

# INFORME MEDICIÓN PRIMER TRIMESTRE

## INDICADOR/SISTEMAS PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN PMG 2025

Departamento de Modernización, Planificación Estratégica y Control de Gestión

La formulación de indicadores de desempeño se basa en un marco conceptual que busca una mayor vinculación entre los procesos de planificación, presupuestario, evaluación y seguimiento, con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad del gasto público.

Objetivos de gestión 2025		
Gestión eficaz	Eficiencia institucional	Calidad de los servicios proporcionados a los usuarios
Ponderación		
25%	40%	35%
Mejorar que contribuyan a disminuir riesgos en los entornos de trabajo, reducir inequidades, brechas y/o barreras de género, implementar procesos de planificación, monitoreo y evaluación y mejorar los resultados operacionales.	Favorecer que las instituciones públicas realicen sus procesos de manera sustentable y mejoren su desempeño financiero.	Mejorar la calidad de servicio y experiencia usuaria en relación con la entrega de bienes y/o servicios a través de la instalación de capacidades de gestión implementando estándares de Gobierno Digital.
Sistema		
1. Medidas de Equidad de Género (5%)	3. Estado Verde (30%)	4. Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria (20%)
2. Riesgos Psicosociales Laborales (20%)		5. Transformación Digital (15%)
Indicador		
1. Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29 (10%)		

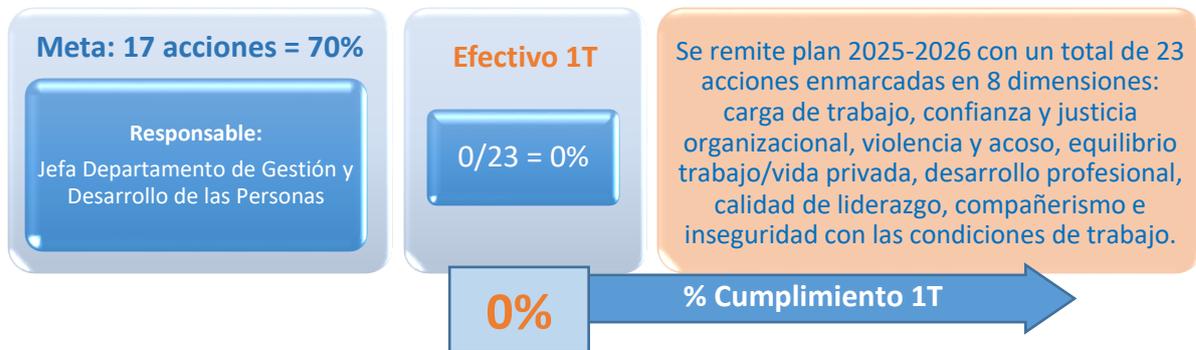
## Sistema 1

### Medidas de Equidad de Género

**Objetivo:** Contribuir a disminuir las inequidades, brechas y/o barreras de género implementando acciones estratégicas orientadas a mejorar el ejercicio de derechos, los niveles de igualdad y equidad de género en la provisión de bienes y servicios públicos, y a fortalecer la capacidad de los Servicios para desarrollar políticas públicas de igualdad de género

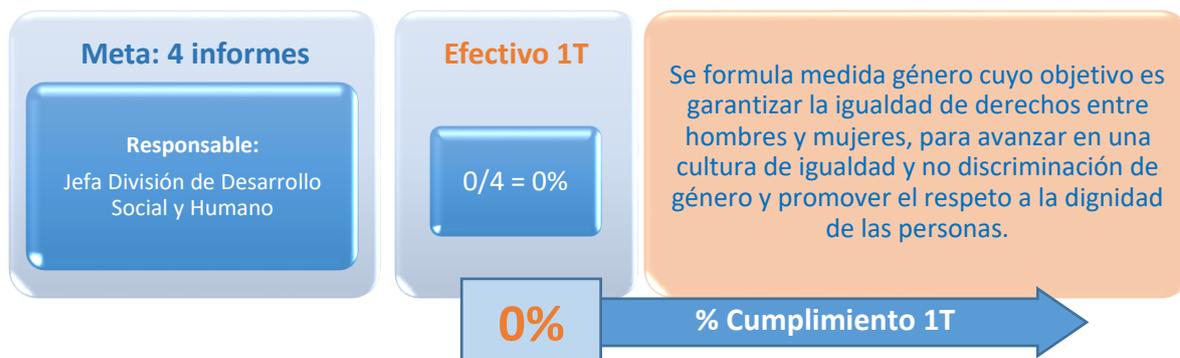
#### Medida 1.1: Política y/o procedimiento de gestión de personas con perspectiva de género

**Objetivo de gestión:** Implementar Plan Anual para la prevención del acoso sexual, acoso laboral y violencia en el trabajo con el objetivo de que las relaciones laborales se funden en un trato libre de violencia, compatible con la dignidad de la persona y con perspectiva de género, promoviendo la igualdad y la erradicación de cualquier forma de discriminación basada en dicho motivo.



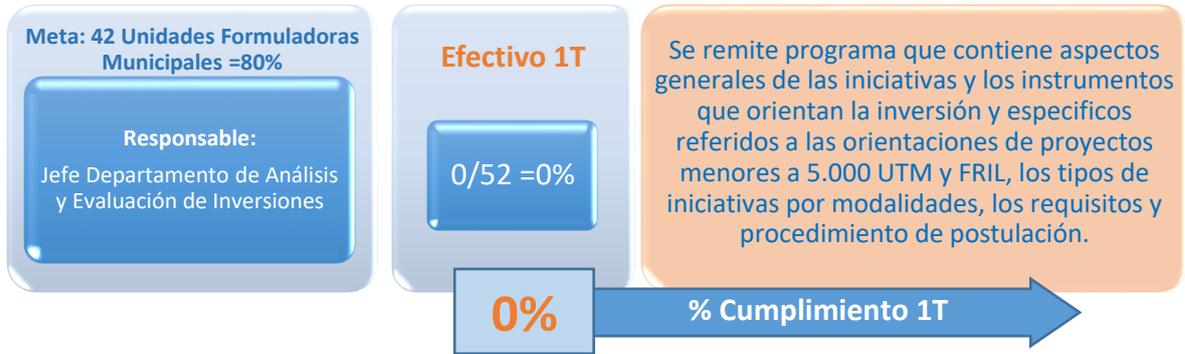
#### Medida 1.4: Acciones de comunicaciones y difusión interna y externa con perspectiva de género

**Objetivo de gestión:** Diseñar y difundir material informativo sobre las medidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia en contra de las mujeres en razón de género, a través de acciones comunicacionales y didácticas, de la Ley 21.675 que tiene por objetivo garantizar el derecho a vidas libres de violencia de género a mujeres, niñas, adolescentes y adultas, sin distinción y que se rige por los principios de igualdad y no discriminación, debida diligencia, centralidad en las víctimas, autonomía de la mujer, universalidad, interdependencia, indivisibilidad, progresividad y prohibición de regresividad de los derechos humanos.



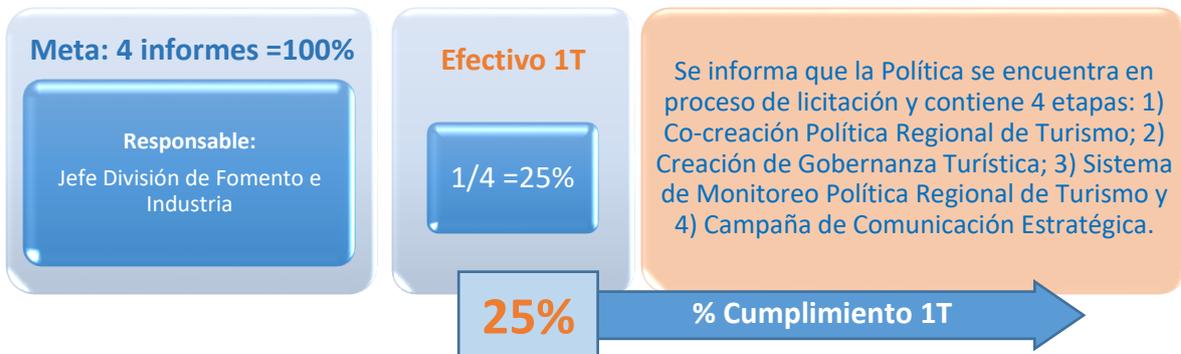
**Medida 1.5: Procesos de provisión de bienes y servicios con perspectiva de género**

**Objetivo de gestión:** Realizar capacitación al 80% de la unidades formuladoras municipales en el proceso de preinversión, para iniciativas postuladas al Fondo Nacional de Desarrollo Regional, bajo las distintas modalidades del Fondo Regional de Iniciativa Local y de menor a 5.000 UTM, respecto a lineamientos y prioridades asociadas al Plan de Gobierno Regional y su Presupuesto.



**Medida 1.6: Políticas y/o programas públicos elaborados por el Servicio con perspectiva de género**

**Objetivo de gestión:** Adjudicar y ejecutar el estudio para la elaboración de la Política de Turismo cuyo objetivo es crear una herramienta de planificación estratégica que sea inteligente, flexible y con perspectiva de género, que permita una sólida gobernanza y principios de sostenibilidad y que genere impactos positivos en el sector turístico de la Región Metropolitana de Santiago.



## Sistema 2

### Sistema Riesgos Psicosociales Laborales

**Objetivo:** Generar entornos de trabajo psicológicamente saludables en los Servicios Públicos a través de una gestión efectiva de los riesgos psicosociales en el trabajo.

<p><b>Meta:</b> Medir correctamente (16/16)</p> <p><b>Responsable:</b> Jefe División de Administración y Finanzas</p>	<p><b>Efectivo 1T</b></p> <p style="font-size: 24px; font-weight: bold; color: #0056B3;">0/16 = 0%</p>	<p><b>Avance</b></p> <p>Se informa que se remitieron, por parte de la Red de Expertos, sólo la guía metodológica de la etapa 1, objetivo 1 y que las orientaciones faltantes se van a enviar durante el segundo trimestre.</p>
---	--	--

Etapa 1 Objetivo 1: La institución pone en funcionamiento un marco de gobernanza para la implementación gradual del Sistema.			
E/O/RT	Requisito técnico	Análisis del Período	% Cumplido
E1O1RT1	1) Nombra a coordinador del Sistema de Riesgos Psicosociales Laborales	Se comunica que está en proceso nombramiento del encargado del Sistema cuya responsabilidad recae en el Jefe de la División de Administración y Finanzas, de acuerdo a requisito técnico PMG.	<b>0% (0/1)</b>
E1O1RT2	2) Definición e información de centros de trabajo y/o agrupaciones de centros de trabajo y/o centros de unidad	Se sostiene reunión con Red de Expertos respecto de las orientaciones del Sistema y del requisito técnico en términos de la data que se debe incluir.	<b>0%</b>
E1O1RT3	3) Definición de alcance de centros de trabajo	Se sostiene reunión con Red de Expertos respecto de las orientaciones del Sistema y del requisito técnico en relación a la cobertura.	<b>0%</b>
E1O1RT4	4) Funcionamiento Comité de Aplicación	Se sostiene reunión con Red de Expertos respecto de las orientaciones del Sistema y del requisito técnico en términos de la cantidad de CdA por centros de trabajo.	<b>0%</b>
Etapa 1 Objetivo 2: El Servicio genera y difunde un diagnóstico institucional de los riesgos psicosociales laborales, mediante la aplicación del cuestionario CEAL-SM/SUSESO, de manera participativa			
E/O/RT	Requisito técnico	Análisis del Período	% Cumplido
E1O2RT1	5) Actividades Sensibilización	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	<b>0%</b>
E1O2RT2	6) Medición riesgos psicosociales laborales según metodología definida en el	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	<b>0%</b>

	CEAL-SM/SUSESO		
<b>E1O2RT3</b>	7) Sistematización de resultados de la aplicación del cuestionario	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	<b>0%</b>
<b>E1O2RT4</b>	8) Constitución de grupos de discusión respecto a resultados	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	<b>0%</b>
<b>E1O2RT5</b>	9) Elaboración diagnóstico institucional riesgos psicosociales laborales	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	<b>0%</b>
<b>E1O2RT6</b>	10) Difusión diagnóstico institucional	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	<b>0%</b>
<b>Etapa 2 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.</b>			
<b>E/O/RT</b>	<b>Requisito técnico</b>	<b>Análisis del Período</b>	<b>% Cumplido</b>
<b>E2O1RT1</b>	11) Define o actualiza política de gestión de riesgos psicosociales laborales	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	<b>0%</b>
<b>E2O1RT2</b>	12) Difusión política de riesgos psicosociales laborales	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	<b>0%</b>
<b>E2O1RT3</b>	13) Diseño plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	<b>0%</b>
<b>E2O1RT4</b>	14) Difusión plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	<b>0%</b>
<b>Etapa 3 Objetivo 1: El Servicio implementa y difunde el plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo</b>			
<b>E/O/RT</b>	<b>Requisito técnico</b>	<b>Análisis del Período</b>	<b>% Cumplido</b>
<b>E3O1RT1</b>	15) Implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	<b>0%</b>

<b>E3O1RT2</b>	16) Difusión de informe de implementación del plan plurianual de mejoramiento de los entornos de trabajo	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	<b>0%</b>
----------------	--	---	-----------

### Plan de Mejoramiento de los Entornos de Trabajo (23 medidas/acciones):

Dimensión	Medidas/acciones	Indicador comprometido	Análisis periodo	Estado
Carga de trabajo	1) Revisión de cargas de trabajo, las cuales sean democráticas y transparentes, entre las jefaturas y los colaboradores revisadas	Cargas de trabajo, las cuales sean democráticas y transparentes, entre las jefaturas y los colaboradores revisadas	Se planifica su cumplimiento para el segundo trimestre del año 2025	En proceso
	2) Automatización de procesos manuales y administrativos	Procesos manuales y administrativos automatizados	Se planifica su cumplimiento para el cuarto trimestre del año 2025	En proceso
	3) Diseñar, elaborar y/o difundir plan de contingencia por procesos críticos, en unidades con alta carga laboral	Plan de contingencia por procesos críticos, en unidades con alta carga laboral diseñado, elaborado y difundido	Se planifica su cumplimiento para el cuarto trimestre del año 2025	En proceso
Confianza y justicia organizacional	4) Robustecer la comunicación institucional en el marco de la Política de Reconocimiento, con el propósito de fortalecer la transparencia	Política de reconocimiento con comunicación institucional robustecida con el propósito de fortalecer la transparencia actualizada	Se planifica su cumplimiento para el tercer trimestre del año 2025	En proceso
	5) Jornadas de "Role-Swap" (Intercambio de roles) para la empatía organizacional	Jornadas de "Role-Swap" (Intercambio de roles) para la empatía organizacional realizadas	Se planifica su cumplimiento para el cuarto trimestre del año 2025	No iniciado
	6) Desarrollar foro de ideas y sugerencias para mejora continua	Foro de ideas y sugerencias para mejora continua desarrollado	Se planifica su cumplimiento para el segundo trimestre del año 2026	No iniciado

Dimensión	Medidas/acciones	Indicador comprometido	Análisis periodo	Estado
Violencia y Acoso	7) Implementar dinámica historias de respeto	Dinámica historias de respeto implementada	Se planifica su cumplimiento para el segundo trimestre del año 2025	En proceso
	8) Implementar espacios de “descompresión emocional” para manejo de conflictos	Espacios de “descompresión emocional” para manejo de conflictos implementados	Se planifica su cumplimiento para el cuarto trimestre del año 2025	No iniciado
	9) Implementar programa “Círculos de apoyo y confianza”	Programa “Círculos de apoyo y confianza” implementado	Se planifica su cumplimiento para el segundo trimestre del año 2026	No iniciado
	10) Difundir Protocolo de Prevención de Acoso Sexual, Acoso Laboral y Violencia en el Trabajo, con énfasis en prevención de conductas incisivas	Protocolo de Prevención de Acoso Sexual, Acoso Laboral y Violencia en el Trabajo, con énfasis en prevención de conductas incisivas difundido	Se planifica su cumplimiento para el cuarto trimestre del año 2025	En proceso
	11) Implementar capacitación dispuestas a líderes y/o equipos de trabajo disponibles en los cursos de salud mental de Mutual de Seguridad	Capacitación dispuestas a líderes y/o equipos de trabajo disponibles en los cursos de salud mental de Mutual de Seguridad implementada	Se planifica su cumplimiento para el cuarto trimestre del año 2025	No iniciado
Equilibrio trabajo/vida privada	12) Modificar y/o mantener horario flexible	Horario flexible modificado y/o mantenido	Se planifica su cumplimiento para el tercer trimestre del año 2025	No iniciado
	13) Implementar talleres de “bien-estar” integral	Talleres de “bien-estar” integral implementados	Se planifica su cumplimiento para el cuarto trimestre del año 2025	No iniciado
	14) Trabajo remoto	Trabajo remoto modificado y/o mantenido	Se planifica su cumplimiento para el tercer trimestre del año 2025	En proceso
	15) Implementar campaña de “familias y pasatiempos”	Campaña de “familias y pasatiempos” implementada	Se planifica su cumplimiento para el segundo trimestre del año 2026	No iniciado
Desarrollo profesional	16) Implementar programa de	Programa de mentoría interna	Se planifica su cumplimiento para el	No iniciado

Dimensión	Medidas/acciones	Indicador comprometido	Análisis periodo	Estado
	mentoría interna divisional	divisional implementada	segundo trimestre del año 2026	
	17) Crear buzón de sugerencias por áreas con relación a cómo mejorar el trabajo	Buzón de sugerencias por áreas con relación a cómo mejorar el trabajo creados	Se planifica su cumplimiento para el tercer trimestre del año 2026	No iniciado
	18) Gestionar becas de formación	Becas de formación gestionadas	Se planifica su cumplimiento para el segundo trimestre del año 2025	En proceso
Calidad de liderazgo	19) Implementar actividad de capacitación sobre habilidades directivas, vocería y generación de valor público	Actividad de capacitación sobre habilidades directivas, vocería y generación de valor público implementada	Se planifica su cumplimiento para el tercer trimestre del año 2025	No iniciado
	20) Implementar actividad de capacitación sobre innovación y liderazgo transformacional	Actividad de capacitación sobre innovación y liderazgo transformacional implementada	Se planifica su cumplimiento para el cuarto trimestre del año 2025	No iniciado
Compañerismo	21) Actividad de prevención, autocuidado y bienestar en el entorno laboral	Actividad de prevención, autocuidado y bienestar en el entorno laboral implementada	Se planifica su cumplimiento para el cuarto trimestre del año 2025	No iniciado
	22) Implementar capacitación de Prevención y manejo de conflictos, disponible por parte de Mutual	Capacitación de prevención y manejo de conflictos, disponible por parte de Mutual implementada	Se planifica su cumplimiento para el tercer trimestre del año 2025	No iniciado
Inseguridad con las condiciones de trabajo	23) Proyecto de "estudio y definición de estructura de cargos y compensaciones para el Gobierno de Santiago" (nuevos perfiles de cargo)	Proyecto de "estudio y definición de estructura de cargos y compensaciones para el Gobierno de Santiago" con nuevos perfiles de cargo elaborado	Se planifica su cumplimiento para el segundo trimestre del año 2025	En proceso

### Sistema 3

#### Sistema Estado Verde

**Objetivo:** Implementar progresivamente una gestión sustentable en los procesos administrativo y en los productos estratégicos de las instituciones, con el fin de disminuir los impactos ambientales y contribuir a los compromisos asumidos por el Estado de Chile en materia de cambio climático.

<p><b>Meta:</b> Medir correctamente (24/24)</p> <p><b>Responsable:</b> Comité Estado Verde</p>	<p><b>Efectivo 1T</b></p> <p style="font-size: 24px; font-weight: bold; color: #0070c0;">0/24 = 0%</p>	<p><b>Avance</b></p> <p>Se informa que se remitieron, por parte de la Red de Expertos, sólo los requisitos técnicos de la etapa 1, objetivos 1 y 2 y que las orientaciones faltantes se van a enviar durante el segundo trimestre.</p>
--	--	--

ETAPA 1 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 y capacitación de sus colaboradores y la revisión de la política ambiental del Servicio.

E/O/RT	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E1O1RT1	<b>1) Constitución Comité Estado Verde</b>	Se está actualizando Resolución del Comité Estado Verde de acuerdo a requisito técnico.	<b>0% (0/1)</b>
E1O1RT2	<b>2) Revisión política ambiental</b>	Se debe revisar política de acuerdo a la guía de apoyo E1/O1/RT2.	<b>0% (0/1)</b>
E1O1RT3	<b>3) Catastro de inmuebles (unidades)</b>	Se deben levantar los/as colaboradores/as de los inmuebles de Bandera 46, Bandera 84, Mailef 6091 y Morandé 93, de acuerdo a la guía de apoyo E1/O1/RT3.	<b>0% (0/1)</b>
E1O1RT4	<b>4) Alcance compromisos por inmueble</b>	El Comité debe aprobar, de acuerdo a la guía de apoyo E1/O1/RT4, el alcance, correspondiente a los inmuebles de Bandera 46, Bandera 84, Mailef 6091 y Morandé 93.	<b>0% (0/1)</b>
E1O1RT5	<b>5) Actividades concientización</b>	Se debe concientizar en Sistema Estado Verde y Cambio Climático y cumplir con la meta, de al menos un 70%, de forma incremental, de colaboradores/as.	<b>0%</b>

ETAPA 1 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.

N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E1O2RT1	<b>6) Diagnóstico ambiental</b>	El diagnóstico se debe realizar entre los meses de noviembre año t-1 a diciembre año t.	<b>0% (0/1)</b>
E1O2RT2	<b>7) Gestión energética (kWh)</b>	Bandera N°46: Noviembre: 43.440; diciembre: 41.040; enero: 57.600; febrero: 63.960; marzo: 52.200.	<b>42% (5/12)</b>
		Bandera N°84: Noviembre: 8.880; diciembre: 6.960; enero: 10.400; febrero: 13.760; marzo: 13.040.	
		Mailef N°6091: noviembre: 523; diciembre: 315; enero: 609; febrero: 571; marzo: 700.	
		Morandé N°93: noviembre: 11.244; diciembre: 13.040; enero: 14.665; febrero: 14.041; marzo: 12.398.	
E1O2RT3		KGXC-95: Km inicial: 101.050; km recorrido a febrero: 5.332.	<b>33%</b>

	<b>8) Gestión de vehículos</b>	SJVY-44: km inicial: 34.161; km recorrido a febrero: 5.751. SWHK-12: km inicial: 43.712; km recorrido a febrero: 3.193. TFXF-97: km inicial: 12.528; km recorrido a febrero: 3.229.	<b>(4/12)</b>
E102RT4	<b>9) Traslados de personas</b>	<b>1) Encuesta Origen Destino:</b> Se va a elaborar propuesta de encuesta durante el segundo trimestre. <b>2) Contabilización de Viajes Institucionales en Avión:</b> 0.	<b>0%</b> <b>(0/12)</b>
E102RT5	<b>10) Gestión del papel</b>	Sin compra de resmas de papel a la fecha.	<b>0%</b> <b>(0/12)</b>
E102RT6	<b>11) Gestión hídrica</b>	Se está realizando un catastro actualizado de los artefactos hídricos, su estado y su nivel de eficiencia hídrica. Se están sistematizando las boletas de agua del periodo.	<b>0%</b> <b>(0/12)</b>
E102RT7	<b>12) Gestión de residuos</b>	Se está realizando catastro de los contenedores de los inmuebles. De la gestión de residuos, al mes de marzo se ha entregado a la institución de reciclaje MSUR y la Fundación San José los siguientes materiales: Plásticos (MSUR): 26 kg. Cartón (MSUR): 15 kg. Aluminio (MSUR): 1Kg. Papel (Fundación San José): 640 kg.	<b>0%</b> <b>(0/12)</b>
E102RT8	<b>13) Gestión de bienes muebles</b>	Se cuenta con un Manual de Gestión de Inventario que será revisado de acuerdo a la guía de apoyo E102RT8.	<b>0%</b> <b>(0/1)</b>
E102RT9	<b>14) Gestión compras sustentables</b>	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	<b>0%</b>
<b>Etapa 2 Objetivo 1: Diseñar y formalizar la política de gestión ambiental y la capacitación requerida</b>			
<b>N°</b>	<b>Indicador</b>	<b>Análisis del Período</b>	<b>% Cumplido</b>
E201RT1	<b>15) Elaboración política ambiental</b>	Mediante Resolución Exenta N°3921/2024, se aprueba la Política Ambiental Institucional, que debe ser revisada respecto de la guía de apoyo del requisito técnico.	<b>0%</b> <b>(0/1)</b>
E201RT2	<b>16) Incorporación temática ambiental en Plan Anual de Capacitación</b>	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	<b>33%</b> <b>(1/3)</b>
<b>Etapa 2 Objetivo 2: Elaborar un plan de gestión ambiental a partir de los resultados del diagnóstico, que permita abordar las brechas ambientales detectadas</b>			
<b>N°</b>	<b>Indicador</b>	<b>Análisis del Período</b>	<b>% Cumplido</b>
E202RT1	<b>17) Elaboración y aprobación plan de gestión ambiental</b>	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	<b>0%</b> <b>(0/3)</b>
E202RT2	<b>18) Requisitos mínimos plan de gestión ambiental</b>	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	<b>0%</b>
<b>Etapa 3 Objetivo 1: Difundir y socializar la política de gestión ambiental y dar continuidad a las acciones de capacitación</b>			
<b>N°</b>	<b>Indicador</b>	<b>Análisis del Período</b>	<b>% Cumplido</b>
E301RT1	<b>19) Campaña difusión de la política de gestión ambiental</b>	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	<b>0%</b> <b>(0/1)</b>
E101RT2	<b>20) Realización capacitaciones a</b>	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	<b>0%</b> <b>(0/1)</b>

la temática ambiental PAC			
Etapa 3 Objetivo 2: Implementar el plan de gestión ambiental institucional			
N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E3O2RT1	<b>21) Ejecución plan de gestión ambiental</b>	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico. Indicar que se está ejecutando el plan de acuerdo a lo formulado el año t-1.	<b>0% (0/1)</b>
E3O2RT2	<b>22) Medición indicadores y huella de carbono organizacional</b>	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	<b>0% (0/1)</b>
E3O2RT3	<b>23) Registro costos de cada acción y vinculación a ítems presupuestarios</b>	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico.	<b>0% (0/1)</b>
E3O2RT4	<b>24) Ejecución de cada tarea establecida en el programa de trabajo del plan de gestión ambiental</b>	La Red de Expertos no ha remitido la guía apoyo, insumo base de orientación para el cumplimiento del requisito técnico. Indicar que se está ejecutando el plan de acuerdo a lo formulado el año t-1.	<b>0% (0/1)</b>

### Plan de Gestión Ambiental (5 acciones):

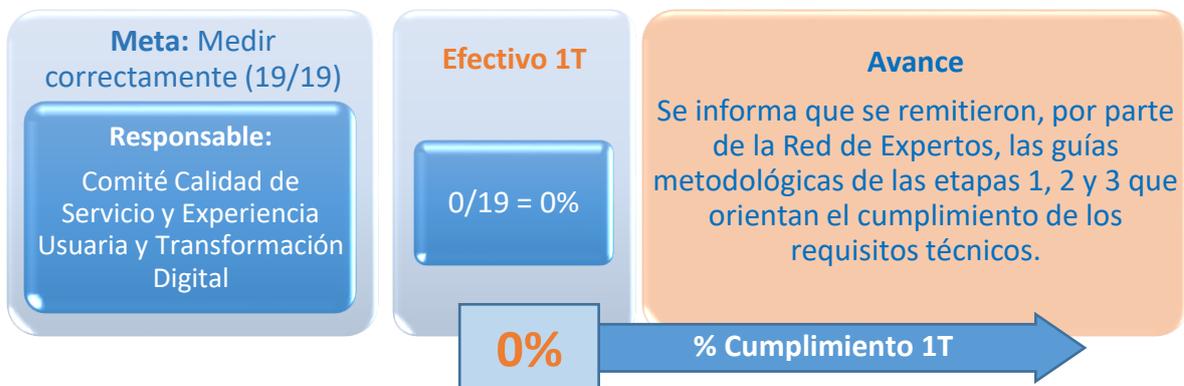
Brecha	Objetivo	Análisis período	Estado
Desecho irresponsable de residuos	1) Implementar acciones y medidas que promuevan la separación de residuos en las oficinas institucionales, lo que se traduce en un aumento de reciclaje	Se informa que se elaboró propuesta de procedimiento, que se realizó revisión con áreas estratégicas y que está en proceso de formalización.	En proceso (1/7 acciones)
Consumo irresponsable de energía eléctrica	2) Implementar acciones y medidas que promuevan el consumo eficiente del recurso energético, lo que se traduce en una disminución del consumo de energía eléctrica	Se informa que se elaboró propuesta de procedimiento y que se está coordinando revisión con áreas estratégicas.	En proceso (1/7 acciones)
Consumo irresponsable de uso de papel	3) Contar con un procedimiento destinado a disminuir el consumo de papel en el desarrollo de las actividades administrativas, lo que se traduce en una baja del su consumo de papel	Se informa que se elaboró propuesta de procedimiento y que se está coordinando revisión con áreas estratégicas.	En proceso (1/7 acciones)
Consumo irresponsable del agua	4) Implementar acciones que contribuyan promover el consumo eficiente del recurso hídrico, lo que se traduce en una reducción del consumo del agua	Se remite programación de las actividades didácticas sobre el consumo de agua: 1) cápsula informativa del uso responsable del agua en las oficinas institucionales y su impacto; 2) QR que permita a colaboradores/as informar sobre una	En proceso (1/7 acciones)

Brecha	Objetivo	Análisis período	Estado
		avería o problema en los artefactos hídricos; 3) entrega de elemento gráfico a colaboradores/as sobre las formas de cuidar agua en las oficinas institucionales y 4) concurso sobre iniciativas innovadoras en el uso eficiente del agua en las oficinas institucionales.	
Compras insostenibles de bienes y servicios de consumo para la operación habitual	5) Implementar acciones y medidas que promuevan la gestión de compras de bienes y servicios sostenibles, lo que se traduce en el aumento de una evaluación y elegibilidad no solamente por precios sino por criterios y sociales, apoyando la producción limpia, la responsabilidad social y el ecodiseño de los productos	Se informa que se elaboró propuesta de procedimiento y que se está coordinando revisión con áreas estratégicas.	En proceso (1/7 acciones)

### Sistema 4

#### Sistema Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría

**Objetivo:** Mejorar la calidad de servicio y experiencia de las personas al interactuar con el Estado, a través de la instalación de capacidades en las instituciones para diagnosticar los principales hechos o circunstancias que dificultan una buena calidad de servicio y diseñar, implementar y evaluar acciones de mejora.



Etapa 1 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.

E/O/RT	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E102RT1	<b>1) Comité de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría y Transformación Digital</b>	Se está elaborando Resolución que constituye el Comité Calidad de Servicio, Experiencia Usuaría y Transformación Digital, de acuerdo a la guía metodológica remitida por la Red de Expertos.	<b>0% (0/1)</b>
E101RT2	<b>2) Definición Política de Calidad de Servicio</b>	Se debe revisar política de acuerdo a la nueva guía metodológica y con el nuevo Comité.	<b>0% (0/1)</b>
E101RT3	<b>3) Coordinación de actividad(es) de concientización</b>	Se debe acordar coordinación de actividad de concientización en sesión del nuevo Comité.	<b>0%</b>

Etapa 1 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 relevante sobre atención ciudadana que determina las brechas de calidad de servicio y experiencia usuaria y su difusión			
N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E1O2RT1	<b>4) Diagnóstico de la calidad de servicio</b>	El diagnóstico de calidad de servicio se debe elaborar con la información, de acuerdo a la guía metodológica, de los registros administrativos y/o trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, el análisis y sistematización de reclamos y solicitudes de acceso a la información pública, análisis y sistematización de trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, sistematización y análisis de instrumentos de percepción usuaria y el análisis y sistematización de los registros administrativos asociados a los 3 trámites y/o servicios más relevantes.	0%
E1O2RT4	<b>5) Catastro de información disponible respecto de la experiencia usuaria de registros administrativos y/o trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía y vigentes en el año t</b>	Se está elaborando formato de medición de acuerdo a la nueva guía metodológica.	0%
E1O2RT5	<b>6) Sistematiza y analiza la información de los reclamos respondidos del año t y en los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a reclamos</b>	Se está elaborando formato de medición de acuerdo a la nueva guía metodológica.	0%
E1O2RT6	<b>7) Sistematiza y analiza la información de las solicitudes de acceso a la información pública del año t y de los últimos 3 años, incluyendo estadísticas de los tiempos de respuesta a las solicitudes</b>	Se está elaborando formato de medición de acuerdo a la nueva guía metodológica.	0%
E1O2RT7	<b>8) Sistematiza y analiza la información de los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía, vigentes en el año t, incluyendo estadísticas de tiempos de respuestas de los más relevantes dirigidos o que se relacionen con usuarios/as finales (durante el año t y los últimos 3 años)</b>	Se está elaborando formato de medición de acuerdo a la nueva guía metodológica.	0%

E1O2RT8	<b>9) Sistematiza y analiza información sobre la medición de satisfacción usuaria y otros instrumentos de percepción usuaria</b>	Se está elaborando formato de medición de acuerdo a la nueva guía metodológica.	<b>0%</b>
E1O2RT9	<b>10) Sistematiza y analiza la información de registros administrativos asociados a los trámites y/o servicios más relevantes y considerando datos del año t y de los últimos 3 años.</b>	Se está elaborando formato de medición de acuerdo a la nueva guía metodológica.	<b>0%</b>
E1O2RT10	<b>11) Difusión del diagnóstico a personal de planta, contrata, honorarios, código del trabajo, directivos y COSOC.</b>	La difusión del diagnóstico se realizará una vez analizada y sistematizada la información respecto de los registros administrativos, los reclamos respondidos, las solicitudes de acceso a la información pública, y los trámites y/o servicios entregados a la ciudadanía.	<b>0% (0/1)</b>
Etapa 2 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.			
N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E2O1RT1	<b>12) Definición de la Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria</b>	Se debe revisar política de acuerdo a la nueva guía metodológica y con el nuevo Comité.	<b>0% (0/1)</b>
E2O1RT2	<b>13) Contenidos mínimos Política</b>	Se debe revisar política de acuerdo a la nueva guía metodológica y con el nuevo Comité.	<b>0% (0/1)</b>
E2O1RT3	<b>14) Difusión Política de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria a personal y COSOC</b>	En la primera sesión del nuevo Comité se revisará la política y sus contenidos para definir si se mantiene o se actualiza para su posterior difusión.	<b>0% (0/1)</b>
E2O1RT4	<b>15) Diseño de Plan Anual de Mejoramiento</b>	El Plan Anual de Mejoramiento de aprobó mediante Resolución Exenta N°4.421/2024, indicar que se está ejecutando el plan de acuerdo a lo formulado el año t-1 y que se va a revisar de acuerdo a la nueva guía metodológica.	<b>0% (0/1)</b>
E2O1RT5	<b>16) Contenidos mínimos Plan Anual de Mejoramiento</b>	El Plan Anual de Mejoramiento de aprobó mediante Resolución Exenta N°4.421/2024, indicar que se está ejecutando el plan de acuerdo a lo formulado el año t-1 y que se va a revisar de acuerdo a la nueva guía metodológica.	<b>0% (0/1)</b>
E2O1RT6	<b>17) Difusión del Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria de manera personal y COSOC</b>	El Plan Anual de Mejoramiento de aprobó mediante Resolución Exenta N°4.421/2024, indicar que se está ejecutando el plan de acuerdo a lo formulado el año t-1 y que se va a revisar de acuerdo a la nueva guía metodológica para su difusión en año t.	<b>0% (0/1)</b>
Etapa 3 Objetivo 1: La institución implementa el plan de mejoramiento de la calidad de servicio y experiencia usuaria y lo difunde interna y externamente			
N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E3O1RT1	<b>18) Implementa Plan Anual de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaria</b>	Indicar que se está ejecutando el plan de acuerdo a lo formulado el año t-1 y que se va a revisar de acuerdo a la nueva guía metodológica.	<b>0%</b>

E301RT2	<b>19) Difusión de informe de implementación del Plan de Mejoramiento de la Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría al personal y COSOC</b>	Indicar que se está ejecutando el plan de acuerdo a lo formulado el año t-1 y que se va a revisar de acuerdo a la nueva guía metodológica para su posterior difusión.	0%
---------	---	---	----

### Plan de Mejoramiento de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría (6 tareas):

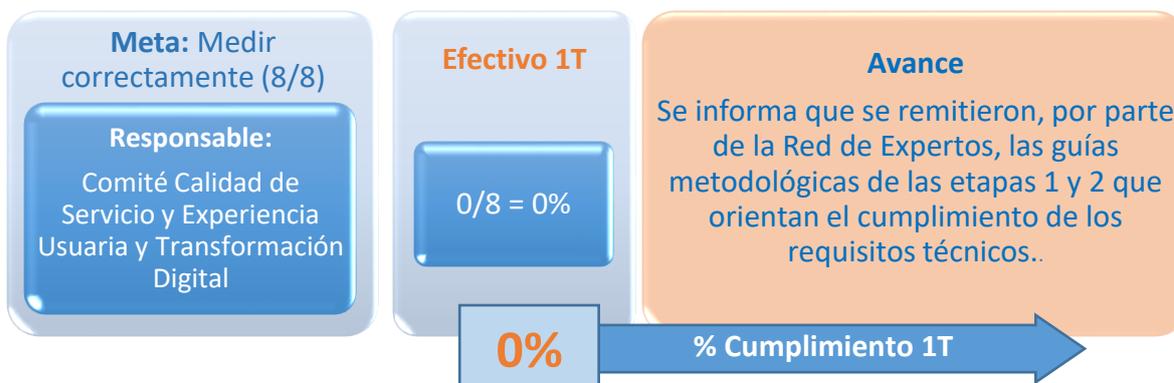
Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis periodo	Estado
Postulación a S.N.I, Circular 33 y Asignación Directa 8%	1) Realizar actividades consultivas con ciudadanía municipal adjudicataria, en el año t-1, de proyectos FNDR modalidad S.N.I y/o Circular 33, de las etapas de postulación, evaluación y resultado técnico	01-02-2025/31-10-2025	Se remite propuesta de diseño del instrumento que permitirá consultar la experiencia usuaria a los equipos municipales que obtuvieron aprobación técnica de sus proyectos FNDR modalidad S.N.I y/o Circular 33, para las etapas de postulación, evaluación y resultado técnico.	En proceso
	2) Diseñar, levantar y realizar viajes usuarios de la postulación al S.N.I, Circular 33 y Asignación Directa 8% que dé cuenta de las etapas, plazos, responsables, requisitos, con un lenguaje claro	01-02-2025/30-11-2025	Se informa que analizados y sistematizados los resultados de la encuesta de experiencia usuaria se dará inicio al proceso de elaboración de los viajes usuarios de las modalidades.	No iniciado
	3) Mejorar la información a disposición de las personas en las plataformas web del Gobierno de Santiago, para que accedan de manera más fácil y clara a los trámites y/o servicios del Gobierno de Santiago	01-02-2025/30-11-2025	Se informa que analizados y sistematizados los resultados de la encuesta de experiencia usuaria se dará inicio a la mejora de la información disponible en la página web.	No iniciado
Fondo Comunidad Activa 8%	4) Realizar actividades consultivas, con ciudadanía adjudicataria, en el año t-1, del Fondo Comunidad Activa	01-02-2025/31-10-2025	Se remite diseño del instrumento que permitirá consultar la experiencia usuaria a la ciudadanía adjudicataria del Fondo Comunidad Activa año t-1, para las etapas de	En proceso

Trámite/servicio cumplimiento de función o mandato	Tarea	Fecha inicio/fecha término	Análisis periodo	Estado
	8%, de las etapas de postulación, evaluación y resultado técnico		postulación, evaluación y resultado técnico.	
	5) Diseñar, levantar y realizar viaje usuario del Fondo Comunidad Activa 8% que dé cuenta de las etapas, plazos, responsables, requisitos, con un lenguaje claro	01-07/31-10-2025	Se informa que analizados y sistematizados los resultados de la encuesta de experiencia usuaria se dará inicio al proceso de elaboración del viaje usuario del Fondo Comunidad Activa.	No iniciado
	6) Realizar capacitación a las personas funcionarias, que forman parte del equipo Fondo Comunidad Activa 8%, en atención, calidad y buen trato a la ciudadanía usuaria durante el primer semestre del año 2025	01-02-2025/30-04-2025	Se informa que se realiza capacitación a las personas funcionarias del equipo Fondo Comunidad Activa de la División de Desarrollo Social y Humano y del Departamento de Ética, Integridad y Transparencia.	En proceso

### Sistema 5

#### Sistema Transformación Digital

**Objetivo:** Instalar progresivamente los principios y estándares de gobierno digital en la gestión de los Servicios, para mejorar la calidad de los servicios entregados a las personas (naturales y jurídicas) por el Estado.



Etapa 1 Objetivo 1: Poner en funcionamiento una estructura de gobernanza para la implementación del Sistema de Transformación Digital			
E/O/RT	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E101RT1	1) Formaliza la Gobernanza del Sistema, incorporando al Comité de Calidad y Experiencia Usaria, lo correspondiente a Transformación Digital	Se está elaborando Resolución que constituye el Comité Calidad de Servicio, Experiencia Usaria y Transformación Digital, de acuerdo a la guía metodológica remitida por la Red de Expertos.	0% (0/1)
E101RT2	2) Realiza de Diagnóstico de brechas en dimensiones estratégicas de la transformación digital	Se realizará diagnóstico a partir del mes de julio, una vez obtenida la retroalimentación por parte de la Red de Expertos sobre la aplicación del instrumento de sitios web y servicios digitales.	0% (0/1)
E101RT3	3) Aplicación CPAT para identificar procedimientos administrativos y otras tramitaciones para caracterizar a los usuarios	Se realizará su aplicación durante el mes de mayo con la medición de las transacciones de los procedimientos administrativos de función común, función específica y otra tramitación.	0% (0/1)
E101RT4	4) Aplicación de Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales	Se está trabajando el instrumento "Pauta de evaluación de sitios web y servicios digitales, sobre la página web y el servicio digital".	0%
Etapa 1 Objetivo 2: Elaborar y difundir el plan de transformación digital institucional			
N°	Indicador	Análisis del Período	% Cumplido
E102RT1	5) Aplicación Instrumento marco de referencia de gestión de datos del Estado	Se está trabajando el instrumento de acuerdo a la guía metodológica.	0%
E102RT2	6) Elaboración de Plan de transformación digital	Se elaborará una vez realizado el diagnóstico de brechas en dimensiones estratégicas de la Transformación Digital.	0%
E102RT3	7) Contenidos mínimos Plan de transformación digital	Se elaborará una vez realizado el diagnóstico de brechas en dimensiones estratégicas de la Transformación Digital.	0%
E102RT4	8) Difusión de Plan de transformación digital	La difusión se realizará una vez elaborado el plan de transformación digital.	0%

### Indicador 1

#### Concentración del Gasto Subtítulos 22 y 29

**Objetivo:** Mejorar la planificación y eficiencia en el gasto público, no concentrando los gastos de operación que se indican en los últimos meses del año.



## FORMULARIO H

### División de Planificación y Desarrollo Regional Jefatura Departamento de Planificación Regional

Indicador N°1

Porcentaje de instancias participativas amplias y democráticas implementadas en los instrumentos de planificación regional elaborados en el año t



### Jefatura División de Desarrollo Social y Humano

Indicador N°2

Porcentaje de iniciativas de desarrollo humano implementadas en el año t

