaje de aumento de los montos finales de contratos de obra de infraestructura pública ejecutados en año t, respecto de los montos establecidos en los contratos iniciales en el año t	$(\text{Sumatoria de Montos Finales de contratos de obras finalizado con aumento efectivo de gastos en el año t} - \text{Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras} / \text{Sumatoria de Montos establecidos en contratos iniciales de obras finalizados en el año t, con aumento efectivo de gastos}) * 100$	3%	5%	Base de Datos con todos los contratos de obra Pública finalizados en año t, monto inicial contratado según Resolución de autorización de contrato, antecedentes de recepción definitiva de obra y antecedentes de monto final de contratos de obras finalizados año t, señalando los números de resoluciones de autorización de contratos y su fecha, de modificación de contratos y su fecha, de actas de recepción conforme y su fecha, número y fecha de resolución de liquidación de contrato.

Indicadores Objetivo N° 2 de Eficiencia Institucional

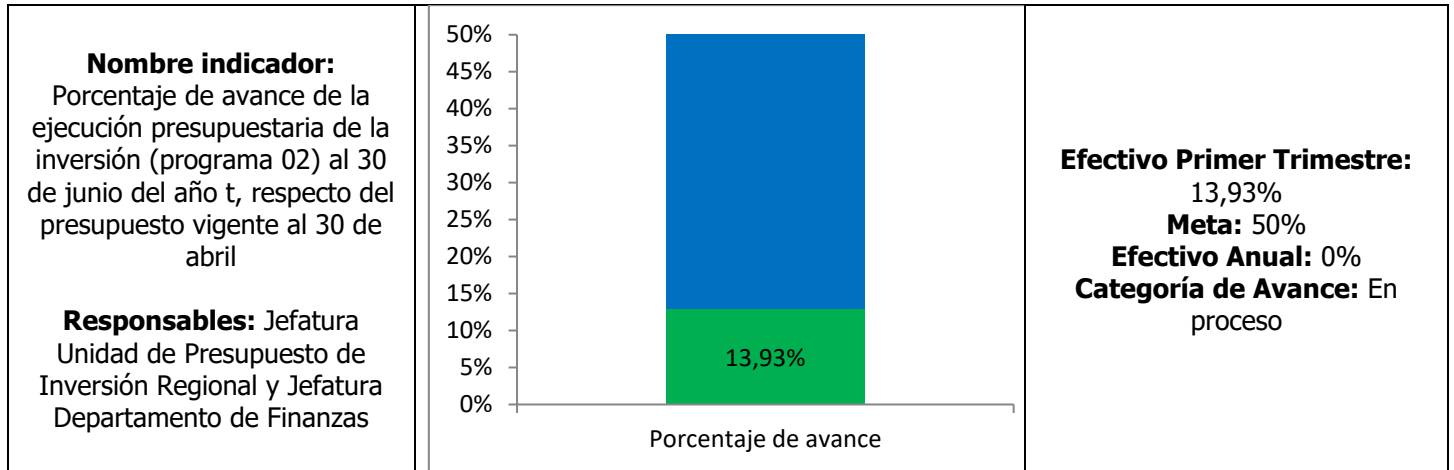
N°	NOMBRE	FORMULA DE CALCULO	META	PONDERACIÓN	MEDIO DE VERIFICACION/DECRETO EXENTO N° 324/2018 DE HACIENDA
4	Índice de eficiencia energética	(Consumo Total de Energía (CTE) en el año t/Superficie Total (ST) del conjunto de edificaciones utilizadas por el servicio en el año t)	Mide Correctamente	5%	Reporte de la Subsecretaría de Energía con: 1.- Certificado de la Subsecretaría de Energía que acredita la aprobación del curso: "Gestión de Energía en el Sector Público", por parte de Gestor Energético del Servicio y Gestor Energético para cada edificio utilizado por el Servicio en el año t, nombrado por el Jefe de Servicio. 2.- Registro de Consumos efectuado disponible en www.gestionaenergia.cl .
TOTAL				20%	

Indicadores Objetivo N° 3 de Calidad de los Servicios Proporcionados a los Usuarios/Ciudadanos

N°	NOMBRE	FORMULA DE CALCULO	META	PONDERACIÓN	MEDIO DE VERIFICACION/DECRETO EXENTO N° 324/2018 DE HACIENDA
1	Tiempo promedio de trámites finalizados	(Sumatoria de días de trámites solicitados por los usuarios, finalizados al año t/N° Total de trámites solicitados por los usuarios, finalizados en el año t)	Mide Correctamente	10%	1.- Base de datos con IDI del trámite, fecha de solicitud de trámite realizado por usuario, fecha de finalización del trámite, número de días corridos de tramitación y estado del trámite. 2.- Registro Nacional de Trámites del Estado año t-1, definidos por SEGPRES.
2	Porcentaje de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t respecto del total de trámites identificados en Registro Nacional de Trámites del año t-1	(N° de trámites digitalizados con registro de transacciones al año t/N° total de trámites identificados en el Registro Nacional de Trámites del año t-1)*100	100% (2/2)	5%	Reportes SEGPRES con: 1.- Registro Nacional de Trámites del Estado año t-1, definidos por SEGPRES. 2.- Certificado generado por Plataforma web dispuesta por SEGPRES, con datos efectivos del indicador. 3.- Informe de Cumplimiento generado por Plataforma web dispuesta por SEGPRES, con detalle de cada trámite informado por la institución.
3	Porcentaje de reclamos respondidos respecto de los reclamos recibidos en año t	(Número de reclamos respondidos en año t/Total de reclamos recibidos en año t)*100	Mide Correctamente	5%	1.- Base de datos con ID del reclamo, bien/servicio que aplica, fecha de ingreso, fecha de respuesta, N° de oficio o identificación de la respuesta, y estado del reclamo al menos con los estados; ingresado, en análisis, respondido.
TOTAL				20%	

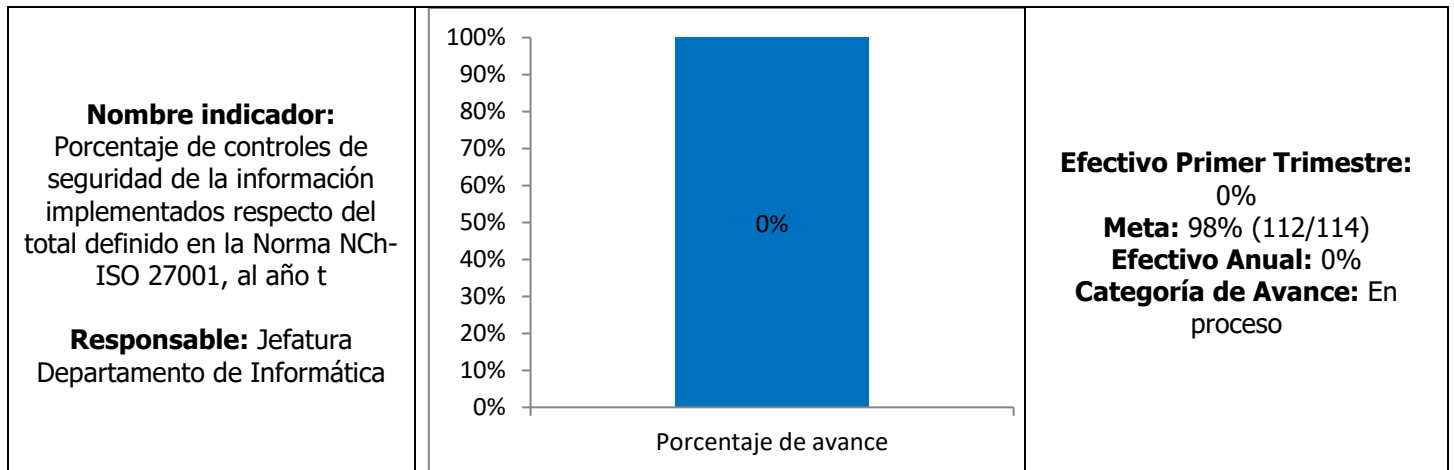
Indicadores Objetivo N° 1 de Gestión Eficaz

En el caso de los Indicadores de Gestión Eficaz, se comprometieron 4 para el presente año, los cuales se presentan a continuación con sus respectivos avances parciales a la fecha y análisis:



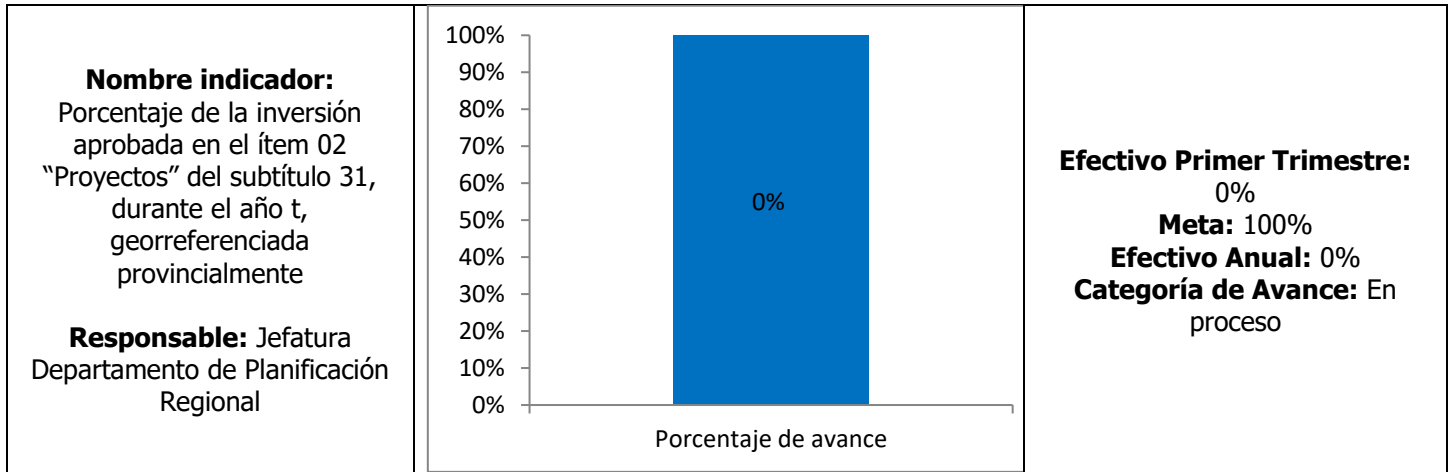
Las Jefaturas de la Unidad de Presupuesto de Inversión Regional y del Departamento de Finanzas informan que, con un presupuesto vigente de \$122.450.856.000 a marzo 2019, la ejecución presupuestaria asciende a \$17.060.861.138, lo que arroja como resultado un 13,93% de gasto, por tanto, con un nivel de cumplimiento bajo en relación al mismo periodo de año t-1.

Precisar que, al tratarse de un indicador móvil, en relación a su fórmula cálculo, se deben generar las acciones correspondientes para aumentar su nivel de desempeño y lograr la meta de un 50% al mes de junio considerando un presupuesto vigente al 30 de abril del año t.



La Jefatura del Departamento de Informática informa que de los 114 controles de la Norma NCh-ISO 27001 se encuentran 112 vigentes y en operación. Indicar que la totalidad de los controles tienen medición semestral por tanto durante el segundo trimestre se reportaran los avances de éstos.

Precisar que a pesar de reportar 0% de avance efectivo se están desarrollando etapas anteriores en forma y fondo para el cumplimiento de la meta fijada en el indicador.

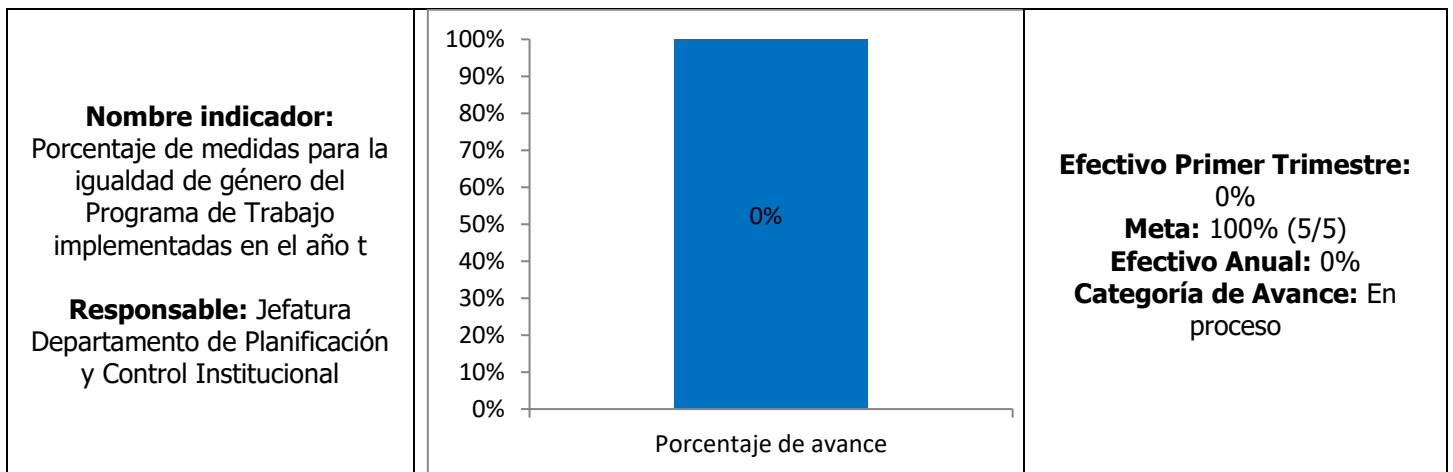


La Jefatura del Departamento de Planificación Regional informa que se ha georreferenciado el 100% de la inversión de las iniciativas aprobadas en el primer trimestre correspondiente al Subtítulo 31 ítem 02, de acuerdo a la siguiente distribución por Provincia:

- 1) Provincia Chacabuco: 1 iniciativa por un monto de M\$3.066.027
- 2) Provincia Santiago: 8 iniciativas por un monto de M\$13.200.973
- 3) Provincia Talagante: 1 iniciativa por un monto de M\$1.241.715

Lo anterior, arroja una inversión total georreferenciada por un monto de M\$17.508.715.

Precisar que a pesar de reportar 0% de avance efectivo se están desarrollando las georreferenciones en forma y fondo para el cumplimiento de la meta fijada en un 100%, asimismo, señalar que al tratarse de un indicador móvil se deben generar las acciones correspondientes para mantener su nivel de cumplimiento.



Precisar que este indicador conlleva un Programa de Trabajo Anual, el cual incluye una serie de medidas para la igualdad de género, las cuales se detallan a continuación con sus respectivos avances:

Porcentaje de la inversión aprobada en el ítem 02 "Proyectos" del subtítulo 31, durante el año t, georreferenciada provincialmente

La Jefatura del Departamento de Planificación Regional informa que se ha georreferenciado el 100% de la inversión de las iniciativas aprobadas en el primer trimestre correspondiente al Subtítulo 31 ítem 02, de acuerdo a la siguiente distribución por Provincia y desagregación por sexo:

- 1) Provincia Chacabuco: 1 iniciativa por un monto de M\$3.066.027 con 4.320 mujeres beneficiarias y 4.232 hombres beneficiarios.
- 2) Provincia Santiago: 8 iniciativas por un monto de M\$13.200.973 con 268.787 mujeres beneficiarias y 256.597 hombres beneficiarios.
- 3) Provincia Talagante: 1 iniciativa por un monto de M\$1.241.715 con 37.128 mujeres beneficiarias y 35.672 hombres beneficiarios.

Lo anterior arroja una inversión total georreferenciada por un monto de M\$17.508.715 con 310.235 mujeres beneficiarias y 296.501 hombres beneficiarios.

Porcentaje de informes de desempeño de levantamiento de indicadores de transversalización de ética y equidad de género en los 6 pilares de la Estrategia de Resiliencia, elaborados y enviados, durante el año 2019

La Jefatura de la Unidad de Ciudades Resilientes remite informe de desempeño que contiene la metodología de trabajo para identificar áreas prioritarias para el levantamiento de los indicadores de transversalización de ética y equidad de género, e indica que para ello se está trabajando de forma conjunta con el Programa 100RC de la Fundación Rockefeller en la revisión y el estudio de otras Estrategias de Resiliencias en ciudades con desafíos similares. Adicionalmente, envía el detalle de las tareas realizadas en el primer trimestre.

El trabajo de levantamiento de indicadores de transversalización de ética y equidad de género en los 6 pilares de la estrategia de resiliencia de la región metropolitana de Santiago, consta de varias etapas entre las que se relevan: Revisión bibliográfica y de otras Estrategias de Resiliencia de la Red 100RC con el fin de conocer la experiencia en la construcción de indicadores de otras ciudades y además poder conceptualizar los objetivos de cada indicador; Reuniones con expertos/as en los temas de ética y equidad de género; Trabajo de conceptualización de los indicadores y redacción del marco teórico para cada uno de ellos; y Propuesta de indicadores y validación de los mismos.

A la fecha se han realizado todas las tareas planificadas que han permitido tener el material para generar las primeras propuestas de indicadores. Hasta ahora se tiene una propuesta de ODS para cada objetivo, y se redactaron los textos que reflejan el estado del arte de la equidad de género para cada pilar de la Estrategia. También se han llevado a cabo 2 talleres de validación de indicadores en los subtemas de aire, gestión de residuos y energía (Pilar Medio Ambiente) y espacios públicos (Pilar Medio Ambiente y Equidad).

Porcentaje de diagnóstico y propuesta estratégica para una Política Regional de Movilidad elaborado, durante al año 2019

La Jefatura del Departamento de Planificación Regional remite informe de gestión que indica los ámbitos con las tareas para la elaboración del diagnóstico y propuesta estratégica para una Política Regional de Movilidad, destacando los siguientes:

1. Mesa Regional de Movilidad: Intendencia, ciudadanía y municipios (Mesa Ciudadana)
2. Mesa Regional de Movilidad: servicios regionales (Mesa Técnica)
3. Conceptualización: la movilidad activa y sustentable
4. Justificación: hacia un nuevo modelo de movilidad regional
5. Línea Base: el Estado de la movilidad en la región
6. Diagnóstico: brechas para la movilidad activa
7. Estrategia: las transformaciones que queremos

Precisar que se proyecta una ejecución de 11 meses (enero-noviembre).

Porcentaje de cobertura de capacitación en género y el ámbito de trabajo de funcionarios y funcionarias del Servicio

La Jefatura del Departamento de Gestión de Personas informa que se aprobó el Plan de Capacitación en marzo de 2019 y que contempla capacitación de "Equidad de Género y el ámbito

del trabajo" con un número estimado de participantes de 20. Precisar que la dotación a marzo es de 174 funcionarios/as por tanto el número de participantes planificado es consistente con la meta de la medida.

Indicar que a pesar de reportar 0% de avance efectivo se están desarrollando etapas anteriores en forma y fondo para el cumplimiento de la medida.

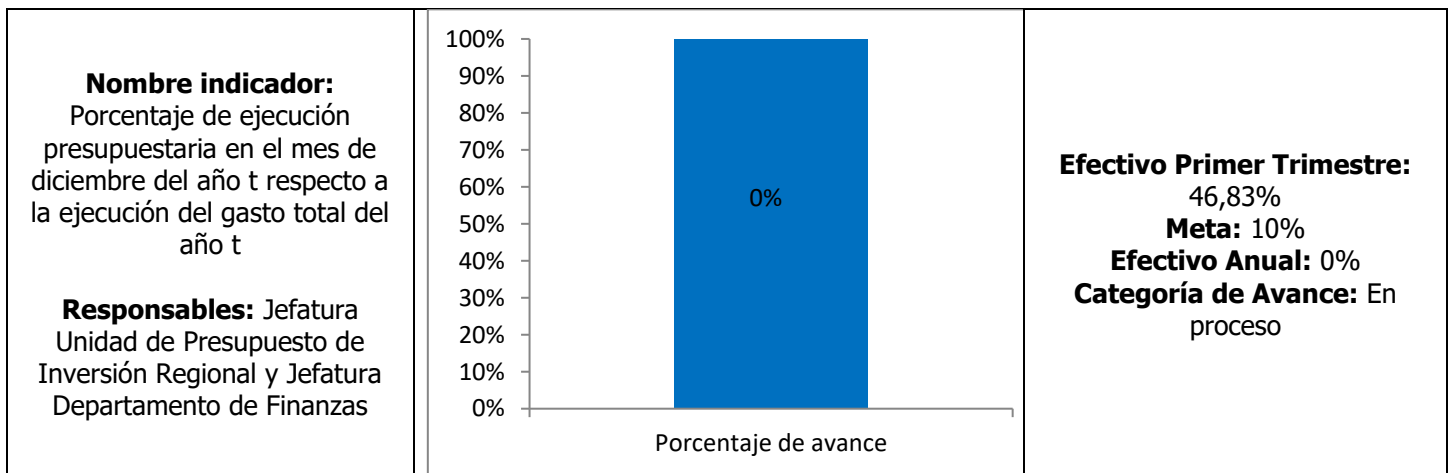
Número de análisis de inequidades, brechas y/o barreras de género de las iniciativas de inversión de cultura y seguridad ciudadana aprobadas

La Jefatura del Departamento de Preinversión y Proyectos informa calendario del proceso de postulación al Fondo Regional de Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana financiados con el 6% del Fondo Nacional de Desarrollo Regional (F.N.D.R.), que inicia el 8 de marzo hasta el 20 de junio.

Precisar que a pesar de reportar 0% de avance efectivo se están desarrollando etapas anteriores en forma y fondo para el cumplimiento de la medida.

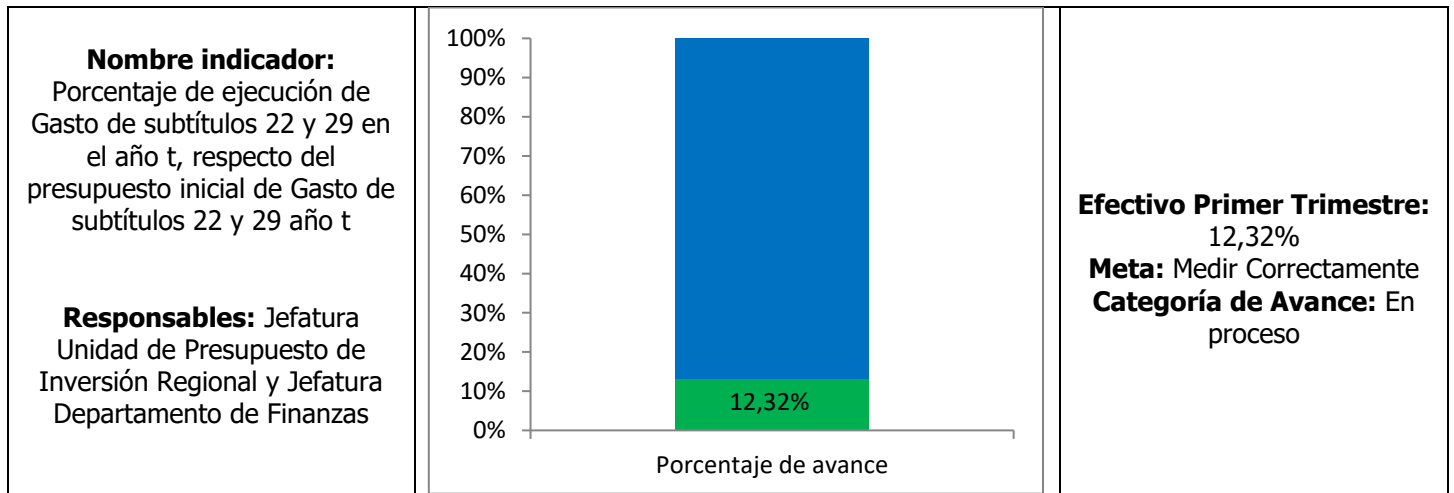
Indicadores Objetivo N° 2 Eficiencia Institucional

En el caso de los Indicadores de Eficiencia Institucional, se comprometieron 4 para el presente año, los cuales se presentan a continuación con sus respectivos avances parciales a la fecha y análisis:



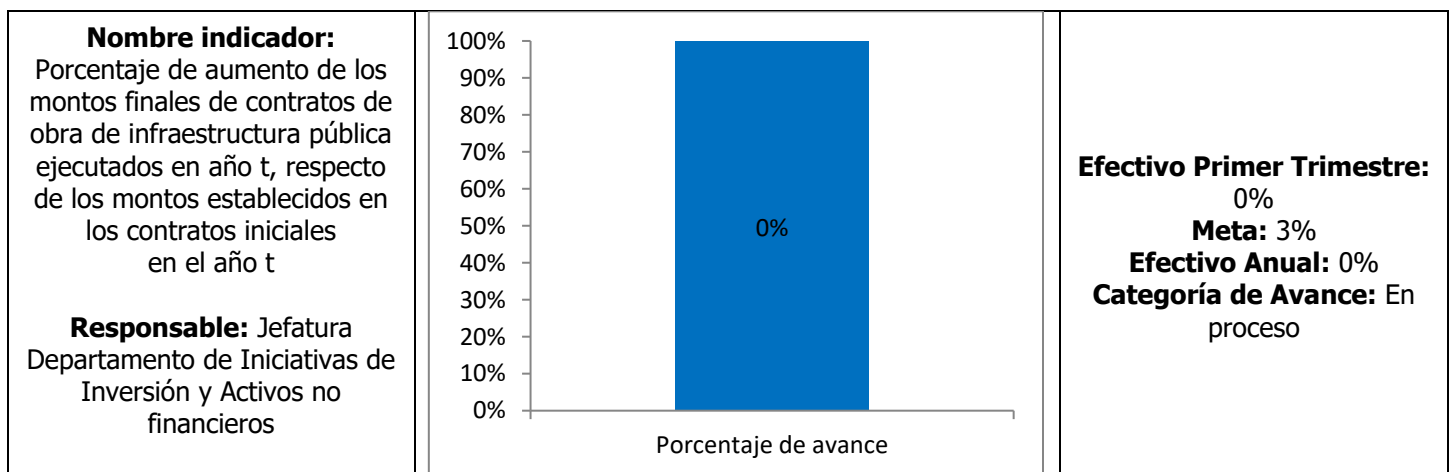
Las Jefaturas de la Unidad de Presupuesto de Inversión Regional y del Departamento de Finanzas, informan que del total de gastos ejecutados en el primer trimestre de \$18.930.117.539 y lo ejecutado a marzo, que asciende a \$8.865.881.074, el resultado es un 46,83% de ejecución de los gastos en marzo respecto del gasto total ejecutado en el periodo. Indicar que esta medición es sólo un ejercicio respecto de cómo debe ser calculado el indicador.

Precisar que, al tratarse de un indicador móvil, en relación a su fórmula cálculo, se deben generar las acciones correspondientes para lograr la meta de un 10% al año t, considerando la ejecución de los gastos en diciembre respecto del gasto total ejecutado.



Las Jefaturas de la Unidad de Presupuesto de Inversión Regional y del Departamento de Finanzas informan que, con un presupuesto ley inicial de gasto subtítulos 22 y 29 de \$11.760.397.000, el gasto ejecutado al primer trimestre de estos subtítulos asciende a \$1.449.219.139, lo que arroja como resultado un 12,32% de gasto en bienes y servicios de consumo y adquisición de activos no financieros.

Precisar que se están desarrollando las mediciones de gasto en forma y fondo de los subtítulos 22 y 29.

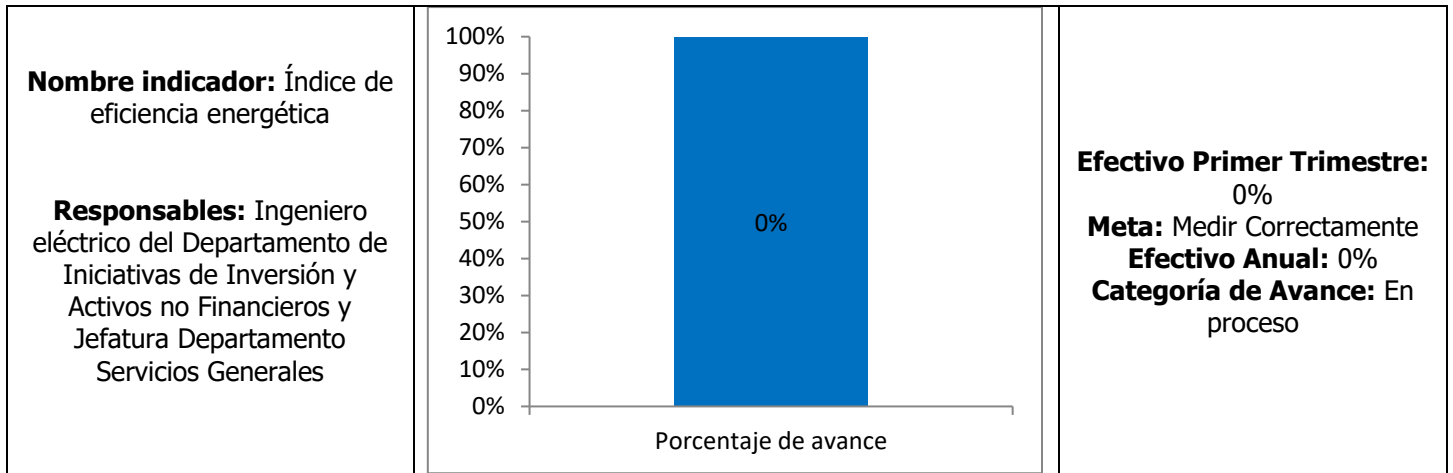


La Jefatura del Departamento de Iniciativas de Inversión y Activos no Financieros remite base de datos con todos los contratos de obras de infraestructura pública que podrían finalizar en año t, que son 3 y corresponden a las siguientes iniciativas de inversión:

- 1) Reposición y Relocalización Posta Rural Santa Marta de Liray, Colina
- 2) Construcción Conexiones Red de Ciclovías del Gran Santiago Grupo 1, Santiago
- 3) Mejoramiento Vial Calle Veintiuno De Mayo, Peñaflor

Adicionalmente, informa que, si bien la base de cálculo se encuentra definida, uno los medios de verificación que la debe sustentar es la liquidación de contrato y dicho documento debe ser emitido por la unidad técnica, procedimiento que no estaba instaurado, por lo cual para dar cumplimiento se debió elaborar y remitir Circular N° 02/2019 instruyendo este nuevo requerimiento para proyectos financiados por el FNDR en el caso del subtítulo 31. Sin perjuicio de lo anterior, se ha gestionado con las respectivas contrapartes que forman la base cálculo para que elaboren dicho documento que permitirá dar cumplimiento al indicador.

Precisar que a pesar de reportar 0% de avance efectivo se están desarrollando etapas anteriores en forma y fondo para el cumplimiento de la meta fijada en el indicador.



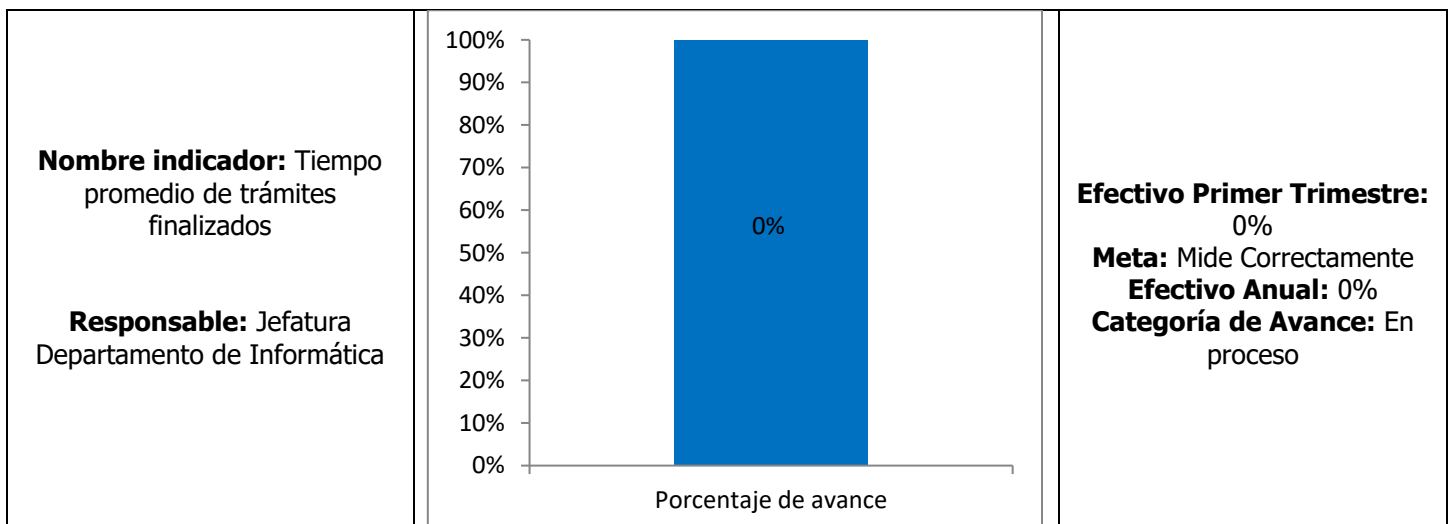
El Ingeniero eléctrico del Departamento de Iniciativas de Inversión y Activos no Financieros y la Jefatura (S) del Departamento de Servicios Generales informan que han cumplido los requisitos PMG respecto del registro en la plataforma web www.gestionaenergia.cl en su calidad de gestores energéticos del Servicio y con los certificados de aprobación del curso "Gestión de energía en el Sector Público".

Asimismo, indican que se ha realizado la carga de consumos desde el mes de noviembre del año t-1 al mes de febrero 2019, en la plataforma www.gestionaenergia.cl, que incluye el consumo de nuestro edificio institucional y del Parque Lo Errázuriz respecto de su superficie total del conjunto de edificaciones utilizadas, por tanto, su medición al primer trimestre es de 304.579/29.200 lo que arroja como resultado 10,430 KWH/M2.

Precisar que se están desarrollando las mediciones de registro de consumo en forma y fondo.

Indicadores Objetivo N° 3 Calidad de los Servicios Proporcionados a los Usuarios/Ciudadanos

En el caso de los Indicadores de Calidad de los Servicios Proporcionados a los Usuarios/Ciudadanos, se comprometieron 3 para el presente año, los cuales se presentan a continuación con sus respectivos avances parciales a la fecha y análisis:

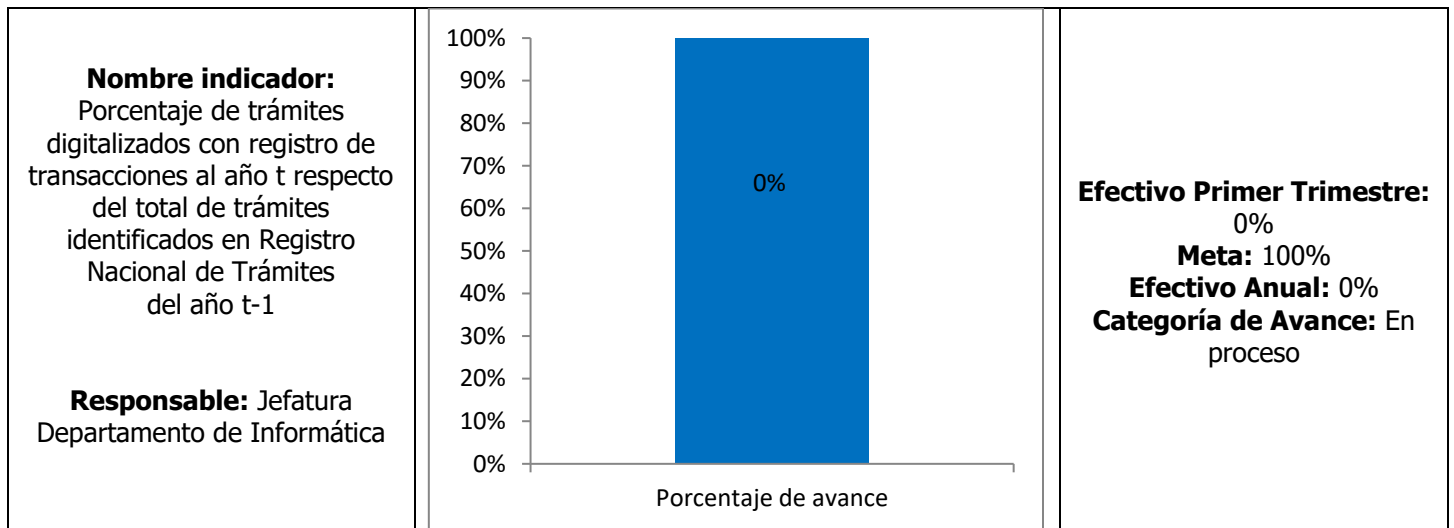


La Jefatura del Departamento de Informática informa que el trámite elegido, de acuerdo a los requisitos técnicos PMG, -que indican que debe corresponder a aquel que tiene la mayor frecuencia, mayor demanda de usuarios y asociado a producto estratégico institucional-, es "Postular a los fondos concursables del 6% Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana del Fondo Nacional de Desarrollo Regional", el que "considera la etapa de postulación al Fondo Nacional de Desarrollo Regional para financiar actividades culturales, deportivas y de seguridad ciudadana".

Este trámite se encuentra en proceso, inició el 8 de marzo y termina el 20 de junio con la publicación de admisibilidades de los proyectos postulados al 6%, que para este año en plataforma correspondió a 2.151 postulaciones.

Señalar que el indicador mide los trámites resueltos, que corresponde al tiempo transcurrido en días corridos, desde la solicitud del trámite, en nuestro caso "presentación de proyectos" y la finalización del mismo, es decir, "publicación de admisibilidades", que es cuando el usuario (postulante) recibe el bien o servicio solicitado (proyecto admisible o no admisible).

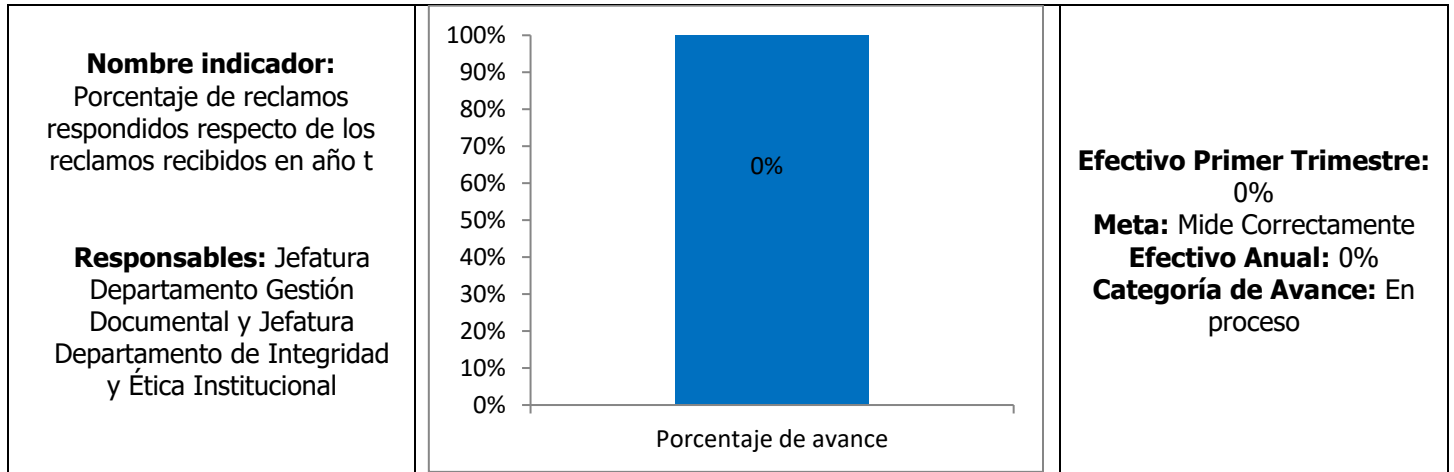
Precisar que se están desarrollando etapas anteriores en forma y fondo para el cumplimiento de la medición del indicador.









La Jefatura del Departamento de Informática informa que se tienen 2 trámites digitalizados nivel 4, que significa que el trámite puede ser realizado completamente a través del canal digital, y que son: Postular a los fondos concursables del 6% Cultura, Deporte y Seguridad Ciudadana del Fondo Nacional de Desarrollo Regional y Postulación al Fondo de Innovación para la Competitividad (FIC).

Señalar que el trámite en operación durante el primer trimestre es del 6%, que inició el 8 de marzo y termina el 20 de junio con la publicación de admisibilidades de los proyectos postulados al 6%, que para este año en plataforma correspondió a 2.151 postulaciones, respecto del FIC se estima inicie en el segundo trimestre.

Precisar que a pesar de reportar 0% de avance efectivo se están desarrollando etapas anteriores en forma y fondo para el cumplimiento de la meta fijada en el indicador.



La Jefatura del Departamento de Gestión Documental informa que se encuentra, en la Oficina de Partes, a disposición el libro de sugerencias y reclamos, así como el afiche que comunica acerca de ello a los usuarios. Durante el primer trimestre no se registraron reclamos.

CATEGORIA DE AVANCE		
	Cumplido	Cumplido: Actividades específicas y acotadas que ya se han cumplido.
	En proceso	En proceso: Actividades reportadas permiten afirmar que la meta o producto esperado se cumplirá de manera oportuna
	Con problemas	Con problemas: Actividades reportadas NO permiten afirmar que la meta o producto se cumplirá de manera oportuna
	Atrasado	Atrasado: Se verifica que no se cumplió con el plazo comprometido para una determinada etapa del proceso
	No iniciado	No iniciado: El Compromiso está programado para su inicio en una fecha establecida posterior
	Por definir	Por definir: No se reportan actividades